

HØRINGSSVAR FRA HK-MEDARBEJDERE I HENHOLDSVIS BORGERSERVICECENTERET OG YDELSESCENTERET TIL DE PÅTÆNKTE ORGANISATIONSÆNDRINGER, DECEMBER 2018.

Indledningsvist anfægtes den alt for korte svarfrist – Borgerservicecenteret (i det følgende benævnt BSC) og Ydelsescenteret (i det følgende benævnt YDC) er opmærksomme på, at det er strukturen og opgaverne, der er sendt i høring, men det vurderes ikke, at processen er i overensstemmelse med ordlyden i MED-aftalen.

HK-MEDARBEJDERNE I BORGERSERVICECENTERET HAR SÆRSKILT FOR AFDELINGEN FØLGENDE KOMMENTARER:

BSC undrer sig over kommunaldirektørens opstilling af afdelinger under pkt. 7, side 17, for så vidt angår Borgerservicecenteret, hvor der blot står "*Borgerservice som er borgernes primære indgang til kommunen*" – denne formulering er der ikke enighed i, da der eksempelvis er mange andre indgange til kommunen for borgere, som slet ikke har deres gang i BSC; bl.a. borgere til Ydelsescenteret, de 2 jobcentre, Familieafdelingen, Biblioteket, Pas/kørekort, Din Indgang m.fl.

Borgerservicecenteret består i øvrigt af følgende 4 teams:

- Team Center
- Team Opkrævning
- Team Kontrol, Folkeregister, Mellemkommunal refusion og regres
- Team Pladsanvisning

Medarbejderne under sig over, hvorfor BSC's primære ansvarsområder i lighed med de øvrige afdelingers overhovedet ikke er nævnt, da BSC som fagmyndighed varetager en lang række myndighedsområder med afsæt i en bred vifte af lovgivninger.

Dette gøres der derfor opmærksom på som BSC's væsentligste kerneopgave.

Tilsvarende bemærkes det i forhold til formuleringen i punkt 7, Økonomi og Personale, side 16, hvor der står anført "*....Stabsopgaverne kan aldrig blive en kommunal kerneopgave, men de kan bidrage til, at vi rent faktisk kan lykkes med at forny de kommunale velfærdstilbud*", at BSC ikke blot kan betragtes som en stabsfunktion, da BSC i høj grad også er en fagmyndighed med væsentlig betydning ikke mindst for en lang række af kommunens borgere, og derfor vurderes denne del af opgaverne også at være en naturlig del af hele kommunens kerneopgave.

Mange af de borgere, som BSC dagligt er i kontakt med både telefonisk og ved personlige henvendelser, er borgere, som i henhold til lovgivningen er omfattet af den såkaldte helhedsorienterede vejledningsforpligtigelse, som fordrer, at medarbejderne er i stand til både at spotte behovet for den enkelte borger og formidle ofte flere forskellige lovgivninger på en forståelig måde, hvilket også omfatter eksterne myndigheder som f.eks. Skat, Udbetaling Danmark m.fl.

Fredericia Kommune er som mange andre offentlige instanser optaget af digitalisering, men for mange af vores borgere er det en kilde til frustration og en oplevelse af at "stå udenfor",

da de simpelthen ikke er digitale og har brug for, at der er medarbejdere som i BSC, der tager hånd om dem i respekt for den enkeltes udfordringer og vurderer, om de via medbetjening kan håndtere f.eks. at søge om en offentlig ydelse, eller om de ud fra en individuel vurdering skal fritages for digital selvbetjening og i stedet have hjælp til at anvende papirblanketter.

Blot et enkelt eksempel på gruppen af borgere med særlige behov, som også varetages i BSC, er mere end 150 administrationsborgere, som er under økonomisk administration, og for hvem det er af afgørende betydning, at der sikres rettidig betaling af bl.a. deres boligudgifter for at undgå (endnu) en udsættelse af egen bolig og styring af udbetalingerne til sikring af et rimeligt eksistensgrundlag.

Denne opgaveløsning er ikke mindst set ud fra et metaperspektiv både til gavn for den enkelte borger, men absolut også en betydelig økonomisk gevinst for Fredericia Kommune, da der bl.a. mindskes dyre udgifter til forsorgshjem, diverse personlige tillæg og enkeltydelser til kost/overlevelshjælp osv. osv.

BSC varetager også bl.a. den mellemkommunale refusion, som hvert år sikrer et større millionbeløb til kommunekassen pga. en faglig kompetent indsats og et tæt samarbejde på tværs af mange andre fagafdelinger i kommunen.

Tilsvarende er der en høj grad af gevinst for kommunens økonomi med den prioriterede indsats, som BSC yder i forhold til kontrol med sociale ydelser i tæt samarbejde med folkeregisteret, ligesom der i Opkrævningsteamet udføres myndighedsopgaver, der bl.a. omfatter faktisk forvaltning i forbindelse med udlægsforretninger for krav med fortrinspant i fast ejendom – alt sammen indsatser, som er til gavn for kommunekassen.

Det fører for vidt at opliste de mange primære opgaver i BSC yderligere, men det er vigtigt at gøre opmærksom på, at BSC er en afdeling med mange tunge fag- og lovgivningsområder.

HK-MEDARBEJDERNE I YDELSESCENTERET HAR SÆRSKILT FOR AFDELINGEN FØLGENDE KOMMENTARER:

Ydelsescentrets HK-medarbejdere (i det følgende benævnt YDC) undrer sig over kommunaldirektørens opstilling, jf. side 10 under organisationsdiagrammet, hvor YDC er opført som et team i Jobcenteret og ikke som en særskilt afdeling - hvad er baggrunden herfor?

Der efterspørges yderligere i samme afsnit om YDC's primære opgaver en forklaring på, hvorfor der ikke er anført noget om opgaverne om hhv. ledighedsydelse, revalideringsydelse, resourceforløb/jobafklaringsforløb samt uddannelseshjælp og integrationsydelse, som også er primære opgaver, som ligger i YDC.

YDC udtrykker både skuffelse og bekymring over, hvorfor man organisatorisk ikke længere skal høre sammen med Borgerservicecenteret.

Dette underbygger YDC yderligere med, at man havde en klar formodning om, at det netop ved en organisatorisk proces ville give rigtig god mening at optimere det i forvejen tætte samarbejde mellem de to afdelinger yderligere, eksempelvis på samme måde som da der var to borgerserviceafdelinger med hver sin leder, og eventuelt på sigt med en yderligere sammenlægning som én fælles afdeling, hvilket også er en model, som flere andre kommuner anvender, og som giver rigtig god mening både som en optimering af driften og en effektiv opgaveløsning med en endnu tættere kontakt til medarbejderne i BSC, da der allerede i dag samarbejdes på tværs af de to afdelinger. Dette samarbejde opleves som både smidigt, effektivt og til gavn for borgerne, da det ofte også er ensbetydende med en kortere sagsbehandlingstid.

Derudover værdsætter YDC det stærke samarbejde med BSC ud fra et arbejdsmiljømæssigt synspunkt, da de to afdelinger har identiske udfordringer og problematikker i relation til skrankeområdet ved de personlige borgerhenvendelser, hvor der også samarbejdes på tværs, hvis en borger har spørgsmål, som den vagthavende sagsbehandler fra BSC lige hurtigt kan svare på – og omvendt, hvis BSC's sagsbehandler har en borger stående med en problemstilling, som også kræver involvering af den vagthavende sagsbehandler i YDC.

En anden vinkel i relation til skrankeområdet er, at de vagthavende sagsbehandlere passer på hinanden, når der er udadreagerende borgere, hvilket opleves som en ekstra sikkerhed, især hvis der ikke lige er en rådhusbetjent i nærheden.

Denne beskrivelse af det tætte og afgørende samarbejde mellem YDC og BSC er identisk med et tilsvarende ønske blandt HK-medarbejderne i BSC, og derfor bakkes dette også op fra BSC som en fælles betragtning for de to afdelinger.

YDC ser derimod generelt ikke at have ret meget relation til jobcentrene i dagligdagen - heller ikke i opgaveløsningen bortset fra håndtering af udbetalinger - og dette bestyrker yderligere ønsket om et andet, organisatorisk tilhørsforhold sammen med BSC.

FÆLLES, GENEREL UDTALELSE FRA BORGERSERVICECENTERET OG YDELSESCENTERET:

BSC og YDC har efterspurgt en forklaring på, hvorfor der på side 10 i indstillingen er anført, at YDC behandler sager om indskudslån, da denne opgave 100% løses i BSC.

Indskudslån er lån, ydet til almennyttige boligforeninger i henhold til boligstøttelovgivningen, og BSC behandler også ansøgninger om depositum til privat udlejning i henhold til pensionslovgivningen som personligt tillæg, hvilket i hovedtræk svarer til Ydelsescenterets behandling af ansøgninger om depositum som enkeltydelser til ikke-pensionister i henhold til Aktivloven. Tommy Abildgaard har i mail af 13. december 2018 som svar på dette spørgsmål pointeret, at der ikke sker en ændret opgavefordeling i en ny organisation.

BSC og YDC anerkender og imødeser den helhedstænkning på tværs i organisationen og fagområderne – som i forvejen kendetegner alle teams i både BSC og YDC – der nu også fremhæves af Kommunaldirektøren med en forventning om, at kommunen skal drives ud fra et helhedsperspektiv med samarbejde på tværs med mindre silo-tænkning og mere sammenhæng i opgaveløsningen.

Netop det tætte samarbejde mellem BSC og YDC opleves som en meget effektiv, konstruktiv og smidig tilgang til de mangeartede opgaveløsninger, der som en sidegevinst også ofte er ensbetydende med en kortere sagsbehandlingstid for borgerne.

BSC og YDC hæfter sig ved, at der om fremtidige udfordringer er anført, at *"meget tyder på, at vi ikke kan løse fremtidens udfordringer med fortidens værktøjer, og at fornyelse af opgaveløsningen bliver en kerneopgave for den kommunale organisation...."*, ligesom det også er anført, at man ønsker at udnytte de digitale muligheder med henblik på at skabe endnu større værdi for borgere og virksomheder.

Her ønsker BSC og YDC særligt at gøre opmærksom på de utallige IT-mæssige udfordringer, der kendetegner medarbejdernes dagligdag, og som er en stadig større kilde til udfordringer i arbejdsmiljøet, ikke mindst på grund af de meget lange svartider. Dette påvirker tydeligvis også effektiviteten og udnyttelsen af ressourcerne, ligesom det også har betydning for borgerne, fordi det ofte er ensbetydende med længere sagsbehandlingstid.

BSC og YDC påpeger, at IT ikke kan stå alene og/eller være løsningen på alt – tværtimod er der nødt til også at tænkes en konstant kobling til lovgivningen ind, og det savnes der generelt i Muusmanns rapport.

Set i relation hertil savnes der svar på, hvordan IT-udfordringerne er tænkt imødegået fremadrettet, så ressourcerne kan optimeres og effektiviteten øges til gavn for både organisationen og borgerne samtidig med, at der anføres gevinster i form af bl.a. udbud af IT og effektivisering/reorganisering af stabe.

Medarbejderne i BSC og YDC bemærker generelt til Muusmanns rapport, at denne hverken opleves gennemarbejdet eller objektiv i sine vurderinger og anbefalinger.

Der efterspørges eksempelvis på flere områder en nærmere beskrivelse af, hvordan man forestiller sig forskellige mål udmøntet i praksis, f.eks. i forhold til ambitionen om, at borgere og andre interessenter møder kommunen gennem "Én indgang", og at det i langt overvejende grad er kommunens medarbejdere, som arbejder på tværs af afdelinger og binder borgerindsatser sammen. Set ud fra et borgerperspektiv er det absolut en positiv tilgang, men som medarbejder vil det uvægerligt kræve væsentligt flere ressourcer for dem, som har den tætte borgerkontakt og/eller har den første kontakt med borgeren.

Der efterspørges ligeledes en nærmere definition af Muusmanns beskrivelse af, at der i højere grad end nu skal være styring med fokus på kvalitet og resultater ud fra, hvad der giver mest værdi for borgeren, og at fokus på resultater til gavn for borgerne og virksomhederne skal være styrende i alt, hvad kommunen foretager sig – hvordan forventes dette udmøntet i praksis?

Og hvordan ser Muusmann dette ud fra et lovgivningsmæssigt perspektiv, hvis det konsekvent forventes at give mest værdi for borgeren?

Hvilke tanker er der om borgere med særlige behov, herunder de ikke-digitale borgere?

BSC og YDC anerkender, at der iht. Strategi – Vision 2020 – i Muusmanns rapport er anført et attraktivt arbejdsmiljø for medarbejderne, og at medarbejderne anføres som en central ressource, hvor kompetenceudvikling er et nøgleord i strategien, og at Fredericia Kommune ønsker at skabe en kultur, hvor ideer bliver sagt højt, at MED-organisationen har en vigtig rolle, og at det sikres, at denne inddrages tidligt i processerne.

BSC og YDC anerkender ligeledes, at det af indstillingen fremgår, at der i den nye organisering vil være plads til alle, og at der ikke er planlagt afskedigelser, ligesom medarbejderne som udgangspunkt følger deres opgaver, og at det er vigtigt, at alle kan se sig selv som en del af den nye organisering.

Afslutningsvis bemærkes det fra BSC og YDC, som det også fremgår af indledningen, at den yderst korte høringstid har umuliggjort at foretage en gennemarbejdet analyse af mulige konsekvenser og involvering af medarbejdere, der af forskellige årsager ikke har været til stede i de 3 dage, høringsprocessen har kørt.

Derfor ønsker BSC og YDC at gøre opmærksom på ordlyden i MED-aftalen, der bl.a. siger følgende:

"Informationen skal gives på et passende tidspunkt, på en passende måde og med et passende indhold, således at navnlig medarbejderrepræsentanterne sættes i stand til at foretage en passende analyse og i givet fald forberede drøftelsen.

Informationen skal ske så betids, at den enkelte medarbejderrepræsentant har en reel mulighed for at konsultere sit valggrundlag på en hensigtsmæssig måde. Dette indebærer, at medarbejderrepræsentanterne sikres rimelig tid til at drøfte konsekvenser af et påtænkt omstillingsprojekt med de berørte medarbejdere. Informationen skal indeholde en belysning af problemstillingernes faktiske omstændigheder, som har betydning for den forestående beslutning i sagen".

Den 14. december 2018,

På vegne af HK:

Anni Bianca Majgård Jensen

Tillidsrepræsentant for HK-medarbejderne i Borgerservicecenteret og Ydelsescenteret