

Socialudvalgets høringssvar vedrørende videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter

Socialudvalget har på sit møde den 27. september 2006 behandlet henvendelse fra Økonomiudvalget om høring vedrørende videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter.

Socialudvalget har taget indstillingen vedrørende videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter til efterretning og har følgende bemærkninger til indstillingen:

Socialforvaltningen skal overføre 10 medarbejdere til kontaktcentret, og der overføres midler fra forvaltningerne til personale, løn og overhead. Beløbet til overhead er sat til 60.000 kr., svarende til 0,6 mio. kr. fra Socialforvaltningen. Socialudvalget forudsætter, at de 60.000 kr. dækker alle udgifter til de overførte medarbejdere, herunder alle udgifter til uddannelse, efteruddannelse og faglig opkvalificering af medarbejderne. Hvis Socialforvaltningen skal bidrage med uddannelse skal de 60.000 kr. nedjusteres.

Desuden foreslås det, at 10 af årsværkene til kontaktcenteret finansieres i budgetforhandlingerne for 2007, således at der i de to første år sker en fuld finansiering af disse årsværk. Efter to år aftrappes bevilningen, og finansieringen findes ved effektivisering af borgerbetjeningen i alle forvaltninger efter en ikke nærmere defineret model. Socialudvalget tager forbehold for denne model, som vil indebære, at der tages ressourcer fra lokalforvaltningen.

Dertil kommer, at det ikke forventes, at Socialforvaltningen kan opnå yderligere effektiviseringer med etablering af kontaktcentret, da Socialforvaltningens primært betjener københavnere med særlige behov og kontaktcentrets primære rolle derfor vil være en omstillingsrolle.

Høringsmaterialet er sendt til høring i Det Sociale Brugerråd, der afholdt møde den 7. sept. 2006. Det fremgår af deres høringssvar, at Brugerrådet er positivt stemt overfor strategien for Københavns Kommunes Borgerservice og Kontaktcenter og ser frem til, at flere borgere fremover kan få behandlet deres sag hurtigere.

Det Sociale Brugerråd har dog følgende opmærksomhedspunkter, som Socialudvalget hermed henleder opmærksomheden på:

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 33 66

Direkte telefon
33 66 24 51

Telefax
33 66 70 75

E-mail
Mikkel.Warming@sof.kk.dk

www.kk.dk

Det Sociale Brugerråd vurderer, at etableringen af Kontaktcentret kan stille fysisk handicappede i en ringere situation. Der skal trykkes meget på telefonen i borgerens vej gennem systemet. Det kan være svært at ramme tasterne for nogle handicappede. Brugerrådet gør ligeledes opmærksom på, at borgere med forskellige former for kommunikationshandicap vil blive udelukket fra denne mulighed.

Det Sociale Brugerråd er bekymrede for, om nogle borgere bliver ”tabt” i systemet ved at prioritere straks-indsatsen. Det Sociale Brugerråd foreslår derfor, at der foretages en evaluering af Borgerservice-centrene og Kontaktcentret efter et år.

Det anbefales, at det tages under overvejelse at ansætte mennesker med handicap (fx blinde og svagsynede) i kontaktcentret.

Venlig hilsen

Mikkel Warming