



NOTAT

Til KFU

14-04-2016

Sagsnr.
2016-0003898

Dialog med relevante parter ifm forslaget Borgerservice 2020

Dokumentnr.
2016-0003898-16

Sagsbeskrivelse:

I forlængelse af KFU's beslutning den 7. april 2016, hvor det blev besluttet at forslaget Borgerservice 2020 skulle drøftes med relevante parter, har KFF været i dialog med Dansk Handicap Forbund, København og Ældrerådet i København. Begge parter har meldt tilbage og godkendt nedenstående input.

Sagsbehandler
Jakob Skov

Input fra Dansk Handicap Forbund, København

På mødet afholdt 13/4 deltog Formand og Næstformand i Dansk Handicap Forbund, København, Hans Møller og Svend Knudsen. Der var følgende input til Borgerservice 2020

- Der er et ønske om, at der er tilstedeværelse af borgerservice ude i Borgercenter Handicap, så der sikres en mere helhedsorienteret opgaveløsning for handicappede
- Der er et ønske om mere målrettet borgerservice til udsatte borgere f.eks. i områderne omkring Sundholmen og Kofoed skole – typisk borgere, der sidder på områdets bænke o.lign.
- Det blev påpeget at det var besværligt at finde ud af fritagelse for Digital Post og undtagelse for selvbetjeningsløsninger. Selv om du er fritaget for Digital Post skal du stadig søge undtagelse for de digitale selvbetjeningsløsninger. Der var ønske om at der kunne laves en samlet fritagelse for al offentlig digitalisering
- Der var ønske om at ventetiden ved fornyelse af kørekort blev mærkbart reduceret
- Det blev bemærket at de indledende betænkeligheder ifm. med digitalisering er gjort til skamme. Medlemmerne af Dansk handicap forbund København giver på ingen måde tilbagemeldinger om store problemer ifm. digitalisering
- Der ønskes ikke at der bliver indført 100 % tidsbestilling på borgerserviceområdet
- Der ønskes borgerservicetilstedeværelse på idrætsanlæg, hvor der i forvejen er stort flow af borgere
- Ift. skærmservice og selvbetjening er det nødvendigt at sikre hæve/sænke funktioner i alle enheder
- Der blev opfordret til tænke muligheden for flere sprog ind, når der tænkes automatisering af flere telefonopkald

- Det blev besluttet at fortsætte den uformelle dialog med halvårige møder om de kommende udviklingstiltag på borgerserviceområdet

Input fra Ældrerådet i København

På mødet afholdt 13/4 deltog formand for Ældrerådet i København Kirsten Nissen, samt de øvrige medlemmer af bestyrelsen i Ældrerådet. Der var følgende input til Borgerservice 2020

- Der er et ønske om, at der tænkes opsøgende borgerservice ind i lokationer med tæt koncentration af ældre f.eks. Sundparken
- Ligeledes er der ønske om at integrere borgerservice i byens Sundhedshuse, samt udvikle parallelforløb med sundhedshusene ifm udgående indsatser for både fysisk og mental sundhed
- Der skal tages mere hensyn til ældre ifm. indretningen af borgerservice i bibliotekerne, så der både er plads til at sidde ned, og få hjælp til selvbetjening i mere afskærmede områder.
- Der var positive forventninger til det kommende samarbejde mellem borgerservice og udskrivningskonsulenterne i Sundhedsforvaltningen
- Der var ønske om at sikre kompetenceudvikling til alle frontmedarbejdere i borgerservice, så medarbejderne kunne besvare alle spørgsmål fra borgerne
- Det blev besluttet at fortsætte den uformelle dialog med halvårige møder om de kommende udviklingstiltag på borgerserviceområdet, samt suppleret med orientingsmøder i forretningsudvalget for ældrerådet