

Høringssvar til mulighedskatalog – Drift 2027-2030 fra medarbejdere i Borgercenter.

BESKÆFTIGELSE, ERHVERV OG UNGE

001 Modernisering af borgerbetjeningen - reduktion i åbningstider for frontbetjening og 002 Modernisering af telefonbetjeningen – øget digitalisering og direkte borgerbetjening.

Vi undrer os over, at man ønsker besparelse på området, når tider og tilgængelighed har været efterspurgt af borgere, både løbende og på borgermøder i såvel front som på telefonen. De som henvender sig i både front og på telefonen, er borgere som gør det af en årsag, og har brug for hjælp. Flere er sårbare borgere, af den ene eller anden årsag.

Front:

I fronten vil kørekort opgaven allerede fra 1. oktober 2026 begynde, at fylde mere og betyde flere ekspeditioner i en i forvejen presset hverdag.

Hjælp til selvbetjening, hvad har man tænkt sig, med så få timers åbent? Alene et lægeskift kan tage op til 15 minutter pr ekspedition.

Vi mener ikke, at ældresagen kan varetage den opgave. De er i forvejen presset og mangler frivillige, hvilket vi er flere der har personlig erfaring med.

Sammenlignet har nedenstående kommuner åbent i front:

Hillerød kommune har åbent 21 timer

Egedal kommune har åbent i 20 timer

Halsnæs kommune har åbent i 18 timer

Pt. har vi i Frederikssund kommune åbent 18 timer, hvilket vi mener bør fastholdes eller udvides.

Callcenter:

Hvis man som politiker ønsker service og ordentlighed, får man ikke bedre service, af robotter og upersonlighed. Dette er callcentrets holdning.

Så sent som i 2025, blev callcentret trukket frem som et godt eksempel, i god borgerbetjening, da man undersøgte servicen i kommunen. Det gode borgerforløb.

Vi anerkender, at DDH'en (Den Digitale Hotline) vil været et godt sted, at spare, hvis der skal spares. Vi vil hellere yde en god service for vores egne borgere.

At få en telefonrobot, som erstatning for medarbejdere i callcentret, giver ingen mening. Vi har forsøgt at ringe til flere kommuners robotter, og stillet 2 forholdsvis nemme spørgsmål:

Kommunens fysiske åbningstid?

"Min mor er dement?"

Ingen kunne svare på åbningstider, som f.eks., fik vi tiderne til Vestforbrændingen og til bibliotekerne, men ikke Rådhusets.

Og med spørgsmålet til "min mor er dement", enten forstod robotten ikke spørgsmålet, ellers foreslog robotten: "Vil du tale med jobcenter eller borgerservice".

Vi forstår heller ikke, at man sammenligner Frederikssund kommune med Ballerup kommune og læner sig op ad laveste fællesnævner i timeantal, hvis man vil have den gode borgerservice.

Da vi i forvejen, ikke har åbent ret mange timer – 18 timer, og man foreslår, at skære yderligere ned i timeantal, vil konsekvensen være, at færre kommer igennem og servicen vil blive markant

forringet og vi bliver mindre tilgængelige. Det fremmer ikke nærheden og "Sammen om Frederikssund Kommune".

Sammenlignet har nedenstående kommuner åbent i callcenter:

Hillerød kommune har åbent 17 timer

Egedal kommune har åbent i 19,5 timer

Halsnæs kommune har åbent i 18 timer

Og mulighedskatalogets forslag nr. 002 Modernisering af telefonbetjeningen – øget digitalisering og direkte borgerbetjening lyder på at skære ***helt ned til 12 timers åbningstid i Frederikssund kommune.***

Vores borgere har svært ved at komme igennem på den nuværende åbningstid i callcentret.

Det vil være en stor forringelse, for vores serviceniveau og arbejdsmiljø.

Hvis vi skulle komme med et forslag, vil det give mening, at borgerne selv får mulighed for, at booke en tid i vores system, til et tilbagekald fra en sagsbehandler, eller at callcentret kan være behjælpelig med at booke en tid for dem.

I dag, når borgere spørger ind til, hvornår de bliver ringet retur, kan vi aldrig svare med et specifikt tidspunkt.

Til sidst kan vi informere jer om, hvis I ikke allerede ved det, så har Borgercentret haft et massivt sygefravær det seneste år. Bl.a. grundet et for højt arbejdspress. Vi har haft mange langtidssygemeldinger.

Med venlig hilsen

Alle medarbejdere i Borgercenter.

