



Svendborg  
Kommune

## Oversigt over indkomne hørings svar vedr. Borger- og Arbejdsmarkedsudvalgets sparekatalog / Budget 2024-27 (pkt. 1)

**Høringsperiode: 18. august - 1. september 2023**

| Nr. | Afsender:                     | Vedr. pkt.: |
|-----|-------------------------------|-------------|
| 1   | DJØF-klubbens bestyrelse      | Generel     |
| 2   | Medarbejderne i Borgerservice | 1           |

**Svendborg Kommune**  
Social og Sundhed  
Svinget 14  
5700 Svendborg

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

Sagsnr.: 23/12311  
Dok.nr.: 1

4. september 2023

Spilmo

## Svendborg Kommune - Byrådet

### Høring af reduktionsforslag budget 2024

### Senior-, Social- og Sundhedsudvalget

Høringssvar sendes senest d. 31. august kl. 10.00 til: [bu@svendborg.dk](mailto:bu@svendborg.dk) mrk. Høringssvar budget 2024

| Høringssvar afgivet af  |                        |
|---|------------------------|
|   | MED                    |
| DJØF-Klubbens bestyrelse  | Bestyrelse x           |
|   | Andet                  |
| Evt. generelle bemærkninger   |                        |
| <p>DJØF-klubben anerkender at Svendborg Kommune står over for et sort økonomisk udfordringsbillede. Et billede der nødvendiggør svære beslutninger. For det vil være beslutninger der vil kunne mærkes ude hos borgerne. Og det vil kunne mærkes hos medarbejderne i Svendborg Kommune. På tværs af fag, forvaltninger og professioner. Der vil være opgaver, tiltag og medarbejdere som forsvinder, og der vil være noget der kommer til. Men forventningerne til hele den administrative organisation vil ofte være uændret på trods af besparelser. Med reduktioner på administrationen i det aktuelle reduktionskatalog på kr. 12 mio. i 2024 stigende op til 22 mio. kr. fra 2027 og frem, vil der ikke kunne leveres det samme i morgen, som der kunne i går. Det er i vores optik derfor vigtigt, at sådanne besparelser afspejler sig i de politiske forventninger til administrationen og i administrationens forventninger til den enkelte medarbejder. Det gælder både ift. hastighed i opgaveløsningen og ift. størrelsen på den samlede opgaveportefølje. At der er balance mellem forventningerne og de reelle muligheder for at løse opgaverne er vigtigt for medarbejdernes trivsel og attraktiviteten af kommunen som arbejdsplads. Udover at miste dygtige medarbejdere til andre jobs, eller øget sygemelding, risikerer vi også at sætte vores tværfaglighed i opgaveløsningen over styr. Hvis der ikke fra den øverste politiske og administrative ledelse italesættes et andet forventningsbillede, vil de enkelte medarbejdere utvivlsomt trække sig ind i egen fagsilo, for at kunne løbe stærkere. Overskuddet til udsyn vil forsvinde.</p> <p>DJØF-klubben anerkender behovet for størrelsen på og sammensætningen af det sparekatalog, som der i disse uger skal forhandles om. Omvendt er det dog også DJØF klubbens håb, at man vil lytte til os når vi siger: Lad os værne om alle vores gode arbejdspladser, ved sammen at have realistiske og udtalte forventninger til driften af Svendborg Kommune.</p> |                        |
| Reduktionsforslag   |                        |
| Konkrete bemærkninger til de enkelte spareforslag   | (udfyldes efter behov) |
| 1. Reduktion af konsulentfunktion ift. Dagtilbud  |                        |
| Skriv her tekstfeltet udvider sig efter behov   |                        |
| 2. Reduktion af sundhedsundersøgelser 2.kl.   |                        |
|   |                        |
| 3. Ændring af tilbud Sund Sex Skolen  |                        |
|   |                        |

## Personalereduktion i Borgerservice

### Kort resumé:

Borgeren i centrum og den gode service er kernen i vores arbejde i Svendborg Borgerservice; en arbejdsplads, hvor vi medarbejdere motiveres af at yde høj service for Svendborg Kommunes borgere.

Men en personalereduktion i Borgerservice kan få betydning for serviceniveauet og en betydning for trivslen blandt personalegruppen. Vi har haft nogle hårde år, hvor vi har været presset på at kunne yde den gode service og have borgeren i centrum. Bl.a. fordi efterspørgslen fra borgerne ikke har matchet med personaleressourcerne.

Vi frygter med andre ord, at oplevelsen af 'Borgeren i centrum' vil forringes yderligere ved en personalereduktion i Svendborg Borgerservice og hos en i forvejen hårdt presset medarbejdergruppe.

### Påvirkning af serviceniveau og personalegruppe:

#### Tilgængelighed

En personalereduktion vil betyde færre udstedte tider til borgerne og dermed færre ekspeditioner i Borgerservice. Vi oplever i forvejen et stort pres på de udstedte tider og utilfredshed blandt kommunens borgere, når det kommer til Borgerservices nuværende tilgængelighed. Det vil fx gå ud over de borgere, der oplever problemer med deres MitID og dermed ikke kan tilgå vigtig post fra det offentlige mm.

#### Mobil Borgerservice

På grund af en større efterspørgsel på udstedte tider i Borgerservice på Centrumpladsen, end hvad muligt er nu, oplever vi, at Mobil Borgerservice i højere grad får funktion af at være "en station med akuttider". I stedet for at Mobil Borgerservice benyttes af borgerne i yderområderne i kommunen, sådan som tanken oprindeligt var, oplever vi, at størstedelen af ekspeditionerne i Mobil Borgerservice er på baggrund af henvisning fra Centrumpladsen. Vi henviser borgerne til den mulighed for service, idet vi ikke har ledige tider i fronten. Og vi oplever samtidig et større ønske fra borgerne om ekspeditioner i fronten end i Mobil Borgerservice.

I 2022 var Mobil Borgerservice ude at køre i 129 dage; hver dag med to medarbejdere afsted. Pr. dag brugte de to medarbejdere to timer på ekspeditioner og yderligere to timer på kørsel og klargøring af Mobil Borgerservice. Fordelt over de tre dage blev der med andre ord brugt 12 arbejdstimer til ekspeditioner og 12 arbejdstimer i alt på de to medarbejders arbejde med transport og klargøring. Her skal det påpeges, at ekspeditionstiden i Mobil Borgerservice reelt kun opleves som 6 timer ugentligt for borgerne, idet betjeningen kun omfatter én medarbejder, da

den anden medarbejder ikke kan ekspedere grundet hensyn til diskretion. I stedet fungerer den medarbejder, der ikke ekspederer, som floorwalker.

Efter udvidelsen af Mobil Borgerservice i sommeren 2023 bruger to medarbejdere nu ugentligt 18 arbejdstimer på ekspeditioner, hvoraf det reelt kun er 9 timers ekspeditionstid, jf argumentet om diskretion, og fortsat 12 arbejdstimer på transport og klargøring. Vi kører fra Centrumpladsen kl. 8.30 og er retur kl. 14.00; heraf bruges tre timer på ekspedition af kommunens borgere for én af de to udsendte medarbejdere.

I vores optik er transport og klargøring af Mobil Borgerservice ineffektiv arbejdstid, når det kommer til sagsbehandling og betjening af kommunens borgere. Havde vi ikke opgaven med Mobil Borgerservice, kunne vi med andre ord bruge ressourcerne i fronten og dermed udstede flere tider. Så spørgsmålet er, om Mobil Borgerservice er det bedste for borgerne?

### Samarbejdet med erhvervslivet

Færre personale vil betyde forringelser i samarbejdet med erhvervslivet. Fx er kommunens kørelærere afhængige af, at vi sagsbehandler deres elevers ansøgninger, før de kan komme videre med deres elever. Vores arbejde og sagsbehandling har med andre ord betydning for kørelærernes forretning. Lige nu oplever vi, at dette samarbejde allerede bliver vanskeligere, idet en hårdt presset personalegruppe ikke kan yde samme serviceniveau som tidligere.

Også samarbejdet med bankerne omkring beboerindskudslån bliver besværliggjort med færre personale. Kautionslån, hvor papirgangen i forvejen er omstændig, risikerer at få en længere sagsbehandlingstid til stor gene for bankerne og borgerne.

### Enmandshære

Med færre personale til rådighed vil specialviden tilfalde enkeltpersoner og vi frygter derfor, at vi kan blive en personalegruppe bestående af 'enmandshære'. Det er for skrøbeligt, hvis der fx kun er én medarbejder blandt personalet, der indgående kender valgopgaven, vælser, nummersystem i fronten etc.

Vi oplever allerede nu situationer, hvor sygdom eller andet fravær bevirker, at der ikke er nogen i personalegruppen, der ligger inde med den nødvendige viden i den pågældende situation. Det frygter vi kun bliver værre ved yderligere personalereduktion.

### Ingen tid til oplæring og opkvalificering

For at medarbejderne kan udføre deres arbejde bedst muligt, er oplæring og opkvalificering en nødvendighed. Igennem en længere periode har vi oplevet, at der ikke har været mulighed for efteruddannelse, kurser og anden opkvalificering, som ellers har til hensigt at styrke medarbejderens faglige profil og dermed udbyttet af arbejdet.

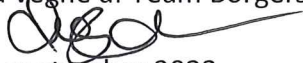
Grundig oplæring er alfa og omega; dels for at nye medarbejdere falder ordentligt til på en arbejdsplads. Men også for at undgå de frygtede enmandshære samt for at optimere og udnytte de kompetencer, som personalegruppen besidder.

Vedligeholdelse og udvikling af kompetencer samt ordentlig oplæring er med andre ord af afgørende betydning for det faglige niveau og borgernes oplevelse.

### Hårdt presset personalegruppe

Der er tale om en personalegruppe, der gennem længere tid har været hårdt presset, hvilket har resulteret i flere langtidssygemeldinger. Flere store opgaver, såsom efterspørgslen på MitID samt Mobil Borgerservice, og færre medarbejdere til at håndtere opgaverne, har været med til at presse medarbejderne til det yderste. Og en reduktion i personale vil blot gøre en slem situation værre. Færre udstedte tider og mindre tid til sagsbehandling er med til at øge konfliktniveauet med borgerne, og brok og frustration blandt borgerne har stor indvirkning på dagen og arbejdsmiljøet. En personalereduktion vil ligeledes medføre mindre fleksibilitet, og netop fleksibiliteten i hverdagen er afgørende for hverdagens trivsel i Borgerservice og en forudsætning for, at driften sikres, og at vi sammen løfter alle opgaver. Ligeledes vanskeliggøres ferieafvikling og ønsker om fridage, og det kan afstedkomme, at det bliver sværere at holde på kompetente medarbejdere. Sygdom blandt personalet risikerer også at medføre aflysninger af tider i fronten, hvis der ikke er personale til at dække vagtplanen.

På vegne af Team Borgerservice



1. september 2023