



Notat

Allerød Kommune

2. februar 2022

Notat til initiativsag vedr. åbningstider på rådhuset

Af initiativsag fra borgmester Karsten Längerich fremgår det, at det ønskes belyst, hvad de økonomiske omkostninger vil være ved at udvide telefontiderne til hhv. tre dage (kl. 12-17) og fem dage (f.eks. 35 timer ugentligt) samt at åbne fysisk en tredje dag (kl 12-17).

Nedenfor er sagen belyst ud fra en udvidelse af åbningstiden fra 10 til henholdsvis 16 og 25 timer, da det økonomisk og fagligt er det mest enkle at belyse. Yderligere handlemuligheder vil også kunne beskrives, hvis det ønskes. Der vil med 16 og 25 timer ikke være ret stor forskel på om kun telefonåbningstiden eller både telefonåbningstiden og den fysiske åbningstid udvides. Derfor behandles dette nedenfor samlet.

Udvidelse af åbningstiden fra 10 til 16 timer om ugen

Åbningstiden på rådhuset har tidligere været på 16 timer om ugen og er aktuelt på 10 timer om ugen – mandag og torsdag fra kl. 12-17.

Der vil være relativt få udfordringer ved at ændre åbningstiden tilbage til de 16 timer om ugen der tidligere har været. Omkostningen ved dette vil udgøre 96.000 kr. om året, så længe åbningstiden ligger inden for normalarbejdstiden og ikke senere end til kl 17. Omkostningen vedrører alene den kapacitetsudvidelse der vil skulle ske i Omstillingen.

På grund af overenskomstbestemt tillæg, vil en udvidelse af åbningstiden i én time i tidsrummet fra kl 17-18, som det tidligere har været, medføre en yderligere årlig merudgift på 110.000 kr.

Udvidelse af åbningstiden fra 10 til 25 timer om ugen

Såfremt åbningstiden ønskes udvidet yderligere til i alt 25 timer om ugen, bør det tages med i betragtning, hvordan det vil påvirke arbejdets tilrettelæggelse på rådhuset og den service, borgerne vil opleve i åbningstiden. Dette vil i endnu højere grad være tilfældet, hvis åbningstiden øges til 37 timer om ugen. Omvendt vurderes det ikke at være nødvendigt at tage med i betragtning, ved en udvidelse af åbningstiden fra 10 til 16 timer. I det følgende tages som nævnt udgangspunkt i en eventuel udvidelse til 25 timer om uge.

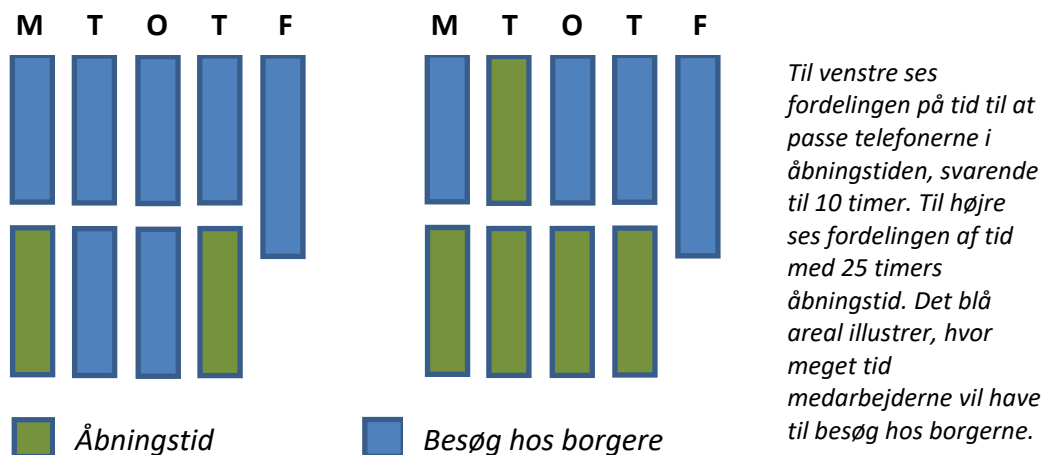
Omkring 2/3 af de henvendelser der er i åbningstiden, stilles videre til fagområderne i forskellige afdelinger. Henvendelserne vedrører primært visitationen på ældreområdet,

plan/byg/teknik, beskæftigelse og forsørgelsesydelse i borgerservice, dagtilbud/pladsanvisning samt familieområdet.

På disse områder er der i dag tilrettelagt løsninger der sikrer, at der er personale, der kan tage imod henvendelserne i åbningstiden. Medarbejdere der bemander åbningstiden, kan i mindre grad løse de opgaver, de ellers ville have løst. I forskellige grad, men princippet er det samme. Fx barselsbesøg, sprogscreeninger, borgersamtaler, visitationsbesøg, kompliceret sagsbehandling mv. Det er blandt andet en af de begrundelser, der tidligere har ligget til grund for reduktion af åbningstiden.

I visitationen på ældreområdet er sammenhængen ret entydigt, da medarbejderne ikke på samme tid kan være på visitationsbesøg i borgernes hjem, samtidig med at de bemander telefonen på rådhuset. Eksemplet på visitationen på ældreområdet er illustreret nedenfor.

Eksempel – visitationen på ældreområdet



Det vil bero på en nærmere analyse at beregne, hvad den afledte omkostning vil være på de berørte fagområder, ved en udvidelse af åbningstiden til 25 timer. Årsagen er, at der vil skulle ske en ændring af arbejdstilrettelæggelsen på en række områder, således at arbejdstiden anvendes så optimalt som muligt. Et umiddelbart skøn vil være, at der skal tilføres mellem 2 og 4 årsværk samlet set, hvis den arbejdstid der er til rådighed til fx visitationsbesøg hos borgere, skal være den samme som hidtil. Det vil også have betydning for beregningen, i hvilken udstrækning det er acceptabelt, at borgerne vil være henvist til at indtale en besked på en telefonsvarer og så efterfølgende blive ringet op fx dagen efter.

Hvis åbningstiden udvides uden at der tilføres kapacitet til de berørte områder, vil det indebære en serviceændring fra et borgerperspektiv. De nærmere konsekvenser for den service borgerne vil opleve, ved en sådan ændring, er ikke opgjort med dette notat, da det må bero på en nærmere analyse.

Udvidelse af telefon-åbningstiden fra 10 til 37 timer om ugen

For en række medarbejdere på rådhuset, vil der her være tale om en relativt stor ændring af arbejdets tilrettelæggelse. Der vil være de samme mekanismer involveret som beskrevet under ændringen af åbningstiden fra 10 til 25 timer ovenfor – blot i endnu større omfang. Forvaltningen anbefaler derfor, at der i givet fald en sådan løsning ønskes belyst, afsættes tid til at de berørte afdelinger kan blive involveret i hvordan omlægningen i givet fald skal tilrettelægges.

Administrative retningslinjer for telefonbetjening

Der er senest i september 2021 sker en opdatering af retningslinjerne for telebetjeningen på rådhuset. Formålet med retningslinjerne er, at skabe en ensartet og tydelig beskrivelse af hvordan telefonbetjeningen skal varetages på tværs af afdelinger og fagområder på rådhuset. Nogle af hovedpunkterne i retningslinjerne er:

- *Telefonerne på rådhuset skal være bemandet nødvendigt og tilstrækkeligt i rådhusets åbningstid.*
- *For afdelinger/ grupper, der har borgerbetjening, og som har mange telefoner, lægges mødeaktiviteter og lignende uden for åbningstiden, så telefoner kan prioriteres.*
- *I rådhusets åbningstid skal telefonen være omstillet til en anden, hvis ikke man kan tage den. Det gælder - om muligt - også ved sygdom.*
- *Kan man ikke træffes telefonisk i åbningstiden, ringes tilbage til borgeren hurtigst muligt efterfølgende.*
- *Der kan, helt undtagelsesvis og efter aftale med leder, omstilles til telefonsvarer i åbningstiden.*

Der følges jævnlige op på retningslinjerne tværgående, samt konkret, hvis der enten er klager eller udfordringer for Omstillingen ifm. viderestillingen af henvendelser.

Henvendelsernes fordeling i åbningstiden

Der foreligger ikke systematisk statistik for antal opkald mv. i dag, dette er dog tilkøbt og afventer implementering. Der foreligger dog nogle statistikker for ugerne 43 og 44 i 2021. Disse statistikker vurderes relativt repræsentative og viser bla.:

- At der samlet er ca. 180-230 telefonopkald om ugen
- At 30-35% af opkaldene besvares og afsluttes i Omstillingen uden viderestilling
- At den gennemsnitlige ventetid i køen i Omstillingen er mellem 2,2 og 3,5 minut.
- At den gennemsnitlige ventetid i køen for opkald der afbrydes inden kontakt med omstillingen er på mellem 1 og 1½ minut.
- At antallet af viderestillede opkald fra Omstillingen til en afdeling, der går tilbage til Omstillingen indenfor 200 sekunder ligger mellem 9 og 16 om ugen.

Statistikken viser også, at 40-50% af opkaldene ligger i tidsrummet 12-13, mens der stort set ikke er nogen opkald mellem 16-17 (3-9%).

På den baggrund kunne en udvidelse af åbningstiderne med fordel overvejes lagt tidligere på dagen, fx om morgenen eller der hvor mange borgere har frokostpause på deres arbejde og dermed tid til at kontakte kommunen.

Efterspørgselseffekter af ændret åbningstid

Der er mange gode argumenter for at en længere åbningstid fysisk og på telefoner, vil blive oplevet som højere serviceniveau. Det er dog vanskeligt at beregne, hvorvidt en øget åbningstid vil medføre flere eller færre henvendelser.

På den ene side kan der argumenteres for at antallet af henvendelser vil være konstant, da borgerne i dag blot vælger at vente med at ringe til kommunen, til der er åbent.

På den anden side kunne der også være borgere der i dag vælger at skrive til kommunen, selv finde oplysninger på nettet eller anvender selvbetjeningsløsninger, der i højere grad vil finde det attraktivt at ringe eller møde op i stedet.

Den generelle udvikling har i en årrække været, at der kommer færre og færre henvendelser til rådhuset. Dette især båret af, at der er etableret flere selvbetjeningsmuligheder og digital information.

Når borgerne betjener sig selv digitalt eller kan finde svar på et spørgsmål på fx kommunens hjemmeside, kan det ske på alle tider af døgnet. En udvidelse af åbningstiderne kunne dog forventes at indebære, at flere borgere vælger at møde op i åbningstiden eller ringe til kommunen, frem for at betjene sig selv digitalt.

Opsummering af omkostninger ved øget åbningstid

<i>Ændring</i>	<i>Beløb/år</i>
Udvidelse af åbningstiden fra 10 til 16 timer (Omstillingen)	96.000 kr.
Udvidelse af åbningstid for hver time i tidsrummet 17-18 (overenskomstillæg)	110.000 kr.
Udvidelse af åbningstiden fra 10 til 25 timer (omstillingen)	240.000 kr.
Udvidelse af åbningstiden fra 10 til 25 timer (kapacitetsudvidelse på berørte fagområder)	Skønnet 2-4 årsværk, men vil bero på en nærmere analyse.
Udvidelse af telefonåbningstiden fra 10 til 37 timer	Er ikke belyst i dette notat, da det må bero på en analyse.

Note: Det vil koste det samme at udvide både telefontider og fysisk åbningstid. Derfor er de to beregninger slået sammen, så det er forudsat at begge dele fortsat er ens.

Inddragelse af MED-udvalget

Det skal bemærkes, at Forvaltningens MED-udvalg ikke har været inddraget i udarbejdelsen af dette notat. Da der kan være tale om relativt store ændringer af arbejdstilrettelæggelse for en række medarbejdere på rådhuset, bør der efter MED-aftalen være en inddragelse, forud for at eventuel ændring besluttet.