



**UNDERSØGELSE AF
OBJEKTIV SAGSBEHANDLING I KOMMUNERNE**

HOVEDKONKLUSIONER.....	1
UNDERSØGELSENS RESULTATER	4
Kendskabet til objektiv sagsbehandling.....	4
Holdningen til en fælleskommunal løsning	4
Holdningen til centralisering som løsning.....	5
Vurderinger af forskellige løsningsforslag	7
Syn på fordele og ulemper ved centralisering.....	11
OM UNDERSØGELSEN	14
BILAG 1: SPØRGSMÅL OM FORDELE OG ULEMPER VED CENTRALISERING.....	16
BILAG 2: SPØRGESKEMA OBJEKTIV SAGSBEHANDLING...	29

HOVEDKONKLUSIONER

CEDI – Center for Digital Forvaltning – har for KMD gennemført en spørgeskemaundersøgelse om kommunernes holdning til de igangværende planer om at centralisere fem konkrete opgaveområder – den såkaldte objektive sagsbehandling.

De fem opgaveområder er:

- Folkepension
- Boligstøtte
- Forskudsvis udbetalt børnebidrag
- Barseldagpenge
- Økonomisk fripladstilskud

Baggrund

Baggrunden for undersøgelsen, er, at Finansministeriet og KL i forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2009 blev enige om at finde 400 mio. kr. via effektivisering af udbetalinger på socialområdet inden udgangen af 2012. Af aftalen fremgår det, at en vej dertil er at se nærmere på den fremtidige organisering af sagsbehandlingen inden for de fem opgaveområder. Områderne er karakteriseret ved at være reguleret efter objektive kriterier, hvorfor der ikke er behov for at udøve et skøn under sagsbehandlingen.

De konkrete overvejelser om, hvordan der kan gennemføres en effektivisering af den objektive sagsbehandling har primært fokuseret på to løsningsmodeller:

- En centralisering af opgaverne i fælleskommunalt regi
- En centralisering af opgaverne i statsligt regi

Denne undersøgelse har haft til formål at afdække kommunernes kendskab og holdning til de to løsningsmodeller samt kortlægge eventuelle alternative løsningsmodeller, som kommunerne måtte ønske.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen bygger på et spørgeskema, der er udsendt til borgmestre, kommunaldirektører, socialdirektører og direktører ansvarlige for borgerservice i samtlige af landets 98 kommuner - i alt 391 personer. Udsendelse af spørgeskema og indsamling af svar er foretaget i perioden ultimo november til primo december 2009.

De indkomne svar giver samlet set et solidt grundlag for at konkludere om kommunernes holdninger til spørgsmålet om objektiv sagsbehandling. Status på undersøgelsen er således, at:

- 91 ud af 98 kommuner er repræsenteret i de indkomne svar, svarende til 93% af samtlige danske kommuner.
- De 91 kommuner repræsenterer samlet set 4.959.072 indbyggere ud af landets i alt 5.511.355 indbyggere.
- Næsten hver anden borgmester og hver anden kommunaldirektør har valgt at deltage i undersøgelsen.
- Næsten seks ud af ti borgerservicechefer har svaret
- Op mod fire ud af ti socialdirektører har svaret
- Der er i alt modtaget 187 svar ud af 391 mulige svarende til en samlet svarprocent på 47,8%.

Resultat: For digitalisering – mod centralisering

Kommunerne er generelt imod statslig centralisering. Tilsvarende er der udbredt skepsis omkring en løsning baseret på fælleskommunal centralisering. Modstanden mod centralisering er imidlertid ikke en modstand mod effektivisering – ifølge undersøgelsen har kommunerne blot større tiltro til, at der kan realiseres rationaliseringsgevinster lokalt ved hjælp af værktøjer som regelforenkling og bedre it-understøttelse af sagsbehandlingen. Flertallet af kommunerne ser således en øget digitalisering af de fem opgaveområder som den mest hensigtsmæssige vej til effektivisering.

Generelt kan den kommunale modstand mod en centralisering af opgaverne i relation til objektiv sagsbehandling sammenfattes i følgende forhold:

- Princippet om kommunerne som én samlet indgang til det offentlige for borgerne blev knæsat af regeringen i forbindelse med strukturreformen og er skrevet ind i lovgivningen. Især den statslige centraliseringsmodel opleves af respondenterne som i modstrid med dette princip.
- Sporerne fra SKAT skræmmer kommunerne. Statens overtagelse af skatteopgaver i relation til restanceinddrivelse har fået restancerne til at vokse markant – og statens overtagelse af opgaven har derfor bidraget til en udhulning af den enkelte kommunes likviditet.
- På skatteområdet oplever kommunerne desuden, at mange borgere fortsat henvender sig til kommunen selvom ansvaret for personskatteområdet er overgået til staten for flere år siden. Dermed "betaler" kommunerne indirekte for SKAT's effektivisering på området.

- Centralisering vil – uanset om den er statslig eller fælleskommunal – virke ødelæggende på kommunernes bestræbelser på at tilbyde en sammenhængende og helhedsorienteret borgerservice. Samtidig vil det blive svære for kommunerne at kontrollere for socialt bedrageri og flere kommuner frygter derfor, at et voksende antal sociale bedragerisager vil udhule rationaliseringsgevinsten ved en centralisering.
- Kommunerne oplever, at begge centraliseringsmodeller på forskellig vis alene optimerer gevinsterne for de centrale aktører – uden at medregne de potentielle gevinsttab for den enkelte kommune, der efterfølgende enten får dårligere mulighed for kontrol og sammenhængende sagsbehandling eller som i den statslige model fortsat skal besvare borgerhenvendelser om sager, kommunen ikke længere har ansvar for og ressourcer til.
- Som alternativ til centralisering er der blandt respondenterne stor opbakning til øget digitalisering af opgaveområderne som en vej til at realisere effektiviseringsgevinster samtidig med, at serviceniveauet over for borgerne opretholdes.

UNDERSØGELSENS RESULTATER

Dette kapitel gennemgår undersøgelsens resultater for hver af de stillede spørgsmål:

- Kendskabet til objektiv sagsbehandling
- Holdningen til en fælleskommunal løsning
- Holdningen til centralisering som løsning
- Vurderinger af forskellige løsningsforslag
- Syn på fordele og ulemper ved centralisering

KENDESKABET TIL OBJEKTIV SAGSBEHANDLING

Respondenterne er blevet spurgt, om de har kendskab til, at der er overvejelser om at centralisere de fem opgaveområder i fælleskommunalt regi som et alternativ til Finansministeriets overvejelser om en statslig centralisering.

KL og det fælleskommunale it-selskab Kombit arbejder netop nu på et forslag til en effektivisering af sagsbehandlingen inden for de fem ovennævnte opgaveområder (objektiv sagsbehandling). Vidste du, at der er overvejelser om at centralisere opgaverne i fælleskommunalt regi som et alternativ til Finansministeriets overvejelser om en statslig centralisering?

Ja	99%
Nej	1%
I alt (n=186)	100%

Som det fremgår af ovenstående tabel er stort set samtlige respondenter vidende om og opmærksomme på, at der er et arbejde i gang med henblik på at ændre organiseringen af de fem opgaveområder, der betegnes som objektiv sagsbehandling.

HOLDNINGEN TIL EN FÆLLESKOMMUNAL LØSNING

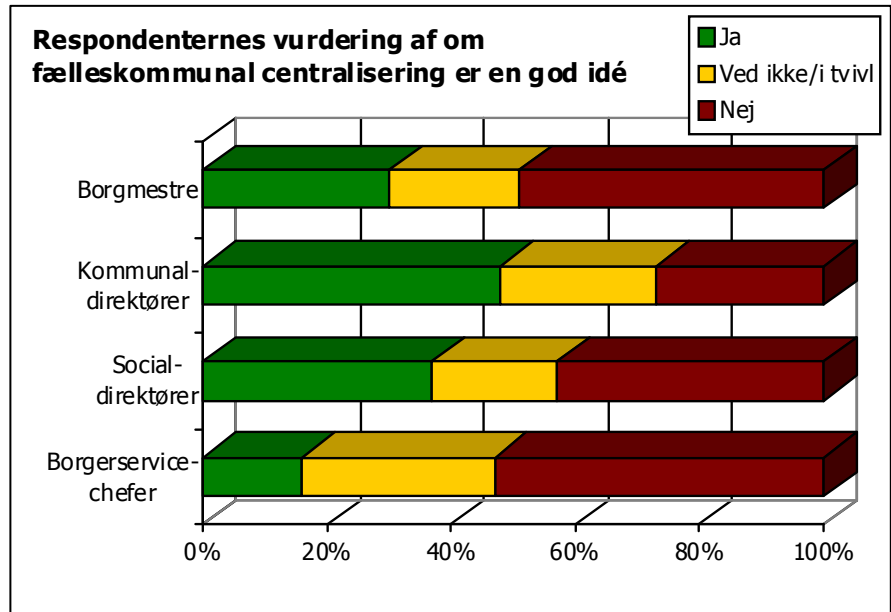
Respondenterne er blevet spurgt, om det efter deres opfattelse er en god idé at centralisere sagsbehandlingen inden for de fem opgaveområder i fælleskommunalt regi.

Er det efter din opfattelse en god idé at centralisere sagsbehandlingen på de fem opgaveområder i fælleskommunalt regi?

Ja	32%
Nej	43%
Ved ikke/er i tvivl	25%
I alt (n=185)	100%

Som det fremgår af ovenstående tabel er der ikke stor opbakning til dette forslag. Kun knap en tredjedel af respondenterne svarer, at de synes det er en god idé, mens 43% ikke synes, det er nogen god idé med en centralisering i fælleskommunalt regi. Endelig er hver fjerde respondent uafklaret på spørgsmålet.

Nedenstående figur viser forskellene i holdning på tværs af de forskellige respondenttyper.



Som det fremgår af figuren er det især borgmestrene og borgerservicechefer, der er imod idéen om kommunal centralisering – 49% af borgmestrene og 53% af borgerservicecheferne svarer således nej til spørgsmålet mod kun 27% af kommunaldirektørerne. Socialdirektørerne ligger med 43%, der svarer nej, på niveau med gennemsnittet. At der er modstand mod forslaget blandt borgerservicecheferne understreges yderligere af, at kun 16% svarer ja til spørgsmålet, mens næsten en tredjedel er i tvivl.

HOLDNINGEN TIL CENTRALISERING SOM LØSNING

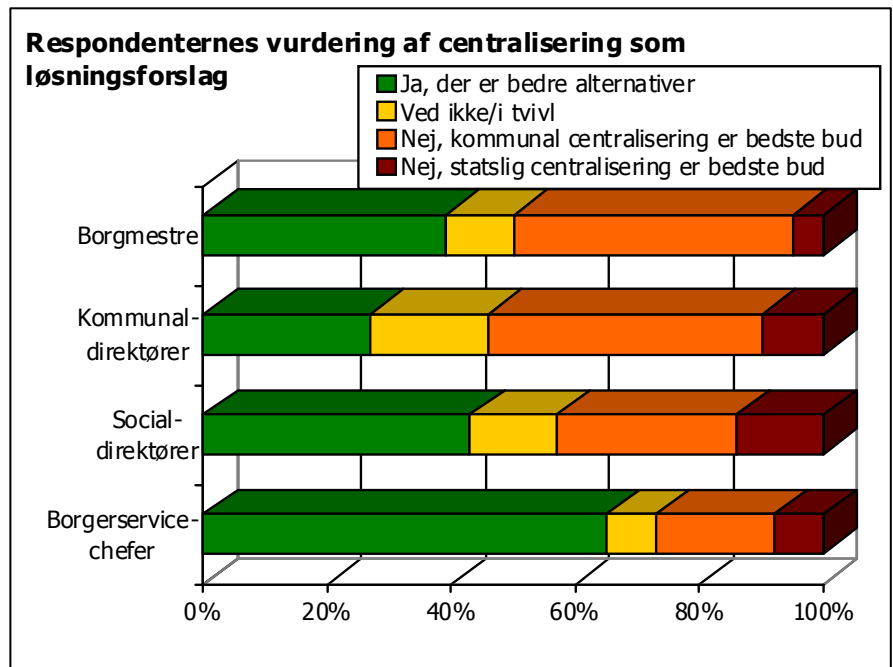
Respondenterne er blevet spurgt, om der efter deres opfattelse findes bedre alternativer end centralisering, når det handler om at realisere 400 millioner kroner i effektviseringsgevinster og samtidig sikre en effektiv borgerbetjening.

Er der efter din opfattelse bedre alternativer til en centralisering af sagsbehandlingen, hvis man skal løfte udfordringen om at opnå 400 millioner kroner i effektiviseringsgevinster på området inden udgangen af 2012 og samtidig sikre en effektiv borgerbetjening?

Ja	44%
Nej, fælleskommunal centralisering er det bedste bud	34%
Nej, statslig centralisering er det bedste bud	9%
Ved ikke	13%
I alt (n=179)	100%

Som det fremgår af ovenstående tabel mener 44% af respondenterne, at der findes alternative løsninger, som vil være bedre end en centralisering af sagsbehandlingen, hvis målet er at opnå 400 millioner kroner i effektiviseringsgevinster på området inden udgangen af 2012 og samtidig sikre en effektiv borgerbetjening. Godt en tredjedel af respondenterne svarer, at fælleskommunal centralisering er det bedste bud, hvilket er på linje med svarene i ovenstående spørgsmål. Og kun 9% af respondenterne mener, at en løsning baseret på statslig centralisering vil være det bedste bud.

Nedenstående figur viser forskellene i holdning på tværs af de forskellige respondenttyper.



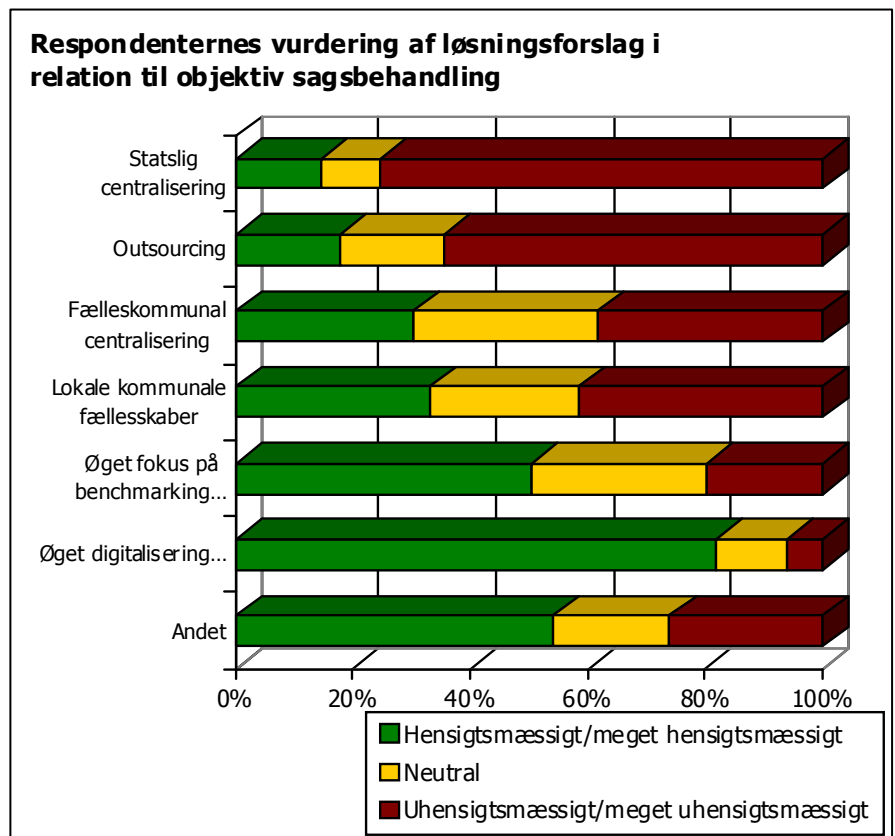
Som det fremgår af figuren er det især borgerservicecheferne, der mener, at der findes bedre alternativer – 65% af disse respondenter svarer ja til

spørgsmålet mod 43% af socialdirektørerne, 39% af borgmestrene og kun 27% af kommunaldirektørerne. Tilsvarende er der væsentlige forskelle i holdningen til en centralisering i fælleskommunalt regi – her er opbakningen lavest blandt borgerservicecheferne med kun 19% og socialdirektørerne med 29% mod 44% af kommunaldirektørerne og 45% af borgmestrene. Ser man på forslaget er udsvingene mellem respondentgrupperne mindre markante.

VURDERINGER AF FORSKELLIGE LØSNINGSFORSLAG

Respondenterne er blevet spurgt, hvad der efter deres opfattelse er den optimale organisering af de fem opgaveområder, som er omfattet af forslaget om objektiv sagsbehandling.

Respondenterne er blevet bedt om at vurdere seks forskellige forslag på en femtrins skala fra 'Meget hensigtsmæssigt' til 'Meget uhensigtsmæssigt'. Derudover har respondenterne haft mulighed for at komme med egne forslag til organisering af de fem opgaveområder. Nedenstående figur giver et samlet overblik over respondenternes vurdering af de forskellige forslag.



Som det fremgår af figuren er opbakningen størst til forslaget om 'Øget digitalisering af sagsbehandlingsfunktionerne', som 81% af respondenterne vurderer som hensigtsmæssigt eller meget hensigtsmæssigt. Omvendt har forslaget om 'Statslig centralisering' med kun 15% den ringeste tilslutning.

Blandt de øvrige forslag vurderer 51% af respondenterne 'Øget fokus på benchmarking' positivt, mens 56% af respondenterne mener, at det vil være hensigtsmæssigt eller meget hensigtsmæssigt at finde andre måder at organisere sagsbehandlingen inden for de fem opgaveområder end de foreslåede (jf. nedenstående afsnit om 'lovændringer og regelforenkling').

På forslagene om fælleskommunal centralisering og lokale, kommunale fællesskaber er respondenterne næsten ligeligt delt i vurderingen af, om det vil være hensigtsmæssigt eller uhensigtsmæssigt at organisere de fem opgaveområder på disse måder. Endelig er der skepsis omkring outsourcing som løsningsmodel, idet 65% af respondenterne vurderer det som et uhensigtsmæssigt eller meget uhensigtsmæssigt forslag.

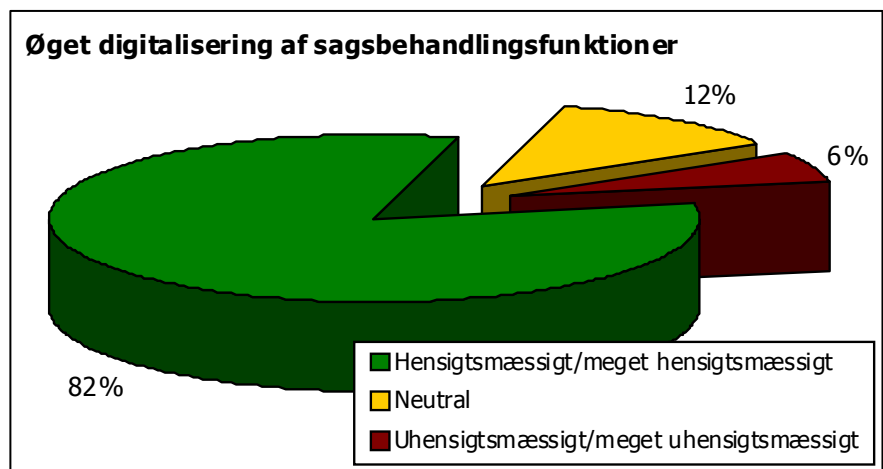
Nedenstående tabel opsummerer svarfordelingen på samtlige seks svarmuligheder.

Hvad er efter din opfattelse den optimale måde for kommunerne at organisere sagsbehandlingen vedrørende de fem områder på?					
	Meget hensigtsmæssig	Hensigtsmæssig	Neutral	Uhensigtsmæssig	Meget uhensigtsmæssig
Statslig centralisering (n=179)	9%	6%	10%	13%	63%
Fælleskommunal centralisering (n=181)	13%	17%	31%	18%	20%
Øget fokus på benchmarking med eksisterende it-systemer (n=174)	25%	26%	30%	11%	9%
Øget digitalisering af sagsbehandlingsfunktioner (n=180)	59%	22%	12%	4%	2%
Outsourcing (n=172)	6%	12%	18%	20%	45%
Lokale kommunale fællesskaber	11%	22%	25%	23%	18%

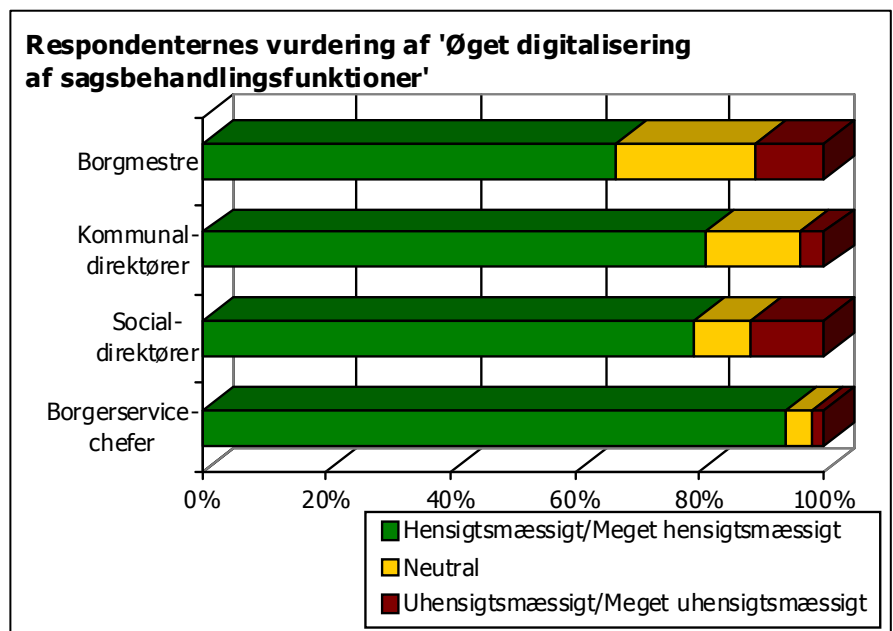
(n=176)					
Andet (n=66)	48%	6%	20%	6%	20%

Størst opbakning til øget digitalisering

'Øget digitalisering af sagsbehandlingsfunktioner' er som nævnt ovenfor det løsningsforslag, som respondenterne er klart mest positive omkring. Som det fremgår af nedenstående figur vurderer hele 81% af respondenterne således dette forslag som hensigtsmæssigt eller meget hensigtsmæssigt, mens kun 6% er imod.



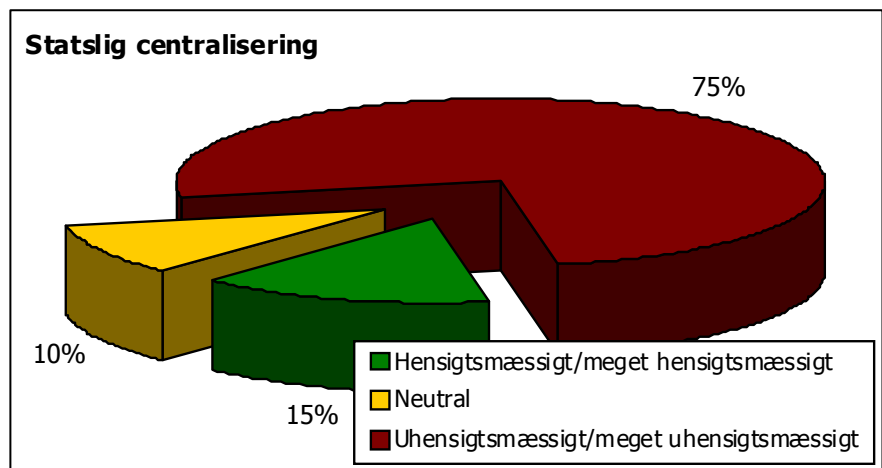
Nedenstående figur viser forskellene i holdning på tværs af de forskellige respondenttyper.



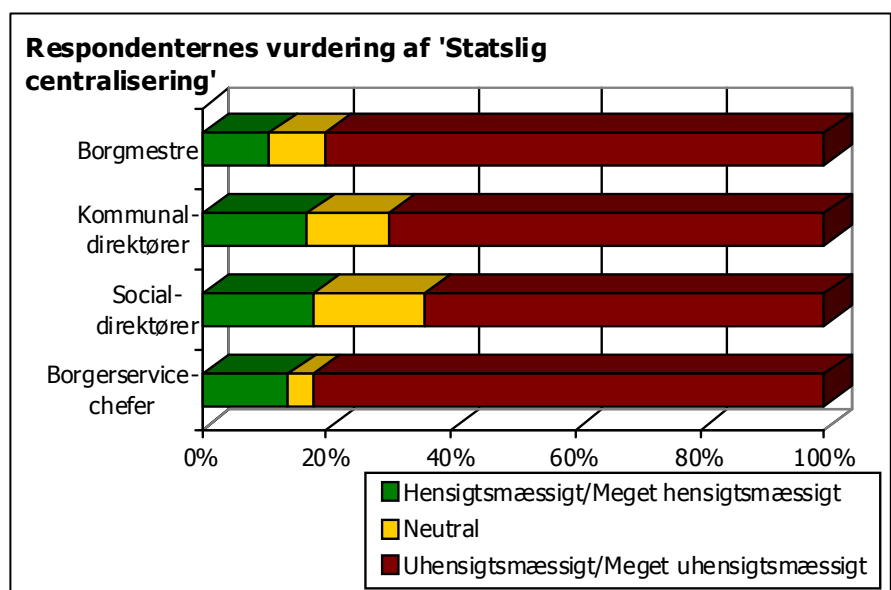
Som det fremgår af figuren er borgerservicecheferne klart den mest positive respondentgruppe, når det gælder forslaget om 'Øget digitalisering af sagsbehandlingsfunktioner' – hele 95% af borgerservicecheferne svarer således, at det er hensigtsmæssigt eller meget hensigtsmæssigt mod 80% af både kommunaldirektørerne og socialdirektørerne. Borgmestrene er en anelse mere forbeholdne – her svarer 66% , at det er hensigtsmæssigt eller meget hensigtsmæssigt.

Mindst opbakning til statslig centralisering

Som det ligeledes er nævnt ovenfor er der omvendt stor modvilje imod forslaget om en statslig centralisering blandt respondenterne. Som det fremgår af nedenstående figur mener tre fjerdedele af respondenterne således, at en sådan løsning vil være uhensigtsmæssig eller meget uhensigtsmæssig.



Nedenstående figur viser forskellene i holdning på tværs af de forskellige respondenttyper.



Som det fremgår af figuren er borgmestre og borgerservicechefer de mest negative over for forslag om statslig centralisering som en løsningsmodel – 81% af borgmestrene og 83% af borgerservicecheferne svarer således, at det vil være uhensigtsmæssigt eller meget uhensigtsmæssigt mod 70% af kommunaldirektørerne og 65% af socialdirektørerne.

Stor efterspørgsel efter regelforenkling og lovændringer

Der er ifølge undersøgelsen stor efterspørgsel i kommunerne efter regelforenkling og lovændringer som instrumenter, der kan bane vejen for en mere effektiv opgaveløsning på de fem opgaveområder. Op mod to tredjedele af de respondenter, der har sat kryds ud for 'Andet' – svarende til en ud af syv af samtlige respondenter i undersøgelsen – nævner således på eget initiativ, at regelforenkling og simplere lovgivning – ofte i sammenhæng med digitalisering – vil kunne bane vejen for mere effektiv eller endda fuldautomatiseret sagsbehandling.

I den forbindelse fremhæver flere respondenter, at sammenhængende systemer med bedre muligheder for at udveksle og genbruge data vil kunne bidrage væsentligt til effektiviseringen af opgaveområderne.

En mindre gruppe af respondenter, der har svaret 'Andet', giver i deres kommentarer udtryk for, at opgaverne bør bevares i kommunerne af hensyn til nærheden til borgerne samt for fortsat at kunne yde en helhedsorienteret sagsbehandling til de borgere, hvor et eller flere af de fem områder kun udgør en del af mere komplekse sagsforløb, som bedst behandles samlet.

I den sammenhæng pointerer enkelte respondenter, at en del af besparelsen ved den foreslåede centralisering vil udeblive, fordi kommunerne – parallelt med en central enhed – fortsat vil skulle betale for adgang til de samme it-systemer i forbindelse med relaterede opgaver og opfølgende sagsbehandling. Det gælder eksempelvis i forbindelse med håndtering af førtidspensionister, der kræver adgang til pensions- og boligstøttesystemer.

SYN PÅ FORDELE OG ULEMPER VED CENTRALISERING

Respondenterne er blevet bedt om at angive den største fordel og den største ulempe ved centralisering i enten statsligt eller kommunalt regi.

Der er tale om et fritekstspørgsmål, hvor respondenterne selv har kunnet formulere deres svar og afgive supplerende bemærkninger. I alt har 136 ud af de 187 respondenter benyttet sig af denne mulighed – svarende til knap 73% af samtlige respondenter. Samtlige svar er gengivet i fuld længde i bilag 1.

Besparelsespotentialer er en fordel med forbehold

Besparelsespotentialer er den fordel, som langt de fleste respondenter fremhæver ved såvel statslig som kommunal centralisering. Knap hver tredje af spørgsmålets respondenter peger på, at dette er den væsentligste fordel – i langt de fleste tilfælde er det også den eneste fordel, der nævnes. Omvendt nævner hver tiende respondent eksplicit, at der ikke vil være fordele ved en centralisering.

Samtidig sætter flere respondenter dog spørgsmålstegn ved, om det er realistisk at opnå den ønskede besparelse på 400 mio. kr. De primære begrundelser for, at det fulde besparelsespotentialer kan blive svært at realisere knyttes af respondenterne sammen med opsplitningen af den borgerrettede sagsbehandling på to forvaltningsenheder – hver tiende respondent peger således på, at en centralisering af opgaverne med stor sandsynlighed vil medføre en uklar arbejdsdeling, som resulterer i dobbeltarbejde og ekstra ressourceforbrug.

Samtidig vil en opsplitning af opgaverne på det sociale område ifølge enkelte respondenter øge mulighederne for svindel med sociale midler, da kommunernes muligheder for kontrol forringes. Dermed er der risiko for, at besparelsespotentialer i et vist omfang 'udhules' af en voksende mængde forkert udbetalte overførselsindkomster.

Specifikt i forhold til en statslig centralisering peger hver tiende respondent på, at en sådan løsning vil have som konsekvens, at kommunerne på de fem opgaveområder fortsat vil sidde tilbage med væsentlig borgerkontakt, fordi staten ikke formår at løfte opgaven. Her henviser respondenterne i vid udstrækning til tidligere erfaringer med overflytning af opgaver, eksempelvis inddrivelse og restance til SKAT.

Endelig vil kommunerne som nævnt i afsnittet ovenfor fortsat skulle betale for adgang til it-systemer på eksempelvis boligstøtte- og pensionsområdet, fordi disse systemer også anvendes i forbindelse med håndtering af sager om førtidspension, der ikke indgår i planerne for objektiv sagsbehandling.

Kommunal borgerservice sættes under pres af centralisering

Hver femte respondent peger på, at en centralisering – uanset om den er statslig eller fælleskommunal – vil føre til en ringere borgerservice.

Blandt de hyppigst nævnte eksempler på konkrete serviceforringelser fremhæver respondenterne, at en centralisering vil betyde manglende mulighed for helhedsorienteret og sammenhængende sagsbehandling, tab af nærhed til borgerne samt brud med princippet om kommunen som

borgernes primære indgang til det offentlige – alle tre problemer nævnes af lige knap hver femte respondent.

Enkelte peger i forlængelse heraf på, at en opsplitning af opgaverne på flere forvaltningsenheder på lidt længere sigt vil underminere den kommunale borgerservice, dels fordi kommunerne vil have mulighed for at opretholde den nødvendige faglige viden på områder, de ikke har ansvaret for – og dermed på sigt ikke vil være i stand til at yde korrekt rådgivning og give svar på alle borgernes spørgsmål og problemer.

OM UNDERSØGELSEN

CEDI – Center for Digital Forvaltning – har gennemført denne spørgeskemaundersøgelse om objektiv sagsbehandling på opdrag af KMD. Undersøgelsens resultater og konklusioner er alene CEDI's ansvar.

Undersøgelsen er baseret på et spørgeskema, der er udsendt til i alt 391 personer fordelt på fire respondenttyper:

- Borgmestre
- Kommunaldirektører
- Socialdirektører
- Direktører med ansvar for borgerservice

Det anvendte spørgeskema er vedlagt i bilag 2. Udsendelse af spørgeskema og indhentning af svar er sket i perioden fra mandag d. 30. november 2009 til torsdag d. 10. december 2009.

CEDI har modtaget i alt 187 svar, hvilket giver en svarprocent på 47,6%. De indkomne svar dækker i alt 91 kommuner svarende til knap 93% af samtlige landets 98 kommuner.

Flere kommuner har meddelt, at de har ladet én respondent svare på vegne af hele kommunen. Enkelte kommuner har givet udtryk for, at de af principielle grunde ikke ønsker at deltage.

Nedenstående tabel giver et overblik over fordelingen af de modtagne svar på undersøgelsens fire respondenttyper.

Respondenttype	Antal udsendt	Antal svar	Svarprocent
Borgmestre	98	48	49,0%
Kommunaldirektører	98	48	49,0%
Socialdirektører	98	36	36,7%
Borgerservicechefer	97	55	56,7%
I alt	391	187	47,8%

De indkomne svar er sammenholdt med en række baggrundsvARIABLE med henblik på at afdække eventuelle forskelle i kommunernes holdninger. Konkret har CEDI testet på følgende variable hentet fra Indenrigs- og Socialministeriets nøgletalsdatabase:

- Indbyggertal
- Bruttodriftsudgifter til service og administration
- Bruttodriftsudgifter til administration
- Bruttodriftsudgifter til overførsler

For alle fire variables vedkommende er der testet med en opdeling af kommuner, der har besvaret spørgeskemaet, i tre grupper:

- De 20 største/billigste
- De 20 mindste/dyreste
- De resterende kommuner, der ligger tættest på gennemsnit

På enkelte af de stillede spørgsmål er der konstateret mindre udsving på tværs af disse grupperinger. Der er dog i langt de fleste tilfælde ikke tale om signifikante forskelle.

BILAG 1: SPØRGSMÅL OM FORDELE OG ULEMPER VED CENTRALISERING

Dette bilag omfatter samtlige svar og kommentarer i relation til spørgeskemaets åbne spørgsmål vedrørende respondentens syn på fordele og ulemper ved centralisering i enten statsligt eller kommunalt regi.

I alt har 136 ud af de 187 respondenter benyttet sig af denne mulighed – svarende til knap 73% af samtlige respondenter. Svarene fordeler sig på de fire respondenttyper på følgende måde:

- 29 ud af 48 borgmestre har svaret
- 33 ud af 49 kommunaldirektører har svaret
- 23 ud af 36 socialdirektører har svaret
- 51 ud af 55 borgerservicechefer har svaret

Borgmestre

Besparelser = fordel, afgørelse længere væk fra borger = ulempe.

Borgerne henvender sig ofte med flere spørgsmål i borgerservice.

Borgernes mulighed for personlig kontakt.

Borgernes oplevelse af en vej til det offentlige ødelægges. Borgerbetjeningen bliver mere fremmedgjort. - Den personlige relation erstattes af mennesket overfor systemet.

Den kommunale tilknytning er vigtig, når der nu skal ske centralisering. Staten har vist sig som en dårlig administrator af tidligere kommunale opgaver.

Den væsentligste fordel er en lille besparelse på 400 mio. kr,

Den helt store og afgørende ulempe er, at kommunerne ikke mere vil kunne levere en ordentlig service til vore ældre og også ofte svage medborgere. Det er helt uacceptabelt.

Der er ingen fordele. Ulempe er, at der bliver dårligere borgerbetjening.

Der er klare fordele ved en fælleskommunal løsning i form af en digitalisering - nemlig den at vi fastholder kommunen som indgang til den offentlige sektor - hvilket var et af idealerne i kommunalreformen.

Det er en rigtig god idé at gøre forvaltningen elektronisk i videst muligt omfang, og vi skal rationalisere opgaven. Et digitalt system, som alle kommuner er på, løser opgaven. Det er imidlertid vigtigt, at alle kommuner er på systemet, således at enkelte borgere kan superviseres fra den ene indgang til det offentlige, som borgerservicecentre er.

Det er kommunernes hjerteblod, at være borgernes indgang til den offentlige sektor. Borgerne kommer ikke med enkeltsager men med et kompleks af sager. Økonomien styrer alt for meget!

En centralisering vil ikke sikre helhed i sagsbehandlingen og koordinering i forhold til andre sager. En centralisering vil give nogle ensformige og ikke særligt udviklende arbejdspladser.

Fordel – effektivisering. Ulempe - problematik i forhold til borgerkontakt.

Fordel: Effektivitet, Ulempe: Tab af borgernærhed i kommunerne. Pind til den kommunale borgerservices ligkiste.

Fordelen ved centralisering er økonomisk, og ulempen er, at kommunen fortsat skal kunne hjælpe de borgere, der ikke kan betjene sig selv i de centrale løsninger.

Fordele: Ingen. Ulemper: Nærhed til borgerne forsvinder, sammenhænge i offentlige ydelser forsvinder.

Fælles kommunal: giver os selv den konkrete gevinst, der vil være gennemsigtig. Statslig: Gevinsten vil blive modregnet på et u gennemsigtigt grundlag.

Får vi lov at beholde det fælles kommunale selskab?

Har svært ved at se de store fordele. En lang afstand til borgerne.

I.f.t. ulempe så er staten ikke god til at drifte borgerrettede opg.

Ideen med, at borgeren har én indgang til den offentlige service, er væk.

Jeg mener, det er uhensigtsmæssigt, at staten sender pengene til os, og vi bare videresender.

Kan ikke se fordele. Borgerne opnår ikke den fælles indgang til det offentlige på de lokale rådhus / borgerbutikker.

Kommunalt giver nærhed for borgeren. Statslig vil være uhensigtsmæssigt.

Svært ved at se en fordel. Ulempe: Kommer langt væk fra borgerne, lang sagsbehandlingstid, svær at komme i kontakt med.

Ulempe: Kommunerne får fortsat borgernes henvendelser. Det varer længe, før alle borgere kan betjene sig via nettet.

Fordel: Hvis der var penge at spare - jeg tvivler.

Ulempen ved en statslig centralisering er, at vi taber de "tynde" klienter. Vi kan ikke længere opfylde kravet om Borgerservice som én indgang til det offentlige. Der opstår et videnstab ved overflytningen samt store etablerings-omkostninger for staten. Den kommunale indsats med kontrol af social snyd falder helt på gulvet. Kommunerne har ingen mulighed for at fortsætte indsatsen - og SKAT har ikke vist, at de kan løse de nuværende kontrolopgaver herunder ligning og inddrivelse.

Fordelen ved en fælleskommunal centralisering, er at myndighedsopgaven fortsat ligger i kommunerne TÆT på borgeren - det kræver fortsat en regelsanering/forenkling og øget digitalisering - men vi taber ikke de "tynde" klienter, og endelig kan kontrolopgaven med social snyd intensiveres.

Umiddelbar fordel: Medarbejderne bliver heltidsspecialister i et større fagligt miljø. Dette "ædes" dog op af, at mange borgere i deres fortvivlelse vil appellere til kommunerne om hjælp til at læse afgørelserne fra den/de centraliserede enhed(er).

Ulempe: Borgerne mister nærhed, og der vil mistes intern kommunikation, f.eks. mellem hjemmeplejen og pensionssagsbehandlere.

Ved en fælleskom. løsning vil man kunne hente en betragtelig rationaliseringsgevinst samtidig med, at man bevarer den kommunale viden/ekspertise. Jeg tror ikke på nogen fordele ved en statslig centralisering: Dårlig erfaring med skat og inddrivelse.

Økonomiske fordele. Menneskelige nærhedsulemper

Kommunaldirektører

- Én indgang for borgerne
- Myndighed samlet i kommunen, vejledning over for svage borgere
- Svært med fælles kommunale centraliserede enheder

"Fordelen" ved en kommunal centralisering er, at det er et nødvendigt modtræk mod en statslig centralisering, der formentlig på relativt kort sigt ville trække ca. 15.000 kommunale arbejdspladser med sig og ville ødelægge kommunerne som borgernes fælles indgang til offentlig service.

Afstanden til borgerne bliver lang.

Alle forsøg med statslig centralisering har hidtil været en fiasko. Store centre i de store byer vil aldrig være hensigtsmæssig for landkommuner. Outsourcing bedste alternativ, hvis det kan løses i nærområdet.

Bagdelen ved en statslig er blandt andet, at der må forventes en uhensigtsmæssig dut. Endvidere har en statslig samling ikke vist sig at kunne bære - når man tager skat til sammenligning.

Fordel kunne være, at der vil være større fokus på at ændre lovgivningen, så der ville blive bedre selvbetjeningsløsninger.

Fordel ved en fælleskommunal løsning er, at medarbejderne kunne blive i nærheden, større kendskab til opgaverne, fælles projekt.

Besparelsen er tvivlsom og de principielle konsekvenser er særdeles væsentlige og negative.

Besparelser (statslig), fælleskommunal løsning bliver en fiasko!

Det helt afgørende er, at der er sammenhæng mellem hvem, der løser opgaven og hvem der høster potentialet. Erfaringerne med skatteopgaven er skræmmende og må ikke gentage sig.

Det anbefales derfor, at der ved en statslig løsning bliver tale om en fuld løsning: "Alt eller intet".

Hvis opgaven centraliseres i statsligt regi, er det afgørende, at det afklares i hvilket regi og i hvilken konstruktion kontakten med de "svageste borgere" håndteres.

Det kommer alt for langt fra borgerne.

En centralisering vil betyde manglende helhed i sagsbehandlingen. Det bliver umuligt at koordinere med andre sager i kommunen, f.eks. opskrivning til daginstitutionsplads samt vurdering af friplads m.v. Der bliver tale om kedelige arbejdspladser i en centralisering af opgaverne med begrænsede udviklingsmuligheder for medarbejderne.

Erfaringer viser, at staten ikke kan håndtere store forandringsprocesser - ex. Skat. Erfaringer viser, at kommunerne er bedre til at varetage velfærdsydelser. På den baggrund vurderes en fælleskommunal løsning som den bedste .
Fastholde, digitalisere, regelforenkle opgaver og dermed hente besparelserne ved fortsat kommunal drift.
Fordel kommunal: Sikrer sammenhængen til øvrige borgerydelser herunder indsats mod socialt bedrageri.
Fordel ved fælleskom. centr. frem for statslig centr.: Opgaven skal ikke overgå til staten, men kan bevares i kommunalt regi med den mulighed, der herigennem ligger i at kunne fastholde en helhedsorienteret sagsbehandling og vejledningsindsats i forhold til den enkelte borger.
Fordel ved statslig frem for fælleskom. centr.: Svært at få øje på.
Fordel: At bevare opgaverne i borgerservice, så borgeren kan opleve en samlet service frem for at skulle henvende sig flere steder.
Ulempe: Opgaveløsningen kommer langt væk fra borgeren og målsætningen om én indgang til det offentlige kan ikke opfyldes.
Fordel: Effektivisering af en enkel myndighedsopgave - Ulempe: Mister den personlige kontakt til borgeren (primært den ældre borger, der som regel ved henvendelse får løst en række andre problemer).
Fordel: Lavere omkostninger
Ulempe: Den økonomiske gevinst er overdrevet, hvilket giver dårligere service.
Fordel: rationalisering
Ulemper: borgerservice- delen kræver mere end blot et fælles it-system.
Fordel: Stordrift
Ulempe: Indgangen for borgeren vedr. disse ydelser vil ikke længere være kommunen (gælder i begge tilfælde).
Fordel: Stordriftsfordel
Ulempe: Større uklarhed / afstand for borgeren.
Fordel: Økonomisk gevinst, ensartethed, digitalisering. Ulempe: % helhed i borgerbetjeningen, % myndighedsopgave(r) i statsmodel.
Fordel: Effektiv og ensartet sagsbehandling.
Ulempe: Grænsefladen mellem kommune og central opgavevaretagelse. Hvem skal vejlede borgeren? Hvor er "en indgang til det offentlige", hvis vejledning ikke skal ske i kommunerne?
Fælles kommunal centralisering fastholder kommunerne som borgernes indgang til det offentlige! Bør støttes af fælles digitale borgerløsninger!
Fælleskommunal enhed = en fysisk enhed = ensartet behandling. Vi fastholder målsætningen om en indgang til den offentlige forvaltning. Bøvl vil altid lande i det borgernære = kommunerne.
Mest effektive.
Opgaven varetages bedst og mest effektivt i den enkelte kommune.

Udgangspunkt i kommunalreform med km. som indgang til den offentlige sektor. Km. skal fortsat være myndighedsfunktion. Mange borgere, der modtager disse ydelser har brug for personlig kontakt (borgerservice) og har ikke adgang/mulighed for digital selvbetjening.

Ulempe ved statslig centralisering er overhængende risiko for kommunal tab: 1) Manglende sammenhæng til øvrige opgaver 2) Svækket opgaveløsning jfr. skatte- og inkassocentraliseringen ang. myndighed/vejledningsrollen 3) Tab ved kompensation jfr. skattecentraliseringen 4) Staten inkasserer effektivitetsgevinst.

Ulempe: Afstand til borgeren. Fordel: Der kan muligvis spares ressourcer på kort sigt.

Ved den fælleskommunale løsning forudsætter jeg, at kommunerne kan indhøste effektiviseringsgevinsten. Ved den statslige løsning forudser jeg, at effektiviseringsgevinsten - og mere til - høstes statsligt.

Vi flytter ekspertisen væk fra borgeren.

Vigtigt at vi anvender vore ressourcer mest effektivt, og gerne på områder, hvor der overvejende ikke er direkte borgerkontakt.

Kommunerne varetager under et efterhånden stort set alle velfærdsopgaver i samfundet. Derfor vigtigt at holde digitalt fokus på, at kommunerne er borgernes indgang til det offentlige.

Væsentligste fordel er effektiviseringsgevinsten.

Den væsentligste ulempe er færre medarbejdere til borgerbetjening og dårligere personlig service til især svage borgere.

Socialdirektører

- Ansøgning om disse ydelser er for mange borgere indgangen til mere individualiseret hjælp, det går tabt.

+ Retssikkerheden bliver bedre.

Fordelen er, at processer, som er lovgivningsmæssigt fastlagt således at ydelsen kan bestemmes objektivt og så behandles ens i hele landet. Ulempen er, at en lang række borgere stadig har behov for rådgivning lokalt.

1) Ulempe v/statslig centralisering: % Nærhed i opgaveløsningen, % kontrol; 2) Ulempe v/fælles kommunal: % Nærhed i opgaveløsningen; % Hvis ikke optimering af it-systemer.

At det vil tage flere år at effektivisere området.

Borgerne har for ofte behov for samtale og vejledning.

Den væsentligste fordel: Mantraet om effektivisering af de offentlige serviceydelser!

Væsentligste ulempe: Da der i en vis/stor andel af sagsbehandlingen er behov for direkte borgerkontakt svigtes denne del af borgerne permanent.

Målsætningen med én indgang til den offentlige service i form af de kommunale borgerservicecentre undermineres, idet borgerservicecentrene efter kort tid ikke

vil være i stand til at rådgive og vejlede borgerne på de omhandlede områder, men være henvist til at instruere de fremmødte borgere i at anvende de etablerede tast-selv-løsninger

Den væsentligste ulempe er, at serviceniveauet over for borgere bliver forringet (Rådgivning m.v.) Se vedlagte.

Den væsentligste ulempe ved begge løsninger er, at der fortsat er borgere, der har behov for råd og vejledning og at det hele strider mod hensigten med kommunalreformen, der handler om én indgang til det offentlige.

En fordel kan være øget specialisering, men spørgsmålet er, om det er nødvendigt på disse områder.

Der vil uafværgeligt opstå uklare grænseflader, og der er ikke tilstrækkelig dokumentation for, at alene centralisering kan sikre effektiviseringen. Hvis borgeren betjener sig selv, er det ligegyldigt med centralisering. Derfor er digitalisering under alle omstændigheder omdrejningspunktet i at nå de ønskede økonomiske gevinster. Hvis man skal se noget positivt i centraliseringen, er det især, at der herved sikres volumen og styrke til at gennemføre digitaliseringen.

Fordel at spare penge - er dog meget "skeptisk" ved den reelle gevinst!! Ulemper - borgerne bliver "gidsler" på samme måde som ved SKAT.

Fordel: Ved ikke.

Ulempe: Forringet mulighed for sammenhængende borgerbetjening. Øget ressourceforbrug. Uklart ansvar.

Fordelen er besparelser til kommunerne, og ulempen er dårligere betjening af især kommunens svagere borgere.

Fælleskommunal løsning sikrer 1 indgang til kommunen. Af de foreslåede opgaver er der andre områder/opgaver, der fordrer tæt samarbejde. Det mistes ved en statslig centralisering. Eksempelvis socialt bedrageri.

Hvis de beregnede besparelser virkeligt også viser sig at holde stik, så vil det jo være en fordel at centralisere opgaverne.

Ulempe, at det kommer til at fungere ligeså dårligt som snitfladerne med SKAT har fungeret overfor kommunernes borgerservicecentre.

Ingen.

Jeg mener, at begge løsninger er u hensigtsmæssige idet vi i forvejen har IT- og s???,som løser størstedelen af opgaverne. Hvis vi skal løse det billigere, er det regelforenkling, der skal til, hvilket i øvrigt vil være nødvendigt, hvis det er centrale løsninger. Myndigheden og ??fø?de, bør høre sammen.

Sammenhængen til den øvrige organisation og fleksibiliteten i drift og udvikling - til lokale behov og muligheder. Historien viser, at udviklingen drives af de mange gode idéer og lokale muligheder, hvor vi hver især yder vores til en overordnet udvikling og indgår i udviklingsprojekter. Ressourcerne kommer således mange steder fra og afspejler de mange kommuners tanker og ønsker.

Tab af synergieffekter mellem de sociale områder, da der efter kommunesammenlægningen er arbejdet meget med arbejds gange og LEAN for denne kommune.

Tal på effektivisering er helt urealistisk. Fortsat rådgivning er helt undervurderet. Indflydelse og gevinst skal pr????es lokalt - sker ikke i centrale modeller.

Ulempe: For stor afstand til borgerne - mindre ansvarlighed fra borgerens side over for forbrug af offentlige midler.

Fordel: Stordrift.

Ulempen er bl.a., at man ændrer ved det faktum, at kommunerne skulle være borgerens adgang til det offentlige.

Ulempen på folkepensionsområdet er, at man i kommunerne fortsat skal adm. førtidspensionsområdet. Dvs. man skal have folk siddende både centralt og kommunalt og varetage de samme funktioner. Man gør herved kommunerne mere sårbare og det giver mindre sparringsmulighed i kommunerne.

Skillelinjen mellem hvad der centraliseres af folkepensionsområdet er uklart, da visse opgaver med folkepensionsområdet forventes fortsat at ligge kommunalt og hvordan bliver arbejds gangene mellem det kommunale og det fælleskommunale/-statslige?

Fx kunne man forestille sig, at arbejdet med tidligere førtidspensionister (fx sindslidende), der nu bliver folkepensionister har så meget behov for personlig kontakt, at de fortsat vil rette henvendelse i kommunen, det samme med kommende plejehjemsboere. Hvad med de personer, der ikke selv kan styre økonomien og hvor kommunen administrerer disse og som er meget afhængig af personlig kontakt. Hvad med de personer, der ikke vil eller kan rette henvendelse til et centralt organ via telefon, breve og som heller ikke kan benytte tast selv løsninger. Hvad med ansøgninger om personligt tillæg, hvor man er inde over hvad andre kommunale instanser byder ind med af tilbud omkring den enkelte. Hvordan skal dette koordineres og hvem har kompetencen?

Hvis en person møder i kommunen med en indtægtsændring, skal vi så indstille til et centralt organ, der træffer beslutning eller kan man selv gå i systemet og rette til?

Med baggrund heri, så kan der peges på en hel del uklarheder og en del ulemper. Hvis man som skitseret i forrige spm. vælger kun at centralisere udvalgte dele af folkepensionsområdet, så kan det være, at der er noget effektiviseringspotentiale, men det er i en noget anden størrelsesorden, end den Deloitte har skitseret og jeg kan godt være i tvivl om det hensigtsmæssige i en sådan løsningsmulighed.

Ved fælleskommunal centralisering bevares det kommunale aspekt - f.eks. borgerhensynet. En ulempe vil uanset fælleskommunalt eller statslig centralisering være rådgivning af de svageste borgere.

Væsentligste ulempe er, at det er et forældet adm. syn. Se mine forslag om udbredte selvbetjeningsløsning., obl. digital signatur til alle + enklere regler. Det er et nyt adm. syn. Største fordel ved en centralisering: Så har staten aben.

Borgerservicechefer

- Ensartethed
- Effektivisering
- Bedre faglig kvalitet
- Ens servicering

Ulempe : meget dårlig borgerservice. Kan ikke se nogen fordele.

% fordel. Ulempe = dårlig service.

+ standardisering af arbejdsgange, fælles it.

- snitfladeproblemer, afstemning af borgers forventninger

At det vil fjerne nærheden for de borgere, der ikke er digitale. Hent digitaliseringsgevinster for dem, der kan og anvend overskydende ressourcer på de, der endnu ikke er digitale. Det tager måske 4-6 år at få alle gjort digitale, måske mere - det vil afhænge af om vi kan gøre det nemmere og bedre.

Centralisering uanset om det er en kommunal eller statslig løsning: Ulemper: problem for helhedsorienteret sagsbehandling - misbrug med sociale ydelser. Problem i forhold til de svage borgere, der har behov for tæt kontakt - og personlige henvendelser.

Fordel: Uden tvivl mulighed for at hente en effektiviseringsgevinst.

De svage borgere får dårligere mulighed for at få den nødvendige tætte dialog med sagsbehandleren.

Den største ulempe er, at borgerne vil skulle betjenes 2 forskellige steder. De svage borgere, som ikke er stærke i eller slet ikke kan anvende digitale systemer (selvbetjeningsløsninger), vil fortsat skulle kunne henvende sig i den lokale borgerservice. Jeg kan ikke forestille mig, at de skal rejse langt for at komme i kontakt med en person, der kan vejlede dem. Telefonisk kontakt er en mulighed - eller er det? Hvis den er lige så "god", som SKATs telefonbetjening, er det håbløst for svage borgere. Endelig er der borgere, som det er meget svært at betjene telefonisk, og som derfor nødvendigvis må give møde for at få løst deres problem.

Den væsentligste fordel vil være stordriftsdele. Ensartet service og sagsbehandling samt større faglighed. Det er problematisk med deleopgaver - giver snitfladeproblematikker. Langt for borgerne hvis der kun kommer ét center, som tager sig af backoffice-opgaverne.

Der er ingen fordele ved en centralisering: Tallene tror jeg ikke på, og det giver en langt dårligere service over for borgeren. Uanset at det drejer sig om objektive ydelser, er der altid ændringer i borgerens situation, der får indflydelse på udmålingen. Det kræver forklaring: En forklaring, som borgeren ikke skal et par hundrede km. fra bopælen for at kunne få. Telefonerne - se SKAT - er komplet umulige at trænge igennem til.

Hvis den fælleskommunale model går ud på at oprette 3-5 kommunale centre, kan jeg ikke se den store forskel på en kommunal eller en central statslig organisering set fra borgerens perspektiv. Rent organisatorisk vil jeg dog pege på en fælleskommunale model i stedet for en statslig.

Dårlige spørgsmål. Opgaven omfatter også regelforenkling, d.v.s. omlægning fra skøn til objektive kriterier.

Fordel -> Regelforenkling og bedre it-løsninger fremskyndes. Ulempe -> Borgernes vilkår forringes - ingen helhedsorienteret betjening.

Fordele er svære at finde.

Ulemper - ATA i forhold til borgerne går tabt. Helhedsorientering i sagsbehandlingen. Hvis vi ser på skatteområdet - inddrivelsesområdet, er der sket væsentlige forringelser efter centraliseringen med deraf mindre provenu for kommunerne. På skatteområdet "kastes" borgerne i dag mellem skattecentre og kommunen - hvem har opgaven? I forhold til medarbejderne kan det blive vanskeligt at fastholde dem centralt, hvis der alene er tale om en "beregningsopgave" - hvor er udviklingen for den enkelte??

Fordel ved statslig centralisering er kun, at lovændringer bliver lettere at få igennem se f.x. SKAT. Alt andet er forbundet med ulempe - både for medarbejdere men også borgere. Fordel ved fælleskommunal: At driften vil blive billigere, når det samles i få centre. Ulempe: Kommunerne vil have meget svært ved at blive enige om én model.

Fordel: "Det bliver nemmere at snyde"

Ulempe: Dårlig borgerservice for mange!

Fordel: Administrative besparelser. Ulempe: Manglende kontakt med borgerne.

Fordel: Der vil kunne opnås en stor ekspertise, da der vil være et større antal medarbejdere samlet samme sted. Ekspertise og ensretning i opgaveløsningen vil kunne give større gennemstrømning af opgaver.

Ulemper: Afstanden til centrene for borgeren vil være meget lang - nærhedsprincippet forsvinder. Der vil være snitfladeproblematikker, som vil kunne give en dårlig service for borgeren og større tidsforbrug for kommunerne i vejledningsopgaven. Det vil være en udfordring at sikre den nødvendige faglige viden i kommunerne.

Fordel: Effektiviseringsgevinst.

Ulempe: Borgerbetjening.

Fordel: Ensartet sagsbehandling.

Ulempe: Manglende lokalkendskab. Ringere borgerservice. Urealistiske besparelser: Borgerne vil stadig i stort omfang ønske personlig betjening, vanskeligere at sikre mod socialbedrageri.

Foretrækker lokale fællesskaber i kommunal regi (findes i forvejen i erfa-sammenhænge) -> Endvidere mere effektiv org. i mindre kommuner.

Fordel: Mulig besparelse. Ulempe: Forringet service p.g.a. geografisk distance og manglende personlig betjening.

Fordel: Ressourcebesparelse. Ulempe: Borgeren frustreres / mister overblikket / skal kontakte forskellige instanser.

Fordel: Stordrift. Krav om standardisering af ydelser. Mulighed for regelforenkling. Minimér skønsmæssige afgørelser.

Ulemper: Dekobling fra andre kommunale ydelser. Adskillelse af sagsbehandling og afgørelse.

Fordel: Stordriftsfordele. Ulempe: Dårligere borgerservice. Glidebane. Mange andre kommunale opgaver kan centraliseres. Tilbage vil kun være kultur!

Fordel: Effektivitet, bedre digitale løsninger.
Ulempe: forvirring for borgerne.

Fordele:

Ulemper: Manglende fysisk nærhed til de borgere, der har og fortsat vil have brug for personlig betjening/sagsbehandling/vejledning.

Direkte modsat intentionerne om "én indgang til det offentlige".

Beregning af økonomisk besparelse foretaget på yderst usikkert datagrundlag.

Fordele: Man får specialister på hvert enkelt område.

Ulemper: Borgerne - Langt til "rådhuset". Upersonligt. Hvad med de ældre medborgere og digitalisering?

Personalet - ensformigt arbejde. Måske skal flytte. Alternativt lang transporttid.

Fordelen bliver klart en styrkelse af fagligheden, ulempen bliver afstanden til borgerne og risikoen for en ligeså håbløs deling mellem rådgivning og sagsbehandling, som det er set på skatteområdet.

Fordelen er besparelse. Ulempen er markant dårligere service over for borgerne. Kommer 3-5 år for tidligt.

Fordelen helt klart digitaliseringsrationale. Ulempen er, at borgere formentlig vil opleve ringere service.

Fordelen set fra statens og store kommuner i et fællesskabs side vil være, at man kan påvise økonomiske besparelser. Imidlertid vil opgaverne (borgerhenvendelserne) fortsat være i kommunerne, der må afgive personaleressourcer, som med skat og jobcentre. Centraliseringerne på disse områder har ikke givet gode erfaringer. Borgerne er tabere i jobcentrene og m.h.t. skat påvises tal om færre henvendelser. Ingen spørger imidlertid til antallet i kommunerne - der er steget! Lad kommunerne beholde opgaverne og effektivisere systemerne. Det er her kompetencerne er, og det er at udhule kommunerne at centralisere.

Fordelen vil være en betydelige effektiviseringsgevinst.

Ulempen vil være en reduktion af antallet af medarbejdere til tværgående betjening af borgere og ringere betjening af især svagere borgere.

Fordelene er af økonomisk art og ulempene er forvirring for borgerne om, hvor de skal henvende sig og umiddelbart ikke have mulighed for ATA-tid

Fælleskommunal:

Fordel: Standardisering.

Ulempe: Snitfladeproblematikker og afstand til borgeren.

Statslig:

Fordel: Standardisering.

Ulempe: Snitfladeproblematikker og afstand til borgeren.

Hele opg. centralt placeret - måske fordel økonomisk - tvivler!

Ulempe: Borgeren har sværere ved at blive ekspederet - f.eks. folkepension = stat førtidspension = kommune hvad med ægtefæller med hver sin pensionsform?

Ingen. Selve indberetningen af data tager meget kort tid. Det er indsamlingen af korrekte data, der tager tid

Jeg synes, det er meget u hensigtsmæssigt at centralisere opgaverne, uanset om det er i fælleskommunalt eller i statsligt regi. Det vil være hos kommunene, at borgerne vil søge råd og vejledning, og det bliver meget vanskeligt at opretholde den fornødne viden på områderne, når vi ikke længere skal udføre de daglige opgaver. Regelforenkling vil sagtens kunne generere de fordele, der kan give den samme besparelse.

Lige gyldigt om fælleskommunal eller statslig centralisering bør områderne digitaliseres og effektiviseres først i kommunerne. Herefter kan man så evt. samle de, som bliver tilbage. Her vil det være naturligt med en fælleskommunal back office og lade myndighedsansvaret være placeret 1 sted - i kommunen.

Set fra mit synspunkt er der ingen ulemper ved en kommunal/og eller statslig centralisering, hvis borgerne i en (i hvert fald) overgangsperiode stadig har mulighed for at få hjælp til at søge ydelsen ved kommunen. Det er en forudsætning, at alle tilgængelige oplysninger hentes i andre systemer f.eks. e-indkomst m.v.

Når borgerne afslutter ansøgningen om ydelsen enten derhjemme fra eller ved kommunen, så ved borgerne, om de er berettiget til/og eller ikke berettiget til at få ydelsen, og sagen kan slutes. Systemet skal efterfølgende selv ændre på ydelsessatsen, hvis der sker ændringer i de faktuelle forhold.

Statslig: Fuld kontrol og styring af alle områderne, herunder adgangen til at lave én digital løsning. Ulempen: En del borgere - de svage - kan tabes.

Statslig:

Ulempe: Ingen sammenhæng i den øvrige sagsbehandling i kommunen, manglende brug af vidensdeling på tværs af organisationen.

Fordel: Ekspertise samlet et sted.

Kommunalt:

Ulempe: Borgerne skal igen flere steder for at få vejledning, ingen effekt af vidensdeling og samling af opgaver i et bsc - en indgang til det offentlige - effekt udebliver.

Fordel: Dele viden på tværs af kommunegrænser. Ensartethed.

Større afstand til borgerne, % sammenhæng i opgaveløsningen. Centralisering = dårligere service + længere sagsbehandlingstid, se bare på SKAT.

Største fordel vil være, at der hurtigt udvikles et it-system til at håndtere sagerne med.

Største ulempe vil være, at der bliver snitfladeproblematik mellem den centrale del og den borgernære del. De sager, som kan løses i en central løsning, er samtidig de sager, som ofte kun behandles én gang i kommunerne.

Såfremt opgaven ikke skal løses ude i den enkelte kommune som i dag, går jeg ind for statslig organisering. Her er der et reelt skift i forhold til ansvar for opgavevaretagelse modsat ved kommunale fællesskaber. Men at ændre på opgaven vil betyde et opgør med én indgang til den offentlige sektor og vil også efter min opfattelse betyde/medføre en dårligere oplevelse hos borgeren omkring opgavevaretagelsen. Så jeg tror på et alternativ gennem øget it-digitalisering m.v. Temarevision bliver vanskeligere. Hvis opgaverne skal centraliseres - skal det bevares på kommunale hænder, således at det er os, der får effektiviseringsgevisten. Borgeren får nu igen flere steder at skulle henvende sig - idéen om Borgerservicecentre og én indgang til det offentlig er væk - det går ud over specielt de ældre medborgere.

Ulempe = skrækscenariet er, at det bliver som med SKAT i dag. Dette vil betyde, at vi i Borgerservice vil have borgerne, selv om det egentlig burde være centraliseret. Som ved SKAT vil der forsvinde en masse medarbejdere med stor faglig viden på områderne, fordi de simpelthen ikke kan eller vil flytte sig efter de få centre, som der vil komme ved en beslutning om centralisering.

Mener også, at der er stor forskel på at centralisere et "indbetalingsområde" (SKAT) og så de 5 områder, som nu er i spil. "Udbetalingsområder": I SKAT er der ikke så mange reaktioner/klager fra borgere, når SKAT ikke har styr på det - men på de 5 nævnte områder, som er udbetalingsområder, SKAL der være styr på fra dag 1 ..

Fordel = ikke mange, men det er selvfølgelig nemmere at opnå besparelser, når man er en større organisation og hvis det virkelig viser sig, at man kan spare så mange årsværk og kroner som beregnet, så kan vi jo heller ikke tillade os ikke at centralisere...

Ulempe: Det går som med SKAT: Vi beholder en masse opg., men mister kompetent personale. Fordel: Ingen.

Ulempe: En indgang til det offentlige -> afløst af flere, udover SKAT.
Fordel: ?

Ulempen ved centralisering er dels, at samspil forvaltningerne imellem besværliggøres, dels at muligheden for helhedsorienteret sagsbehandling svækkes og endelig, at kontakten til borgeren tit er i kommunen, hvorfor sagen lige så godt kan færdiggøres dér.

Ulemper: (Flere) unødvendige snitflader, manglende helhedsorienteret sagsbehandling og stor usikkerhed omkring reel besparelspotentiale.

Fordele: Er der nogen?

Vi mister den helhedsorienterede sagsbehandling over for borgerne. Uanset fælleskommunal eller statslig vil kommunernes borgerservicecentre ikke længere være borgernes indgang til det offentlige. Den kommunale enhed mister over tid faglig viden på disse områder, hvilket også i dag ses på skatteområdet.

Væsentligste ulemper: Borgernes ønske om nærhed i opgaveløsningen. Dårlige erfaringer med tidl. centraliseringer f.eks. SKAT + incasso + arbejdsgiverkontrol.

Fordele: Ingen!!

BILAG 2: SPØRGESKEMA OBJEKTIV SAGSBEHANDLING

Spørgsmål 1

KL og det fælleskommunale it-selskab Kombit arbejder netop nu på et forslag til en effektivisering af sagsbehandlingen inden for de fem ovennævnte opgaveområder (objektiv sagsbehandling). Vidste du, at der er overvejelser om at centralisere opgaverne i fælleskommunalt regi som et alternativ til Finansministeriets overvejelser om en statslig centralisering?

- Ja
 Nej

Spørgsmål 2

Er det efter din opfattelse en god idé at centralisere sagsbehandlingen på de ovenstående fem opgaveområder i fælleskommunalt regi?

- Ja
 Nej
 Ved ikke / er i tvivl

Spørgsmål 3

Er der efter din opfattelse bedre alternativer til en centralisering af sagsbehandlingen, hvis man skal løfte udfordringen om at opnå 400 millioner kroner i effektiviseringsgevinster på området inden udgangen af 2012 og samtidig sikre en effektiv borgerbetjening?

- Ja
 Nej, fælleskommunal centralisering er det bedste bud
 Nej, statslig centralisering er det bedste bud
 Ved ikke

Spørgsmål 4

Hvad er efter din opfattelse den optimale måde for kommunerne at organisere sagsbehandlingen vedrørende de fem områder på (vurder på en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uhensigtsmæssig og 5 er meget hensigtsmæssig)?

1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Statslig centralisering
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fælleskommunal centralisering
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Øget fokus på benchmarking med eksisterende it-systemer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Øget digitalisering af sagsbehandlingsfunktioner
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Outsourcing
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lokale kommunale fællesskaber
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Andet, hvad:

Spørgsmål 5

Hvad er efter din opfattelse den væsentligste fordel og den væsentligste ulempe ved en fælleskommunal eller en statslig centralisering?
