

Evaluering af fælleskommunalt callcenter samarbejde (O)

Sagsfremstilling

9. Evaluering af fælleskommunalt callcenter samarbejde (O)

Sagsnr.: 330-2014-38293

Dok.nr.: 330-2015-64845

Åbent

Kompetence: Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Beslutningstema

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget orienteres om forløbet af samarbejdet i det fælleskommunale callcenter, herunder en evaluering i forhold til Slagelses borgere efter 6 måneder.

Baggrund

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede den 3. juni 2014 at Slagelse Kommune skulle indgå i det fælleskommunale callcenter samarbejde på Sjælland. Callcentret rådgiver borgerne på tværs af kommunegrænserne om brug af de digitale selvbetjeningsmuligheder på blandt andet borger.dk.

Slagelse Kommune har været tilsluttet i en prøveperiode med aftenåbent fra september til 31. december 2014. Inden udgangen af november skulle der gives endeligt tilsagn om tilslutning for 1 år fra 1. januar 2015, hvor åbningstiden også blev udvidet til at omfatte dagtimer på hverdage.

Fredensborg, Frederikssund, Furesø, Egedal, Holbæk, Sorø, Roskilde, Næstved og Slagelse Kommuner indgår i samarbejdet fra januar 2015. I prøveperioden deltog i alt 19 kommuner, hvoraf en del har vist interesse for at indgå i samarbejdet senere.

I december 2014 ringede i alt 171 borgere til callcentret. 12 % af opringningerne var fra Slagelse borgere. Henvendelserne i januar måned steg voldsomt til 1.494, heraf 32 % fra Slagelse. Årsagen til stigningen skyldes, dels at kommunerne udsendte en fælles pressemeddelelse og annoncerede på kommunernes hjemmesider om det nye tilbud, dels at callcentret udvidede åbningstiden til også at omfatte dagtimer på hverdage.

Retligt grundlag

Ingen bemærkninger.

Handlemuligheder

At udvalget i forbindelse med budget 2016 beslutter, om Slagelse Kommune fortsat skal være en del af samarbejdet efter 2015, herunder vurderer ressourcebehovet.

Vurdering

Administrationen vurderer, at callcenter samarbejdet er et udvidet servicetilbud til borgere med behov for digital hjælp. Samarbejdet har indtil videre ikke ført til færre personlige eller telefoniske henvendelser i de 3 borgerservicecentre.

Administrationen forventer at callcentret på sigt kan medvirke til at nedbringe de telefoniske henvendelser til fagcentrene. På den måde understøtter tilbuddet kommunens kanalstrategi og styrker det fælleskommunale samarbejde på Sjælland.

Den nationale digitaliseringsstrategi forudsætter, at borgerne kommunikerer digitalt med det offentlige. Der er derfor behov for at stille tilbud om hjælp til rådighed for borgerne.

På landsplan er ca. ½ mio. danskere fritaget for digital post. I Slagelse er ca. 9.200 borgere over 15 år fritaget, heraf 4.375 permanent fritaget. Af de permanente fritagelser er godt 3.100 borgere over 75 år. 55.465 borgere i Slagelse har fået en digital postkasse (opgjort i december 2014).

Borgerservice tilbyder undervisning overfor udvalgte målgrupper, f.eks. elever på produktionsskoler og ældre via projekt Digitale Ældre. Desuden deltager Borgerservice med en stand ved events rundt om i kommunen, f.eks. på erhvervsmesse, livsstilsmesse, kulturnat m.v.

Mulighederne for et samarbejde med sprogskolen undersøges i løbet af 2015.

Callcenter tilbuddet forventes at kunne supplere kommunens service og indsatsen i Borgerservice overfor udvalgte målgrupper med behov for hjælp til digitale løsninger.

Økonomiske og personalemæssige konsekvenser

Udgifter til udviklingstiltag i det fælleskommunale callcenter udgør ca. 76.000 kr. årligt, som afholdes af IT strategisk pulje.

Udgifter til personale afholdes af Center for Kultur, Fritid og Borgerservice. Bemandingen fordeles mellem kommunerne efter indbyggertal i 4 timers vagter. Slagelse Kommunes andel ligger aktuelt på 10 vagter om måneden.

Konsekvenser for andre udvalg

En afledt konsekvens af samarbejdet er, at der ønskes anvendt et IT-værktøj (Selvbetjening.nu). Systemet kan hjælpe callcentrets medarbejdere på tværs af kommunerne med hurtigt at guide borgerne, fra de forskellige kommuner, videre i kommunernes lokale selvbetjeningsløsninger. Systemet er betinget af, at andre centre i Slagelse Kommune opdaterer og vedligeholder systemet med lokale selvbetjeningsløsninger.

Indstilling

Centerchefen for Kultur, Fritid og Borgerservice indstiller,

1. **at** orienteringen tages til efterretning.

Beslutning i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 3. marts 2015:

Fraværende:

Taget til efterretning.