



Rådhuspladsen 2, 8000 Aarhus C

Til Byrådservice

7. september 2018

Side 1 af 1

Vedrørende 10-dages forespørgsel om telefoniske åbningstider i MSB fra Liberal Alliances Byrådsgruppe

Vedlagt fremsendes svar for Sociale Forhold & Beskæftigelse på 10-dages forespørgslen om telefoniske åbningstider i MSB fra Liberal Alliances Byrådsgruppe.

Med venlig hilsen

Rådmand Kristian Würtz
og
Direktør Erik Kaastrup-Hansen

**SOCIALE FORHOLD OG
BESKÆFTIGELSE**

Aarhus Kommune

Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Direkte e-mail:
socialogbeskaeftigelse@aarhus.dk
www.aarhus.dk/msb

Sag: 18/044966-7



Besvarelse af 10 dages forespørgsel fra Liberal Alliance om telefoniske åbningstider i Sociale Forhold og Beskæftigelse

5. september 2018
Side 1 af 5

Indholdsfortegnelse:

- Socialforvaltningen, side 1-3
- Beskæftigelsesforvaltningen, side 3-5
- Fællesstab Økonomi og Organisation & Ledelse, side 5

Socialforvaltningen

De telefoniske åbningstider i Socialforvaltningen ligger typisk inden for tidsrummet kl. 8-15 og ofte med længere telefonisk åbningstid om torsdagen. Der er også mulighed for at få telefonisk kontakt uden for normal åbningstid ved akutte henvendelser, hvor der kan rettes henvendelse til Socialvagten samt Børn- og Ungevagten. Socialvagten er åben for henvendelser fra alle borgere, der har brug for akut hjælp, råd og vejledning alle dage kl. 16-24. Børn- og Ungevagten varetager akutte myndighedsopgaver (for eksempel tvangsfjernelse) uden for Socialforvaltningens normale åbningstid.

1. I hvilke af Magistratens afdelinger er der fastsat begrænset telefoniske åbningstider til borgerhenvendelser?

Socialforvaltningen er organiseret i tre driftsområder: Familier, Børn og Unge (FBU), Voksenhandicap (VH) og Socialpsykiatri og Udsatte Voksne (SUV).

Telefoniske åbningstider fremgår af nedenstående.

Tabel 1: Telefoniske åbningstider i Socialforvaltningen

Driftsområde	Center	Telefonisk åbningstid
FBU	Familiecentret	Mandag - onsdag og fredag kl. 8-15 Torsdag kl. 8-30 – 17.30
	Handicapcentret for Børn	Mandag - onsdag og fredag kl. 9-15 Torsdag kl. 9-17.15
	Ungdomscentret	Mandag - torsdag kl. 9-17 Dog kun til kl. 15 i skolernes ferier Fredag kl. 9-15
	Børnecenteret	Mandag, tirsdag og fredag kl. 8-15. Onsdag og torsdag kl. 8-16
	Center for Specialpædagogiske Børnetilbud	Mandag til fredag klokken 8.30-15.30
	Børn- og Ungevagten	Mandag-fredag kl. 15.00-8.00.

SOCIALE FORHOLD OG BESKÆFTIGELSE

Organisation & Ledelse
Aarhus Kommune

Organisation & Ledelse
Rådhuset, Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Telefon: 89 40 20 00
Direkte telefon: 89 40 35 06

E-mail:
organisationogledelse@aarhus.dk
Direkte e-mail:
nijj@aarhus.dk
www.aarhus.dk/msb

Sag: 18/044966-6
Sagsbehandler:
Uffe Melgaard Pedersen, Henriette Rasmussen, Thor Christian Niebuhr Hyldgaard & Nicholas Isak Jørgensen,



5. september 2018
Side 2 af 5

		Torsdag kl. 17.30 - 8.30 I weekenden og på helligdage hele døgnet.
VH	Rådgivning og Visitationscenter	Mandag - onsdag og fredag kl. 8-15 Torsdag kl. 8.30-17.30
	Borgercenter Nord	Alle hverdage kl. 8-15
	Borgercenter Vest	Alle hverdage kl. 8-15
	Borgercenter Midt	Alle hverdage kl. 8-15
	Borgercenter Syd	Alle hverdage kl. 8-15
SUV	Center for Myndighed	Mandag - onsdag og fredag kl. 8-15 Torsdag klokken 8.30-17.30
	Rusmiddelcenter Aarhus	<u>Alkoholbehandlingen</u> Alle hverdage kl. 8.30-10 Mandag, tirsdag og onsdag kl. 12.30-14 Torsdag kl. 15-17 <u>Stofmisbrugsbehandlingen</u> Mandag – onsdag og fredag kl. 8-15 Torsdag kl. 17.30
	Center for Akut- og Opsøgende Indsatser	Mandag – torsdag kl. 8-15.30 Fredag kl. 8-15
	Center for Bo-området	Mandag – fredag kl. 8-15
	Center for Dagområdet	Mandag – torsdag kl. 8-16 Fredag kl. 8-14
	Center for Forsorg og Specialiserede Indsatser	Mandag – fredag kl. 8-15
	Center for Bostøtte i eget hjem	Mandag – fredag kl. 8-14
	Socialvagten	Mandag – søndag kl. 16-24

2. *Hvad ligger til grund for, beslutninger om at have begrænsede telefoni-der?*

De fleste tilbud har åbnet for telefonerne i dagtimerne.

Eventuelle begrænsninger i telefontiderne, er typisk indført for at kunne have et tidsrum, hvor medarbejdere kan udføre arbejde relateret til sagsbehandling, administrative opgaver mv.

3. *Hvad ligger til grund for, beslutninger om ikke at have begrænsede telefoni-der?*



Sociale Forhold og Beskæftigelse bestræber sig på at være let tilgængelige for borgerne både telefonisk og på andre tilgængelige kommunikationsplatforme som eksempelvis hjemmesider.

5. september 2018
Side 3 af 5

4. I de afdelinger hvor der er begrænsede telefontider, bedes det oplyst hvornår afdelingerne har åbent for telefoniske borgerhenvendelser?

Se Tabel 1.

5. Der pågår lige nu en omorganisering på Handicapområdet for Børn og Unge. Vil der i den nye organisering fortsat være begrænset telefonisk åbningstid for borgerne, og hvis ja, hvad er begrundelsen for det.

Byrådet vedtog 9. september 2015 'Styrkelse af handicapområdet for børn'. Heri lå blandt andet en styrket kontakt mellem forælder og Handicapcenter for Børn (HCB). Den styrkede kontakt bestod blandt andet i, at telefontider udvides, mulighed for at aftale tid med rådgiverne, hvor man kan ringe til dem samt øget tilgængelighed over mail. Den udvidede telefoniske åbningstid samt øvrige tiltag om øget tilgængelighed reduceres ikke under den kommende organisering.

Telefontiderne for HCB er i dag mandag, tirsdag, onsdag og fredag klokken 9-15 samt torsdag klokken 9-17.15. Af hensyn til sagsbehandling kan rådgiverne i nævnte tidsrum være væk fra telefonen. I så fald kan borgere indtale besked på telefonsvarer, hvorefter sagsbehandleren kontakter borgeren.

Beskæftigelsesforvaltningen

Det bemærkes indledningsvist, at det generelt for Beskæftigelsesforvaltningen er en del af serviceniveauet, at borgere og samarbejdspartnere altid kan komme i kontakt med en medarbejder i de enkelte afdelinger.

Beskæftigelsesforvaltningen er organiseret i fire driftsområder:

Dagpenge & kontanthjælp (D&K)
Integration & Fleksjob (I&F)
Sundhed & Ydelse (S&Y)
Unge & Uddannelse (U&U)

1. I hvilke af Magistratens afdelinger er der fastsat begrænset telefoniske åbningstider til borgerhenvendelser?

Telefoniske åbningstider fremgår af nedenstående. Flere af de telefoniske åbningstider samt kontaktinformationer fremgår af aarhus.dk og følger i alt overvejende grad normal åbningstid.



Tabel 2: Telefoniske åbningstider i Beskæftigelsesforvaltningen

Driftsområde	Afdeling	Telefonisk åbningstid
D&K	Aktivitetsparat kontanthjælp	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
D&K	Jobparat kontanthjælp & Nytteindsats	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
D&K	Forsikrede ledige	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
D&K	Rekruttering & virksomhedsservice	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
I&F	Integration	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
I&F	Silkeborgvej	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
I&F	Gunnar Clausensvej	Mandag – torsdag kl. 8-15 Fredag kl. 8-14
S&Y	Ydelsescenteret Pensionsafd. og Kontanthjælpsafd.	Mandag – fredag kl. 9-14
S&Y	Ydelsescenteret Dagpengeafd. og Ansøgningsafd.	Mandag – fredag kl. 9-14
S&Y	Skejbygårdsvej	Mandag – fredag kl. 7.45-15
S&Y	Rådgivning og Visitationscenter	Mandag - onsdag og fredag kl. 8-15 Torsdag kl. 8.30-17.30
U&U	Værkmestergården	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)
U&U	Fredenstov	Mandag – fredag kl. 8-15
U&U	Ungdommens Uddannelsesvejledning	Mandag – fredag kl. 8-15 (torsdag kl. 8-17)

5. september 2018

Side 4 af 5

2. Hvad ligger til grund for, beslutninger om at have begrænsede telefontider?

Som nævnt ovenfor lægger Beskæftigelsesforvaltningen stor vægt på at være tilgængelig for borgere og virksomheder.

Enkelte steder har man vurderet, at en begrænsning i telefontider giver den bedst mulige udnyttelse af ressourcerne. Begrænsningen har gjort det muligt at kanalisere flere ressourcer til bedre telefonbetjening af borgerne. De steder, hvor der er begrænset telefontider, er der enten telefonsvarer, med mulighed for at indtale en besked, eller en vagttelefon, hvor det også er muligt at afgive en besked.



5. september 2018
Side 5 af 5

3. Hvad ligger til grund for, beslutninger om ikke at have begrænsede telefontider?

Beskæftigelsesforvaltningen bestræber sig på at være så let tilgængelig for borgere, virksomheder og andre samarbejdspartnere som muligt.

*4. I de afdelinger hvor der er begrænsede telefontider, bedes det oplyst hvornår afdelingerne har åbent for telefoniske borgerhenvendelser?
Se tabel 2.*

*5. Der pågår lige nu en omorganisering på Handicapområdet for Børn og Unge. Vil der i den nye organisering fortsat være begrænset telefonisk åbningstid for borgerne, og hvis ja, hvad er begrundelsen for det.
Ikke relevant for Beskæftigelsesforvaltningen*

Fællesstab Økonomi og Organisation & Ledelse

I Fællesstab Økonomi gælder, at der som udgangspunkt ikke er begrænsede telefontider, bortset fra kontoret der varetager lønudbetalingen af særlige lønfunktioner efter serviceloven. Her er der en begrænset åbningstid for borgere i tidsrummet kl. 9 – 14 alle hverdage.

De særlige lønfunktioner omhandler lønudbetalinger til bl.a. handicaphjælpere, plejefamilier, aflastningsordninger, tabt arbejdsfortjeneste m.v.

Ud over åbningstiden, er der adgang til at skrive til lønadministrationens sikre postkasse, hvor det er muligt at skrive døgnet rundt. Alle henvendelser bliver besvaret på førstkommende arbejdsdag.

Ud fra et borgerperspektiv vurderes det ikke at give problemer med den begrænsede telefontid. I de 11 måneder lønadministrationen er blevet løst af MSB, har der ingen utilfredshed været fra borgernes side i forhold til den begrænsede åbningstid på telefonen.

I Organisation & Ledelse er der ikke begrænsede telefontider. Det skyldes organisationens stringente fokus på åbenhed og tilgængelighed for borgere og virksomheder. Således harmonerer telefontiderne med normale arbejdstider, der er 08.00-15.00 mandag/tirsdag/fredag og 08.00-16.00 onsdag/torsdag.