



Høje-Taastrup Kommune

Dato: 14.9 2018

### **Hørings svar fra Seniorrådet angående indførelse af obligatorisk tidsbestilling som en del af den gode service i Høje-Taastrup kommune.**

Vi synes principielt, at det er en god ide at indføre tidsbestilling til Borgerservice, på samme måde som man i dag bestiller tid hos fx læge eller fysioterapeut.

Udgangspunktet for ovennævnte forslag er, at Borgerservice vil effektivisere arbejdsgange og processer i borgerbetjeningen ved hjælp af digitale løsninger. Hvis man med "digitale løsninger" forstår tidsbestilling over nettet, så vil Seniorrådet minde om, at der findes mange ældre medborgere, som enten ikke har en computer eller ikke kan finde ud af at bruge en – de såkaldte "udsatte ikke-digitale borgere". Disse mennesker har også krav på god service.

I forslaget taler man om en opstartsperiode, hvor man tager hensyn til borgere, som "måske ikke er særlig digitale". Det skal fx være muligt at ringe til kommunens hovednummer og få hjælp til at bestille tid.

Hvis dette kun er muligt i opstartsperioden, opstår problemer. Antallet af "ikke-digitale borgere" formindskes formentlig ikke efter det halve år, hvor opstartsperioden løber. Derfor bør det altid være muligt at ringe ind på kommunens hovednummer og få hjælp til at bestille tid, gerne uden lang ventetid ved telefonen.

Selv om et af formålene med forslaget er at give administrationen bedre styr på medarbejdernes tid og borgerflowet over dagen, så håber vi, at man udviser tolerance over for borgere, som kommer for sent. Det gælder specielt dem, der kommer med flex-trafik, hvor ankomsttidspunkterne kan være noget svingende.

Digital afhentningsboks.

Afhentningsboksene bør implementeres i stueetagen. Hvis man i forslaget hentydes til dem, der står på første etage, så kan vi konstatere at adgangsvejene ikke er handicapvenlige: Så vidt vi kan se, går der ingen elevator derop, men kun en relativ smal trappe. Hvad skal gangbesværede gøre?

Med venlig hilsen

Seniorrådet