

STOCKHOLMS STAD	
Kommunstyrelsen	
KF/KS Kansli	
Ink.	2009 -06- 11
Dnr:	2009-533/2009
Till:	RI

Kommunfullmäktige
Stadshuset
Stockholms stad
105 35 Stockholm

Stockholm den 10 juni 2009

Detta brev innehåller 7 blad med namnunderskrifter från handläggare i Södermalms stadsdelsförvaltning i anledning av att diskussion pågår om att lägga ut Stockholms stads växlar på entreprenad utanför Stockholm stad.

Brevet innehåller också en skrivelse i samma ärende från SKTF Stockholms stad sektion 12 Södermalms stadsdelsförvaltning.

Originalbrevet sänds till Kommunfullmäktige. Kopior sänds till:
Sten Nordin fvb övriga borgarråd
Carin Jämtin fvb övriga oppositionsborgarråd
Södermalms stadsdelsnämnd
Södermalms stadsdelsdirektör
SKTF, Stockholm



Särskilt uttalande från SKTF gällande gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Stockholms stads telefoniröst håller på att tystas för alltid. Det personliga bemötandet som vittnar om förvaltningslokal kunskap och högkvalitativ service till stadens medborgare, brukare och andra som söker kontakt med Stockholms stad är snart ett minne blott. En första kontakt med en vänlig och tålmodig telefonist ska bytas mot ett stort antal knapptryckningar i ett navigeringssystem, där den som ringer ska lista ut vilken siffra man ska välja för att få kontakt med rätt person för att få svar på sin fråga eller kunna söka hjälp hos. Växeltelefonisternas framtid är oviss och risken för att bli övertalig är högst påtaglig.

SKTF är djupt kritisk mot det sätt som införandet av gemensam växelfunktion i Stockholms stad hittills har hanterats. Stadsledningskontoret har fått i uppdrag att ta fram ett beslutsunderlag som inte tar någon hänsyn till dem förslaget berör, d.v.s. växeltelefonisterna! Samtalen i samband med utredningen har skett bakom lykta dörrar, varken facket eller medarbetarna har fått information om hur arbetet fortskrider utan särskilda påtryckningar. Ovissheten har skapat rykten som har lett till oro bland alla berörda. SKTF har vid ett antal tillfällen påpekat bristen på riktad information till stadens växeltelefonister, men deras behov har inte tillgodosetts och deras röster har inte hänvisats till någon mottagare.

Staden säger sig i alla andra sammanhang värna service och kvalitet gentemot kommunmedlemmarna, dem vi är till för. Här är risken påtaglig att vi istället är på väg att försämra för stadens invånare, brukare och andra att komma i kontakt med rätt förvaltning och rätt handläggare. Det är positivt om kontaktcenterfunktionen kan innebära att fler kan få svar direkt på sina frågor, utan att behöva söka en enskild handläggare. Men det är inte bra om en gemensam växel, utlagd dessutom på entreprenad, innebär att du hänvisas till flera olika knappval innan du, eventuellt, når fram till en telefonist som i bästa fall har viss kännedom om staden och dess förvaltningar och bolag.

"Personella konsekvenser" ska hanteras inom respektive nämnd och bolag då den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad vid avrop från stadens ramavtal för telefoni. Dock är det nödvändigt, för att erbjuda god service, att ha flera "ingångar" till staden under en övergångstid.

SKTF:s medlemmar har reducerats till "personella konsekvenser" som förväntas att leende fortsätta att svara på telefon och ösa av sin kunskap samtidigt som grenen de sitter på bokstavligen sågas av.

SKTF Stockholms stad kräver att staden tar tillvara sina telefonisters erfarenhet och kompetens samt vid behov erbjuder kompetensutveckling för att kunna bereda arbete i samband med den omfattande förändringen. SKTF ställer även krav på att tillräckliga resurser avsätts för att hitta lösningar i omställningen för dem som trots ansträngningar inte kunnat bereda arbete.

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn	Befattning	Enhet
Halima Larsson	Socialsekr.	Försoningsstöd
Sh Wahlbeck	Socialsekr.	- " -
Prof. L	Ber. handl.	- " -
Marianne Franck	sof. sekr	- " -
Gunn Rundquist	sof. sekr	- " -
Aria Pelkkari	Bidragsh.	- " -
Rose-Marie Jolton	- " -	- " -
Taru Gullf	- " -	- " -
Trysöle Ohlsson	- " -	- " -
Blanka Popovic	- " -	- " -
Borja Ryhlm	Budget- och skuldiädlgivare	- " -

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn	Befattning	Enhet
Therése Eriksson	Socialsekreterare	Försörjningsstöd
Barbro Warens	socialsekreterare	Försörjningsstöd
Janne Pedersen	socialsekreterare	Försörjningsstöd
Olav Junturi	soc. sek	— " —
Eva Bostad	soc. sek	Försörjningsstöd
Matti Pellon	soc. sek	Enh. för försörjningsstöd
Janne Hägstrand	soc. sek	— " —
Helena Heikkinen	Adm. ass	— " —
Labri Toikkari	soc. sek	— " —
Cecilia Forsberg	soc. sek	Enheten för försörjningsstöd
Jinda Engberg	Bidragshandl.	— " —
Yvonne Kuitonen	— " —	— " —
Melika Andersson	Bidragshandl.	Enheten för försörjningsstöd

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

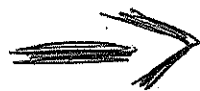
Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn	Befattning	Enhet
Taru Kuru	Soc sek	Vux
Penika Gullberg	—	—
Josefine Johansson	—	—
Anna Holmgren	Metodeutvecklare	Vux
Annika Forsberg	beh. ass.	VUX
Stina Lindman	SOC. sek	VUX
Ewa Juvak	SOC. sek	VUX
Bert Stenbelen	—	enh för vuxna
Annika Järnberg	Soc sektor	enh. för vuxna
Tomas Åxz	SOC. sek	VUX
Ulrika Landi	SOC. sek.	enh. för vuxna
Paul Kvist	SOC. sek	enh vux
Kerstin Andersson	—	—

VGV



Ysa Samuelsson
Peder Näslund

Vuxenheten
socialsekr.

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn

Befattning

Enhet

Namn	Befattning	Enhet
<i>Kerstin Linder</i>	<i>srk sek</i>	<i>Social psykiatriska</i>
<i>Marie Berglund</i>	<i>"</i>	<i>"</i>
<i>Anders</i>	<i>- " -</i>	<i>- " -</i>
<i>Emma Carlsson</i>	<i>"</i>	<i>ENH. FÖR SOCIAL PSYK.</i>
<i>Bo Petersen</i>	<i>- " -</i>	<i>"</i>
<i>Anders Spjut</i>	<i>- " -</i>	<i>"</i>
<i>Ewa Jansson</i>	<i>"</i>	<i>"</i>
<i>Anders Spjut</i>	<i>- " -</i>	<i>- " -</i>
<i>Ole Sten</i>	<i>- " -</i>	<i>- " -</i>
<i>Lilje Julo</i>	<i>- " -</i>	<i>- " -</i>
<i>Lea Christian</i>	<i>"</i>	<i>"</i>
<i>Ewa Hultgren</i>	<i>BUS</i>	<i>enh. för försörjningsstöd</i>

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växelfonibefarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn	Befattning	Enhet
<i>[Signature]</i>	Fam.behandl.	Prev. enh.
<i>[Signature]</i>	soc. sek	ungdomsgr.
<i>[Signature]</i>	publik	Prev. enh
<i>[Signature]</i>	fam behandlare	prev
<i>[Signature]</i>	fam. behandlare	— " —
<i>[Signature]</i>	fältassistent	— " —
Erika Gustavsson	soc. sek.	ungdomsgruppen
Lise Engqvist	socsek	ungdomsgruppen
Anna Olsson	fältassistent	preventionsenheten
Anna Holgersson	fältassistent	preventionsenheten
<i>[Signature]</i>	socialsekreterare	ungdomsgruppen
<i>[Signature]</i>	fam. beh.	Prev.
<i>[Signature]</i>	fam. vård s. ass.	Prev. enh.

vänd →

Jonas Grundstroem	Bot Socialskriverare	BoU
Karin Svansson	— —	— —
Adolfo Tijero	''	BoU
Thoms Kvanstrom	Fattassistent	PreV
Narab Lundholm	. soc.	BfU
—		
Tomás Jyllengård		PreV

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till. Det i sin tur blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn	Befattning	Enhet
Erik Andersson	Biståndshandl.	BESTÄLLARENHETEN
Arieta Ericsson	- -	- -
Gerilla Adelf	- -	- -
Martina Svensson	- -	- -
Yvonne Hultberg	Praktikant	- -
Perit Steubey	Biståndshandläggare	- -
Ewa Schermy	Add. an.	- -
Kristen Gullberg	praktikant FH/rik färdtjänst-utredare	- -
Niklas Nyberg	Biståndshandl.	- -
Janisoz Gustafsson	Biståndshandl.	- -
Linda Karlsson	Biståndshandl.	- -
Agnes Bergström	kontaktsek	- -
Anna Jonn	biståndshandläggare	- -
Jessica Mannheimer W	- -	- -
Jessica Lindt	- -	- -

VGW
=>

Marie Eberg bist. bedömare, Beställarenheten

Så många Adm. ass - 10. F11

Marie Eberg bist. hand ~~arb.~~ beställarenh

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE

Vi, handläggare på olika enheter här på Södermalms stadsdelsförvaltning, har fått veta att våra duktiga telefonister riskerar att förlora sina jobb, eftersom man vill att telefonin skall skötas från Avesta.

Idag har vi en väl fungerande växel och reception som är ansiktet utåt mot stadsdelens invånare. Det ska vara lätt att vara klient på Södermalm sägs det och vi personal ska vara tillgänglig. Med en avveckling av en fungerande växeltelefoni befarar vi att det blir svårare för medborgarna att komma i kontakt med rätt handläggare på stadsdelsförvaltningen. Det kan ta längre tid för telefonisterna i Avesta att förstå vem de ska koppla samtalen till vilket vi redan har erfarenhet av. Det blir felkopplingar vilket leder till ökad irritation hos dem vi arbetar för att hjälpa. Många av dem brukare/ kunder/ klienter som av olika anledning är i kontakt med stadsdelsförvaltningen befinner sig i en utsatt situation på många sätt, inte minst ekonomiskt. Att de ska ringa, ofta från en mobiltelefon med kontantkort, och bli felkopplade är inte en önskvärd situation. Dessutom kan frustration hos en redan utsatt grupp leda till ökad risk för hot om våld mot oss personal.

Våra telefonister idag känner oss och våra kunder och fungerar som en trygg länk. Att kapa den länken riskerar att försämra servicen utåt, se argument ovan, och därigenom ge oss handläggare en ytterligare ökad arbetsbelastning.

Vi hoppas att man tar i beaktande det som har beskrivits ovan.

Namn

Befattning

Enhet

Tulla Wenberg	uppsökande	äldreomsorgen
Ylva Söderlund	färdtjänstutredare	äldreomsorgen
Anita Sjanclova		- - -
Helena Jusold Carlsson	Färdtjänstutr.	- - -
Annika Bergström	bitr. handl.	- - -