



Tid: 16 juni 2009 kl 16.30 – 17.30

Plats: Bråvallasalen, Stadshuset

Justerat: 16 juni 2009

Kristina Alvendal

Martin Michel

Närvarande

Ledamöter

Kristina Alvendal (m), ordförande
Martin Michel (mp), vice ordförande
Ingvar Snees (m)
Lennart Jansson (m)
Thomas Persson (m)
Anna Wersäll (m)
Per Altenberg (fp)
Bengt Sandberg (s)
Rana Khosravi (s)
Karin Falk (s)
Mattias Eriksson (v)

Ersättare

Mikael Eriksson (m) tjänstgörande
Camilla Lindberg (m)
Luke Cook (m)
Daniel Forslund (fp)
Lars Wyke (kd)
Nicklas Nilsson (s) tjänstgörande
Ulf Holmlund (s)
Yildiz Kafkas (mp)
Åke Mezán (v) § 5-19

Tjänstemän

Fastighetsdirektören Torbjörn Johansson och nämndsekreteraren Eva Olofsson.
Tjänstemän ifrån kontoret, Andreas Jaeger, Mikael Forkner, personalrepresentanter
Rolf Bodin (Kommunal), Lillemor Öhman (SKTF) samt borgarrådssekreteraren Henrik

Nerlund och biträdande borgarrådssekreteraren Nils Löwenspets från roteln.

§ 9

Införande av gemensam växelfunktion för stadens bolag och nämnder.

Svar på remiss

Dnr 2009/106/143

Beslut

Fastighetsnämnden beslutar enligt kontorets förslag:

- 1 Fastighetsnämnden beslutar att till kommunstyrelsen överlämna och återropa kontorets svar på remissen om en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.
- 2 Fastighetsnämnden beslutar att justera paragrafen omedelbart.

Ärendets handling

Fastighetskontorets tjänsteutlåtande i rubricerat ärende från den 18 maj 2009.

Nämndens behandling av ärendet

Framlagda förslag till beslut

- 1) Ordföranden Kristina Alvendal m.fl. (m), ledamoten Per Altenberg (fp), vice ordförande Martin Michel (mp) och Mattias Ericson (v) och ställer sig bakom kontorets förslag (se beslutet).
- 2) Ledamoten Bengt Sandberg m.fl.(s) föreslår att fastighetsnämnden beslutar lämna följande text som svar på remiss:
 1. Behåll telefonväxel i Stockholm och i kommunal regi.
 2. Behåll i huvudsak telefonväxlarna lokalt på respektive nämnd.
 3. Uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna.
 4. Därutöver anför följande

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till

samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt!

Omröstning

Ordföranden ställer de framlagda förslagen mot varandra och nämnden beslutar enligt kontorets förslag.

Reservation

Ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s) med hänvisning till sitt förslag.

Särskilt uttalande

Särskilt uttalande lämnas av ordföranden Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp) enligt följande:

Vid införandet av en gemensam växel och ett telefonnummer till Stockholms stad är det stockholmarnas bästa som ska stå i fokus. Tillgänglighet och personlig kontakt är oerhört viktigt för medborgarna. Staden måste ha en människa som svarar på andra sidan när man ringer. Alla kan inte hantera ett talsvarssystem och därför kan en sådan lösning inte heller ersätta den mänskliga kontakten i alla lägen. Det är viktigt att detta tas med i utarbetandet av stadens gemensamma växel och att stadens tillgänglighet kontinuerligt följs upp för att säkerställa en god service till alla stockholmare i deras kontakt med staden. Fastighetsnämnden ställer sig också frågande till om det är rätt väg att gå när en digital växelplattform föreslås ersättas med en analog dito.

Särskilt uttalande lämnas av vice ordföranden Marin Michel (mp) enligt följande:

Det är ytterst viktigt att alla stadens medborgare, såväl unga som gamla i sin telefonkontakt med stadens förvaltningar och i synnerhet stadsdelsförvaltningarna får en trygg och bra service med svar direkt eller i nästa steg korrekta hänvisningar till kunniga och serviceinriktad personal. Mötet med telefonsvarare med frågeställningar som inte passar och en kedja av snabbt meddelade knappval fungerar än så länge dåligt och är en plåga för många, särskilt äldre människor. Omorganisationer av det här slaget är svår för medborgarna. Det tar lång tid att lära sig nya telefonnummer och att hitta nya vägar för att få rätt information.

I de lokala stadsdelsförvaltningarna krävs utöver kunskap om verksamheten också lokal- och personkännedom som riskerar att gå förlorad när man centraliserar och

handlar upp telefontjänster så som nu föreslås. Det får inte ske.

Ersättaryttrande

Ersättarna Lars Wyke (kd) och Daniel Forslund (fp) instämmer i ordförande Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp) särskilda uttalande.

Ersättaren Yildis Kafkas (mp) instämmer i vice ordförande Martin Michels (mp) särskilda uttalande.

Vid protokollet
Eva Olofsson

Rätt utdraget intygar:
