

**Mail fra borgmesteren, dateret 10. december 2018**

**Emne: Svar på åbent brev om vedr. borgerservice**

Til Seniorrådet Silkeborg Kommune.

Kære Erling Prang

Tak for de fremsendte bemærkninger til Økonomi- og Erhvervsudvalgets beslutning den 6. november 2018 om indførelse af tidsbestilling for betjening i Borgerservice.

Jeg er gjort bekendt med, at der har været beklagelige misforståelser i sprogbruget omkring begrebet høring, og også at der, som du selv skriver, har været en efterfølgende dialog med administrationen. Jeg anerkender, at Seniorrådet har valgt at fremsende et høringssvar til det politiske niveau, og jeg modtager det som sådan med tak, da borgerperspektivet er særdeles vigtigt for udvikling af vores service.

De opmærksomhedspunkter, Seniorrådet peger på i forhold til indførelse af tidsbestilling, er særdeles relevante og helt i tråd med de spørgsmål, der blev stillet fra politisk hold under sagens behandling i Økonomi- og Erhvervsudvalget den 6. november. Ud fra det forelagte er Økonomi- og Erhvervsudvalget betryggede ved at sætte dette udviklingstiltag i gang, og forventer, at det på sigt giver et løft af kvaliteten i den oplevede service.

Økonomi- og Erhvervsudvalget har modtaget Seniorrådets høringssvar og jeg vil på førstkommande møde orientere om håndteringen af høringssvaret. Høringssvaret er endvidere modtaget i Kultur- og Borgerserviceafdelingen, som tager bemærkningerne med i det videre udviklingsarbejde. Jeg kan ikke garantere, hvordan alle arbejdsgange konkret kommer til at foregå og vil derfor ikke svare på punkterne enkeltvis. Men jeg ved, at der i Borgerservice er et stort fokus på, at man altid skal kunne komme i kontakt med en medarbejder, at der altid er åbent for telefonbetjening og at der er en bemandet receptionistfunktion i stil med det I foreslår. Hvor langt hjælpen i ikke-aftalte fremmøder vil kunne række, vil afhænge af den konkrete henvendelses karakter. Der vil også altid være akuttider.

Vi er opmærksomme på, at der er behov for en stor kommunikationsindsats i indkøringsfasen, men ser frem til at se forsøget implementeret.

Venlig hilsen

**Steen Vindum**

Borgmester



**Silkeborg Kommune**

Søvej 1

8600 Silkeborg

[Steen.Vindum@silkeborg.dk](mailto:Steen.Vindum@silkeborg.dk)

Mobilnr. 26 29 37 32