



Svar på Vänsterförbundets fullmäktigegrupp och 14 andra ledamöters undertecknade motion om att Vandainfo ska ha senare öppettider och oftare öppet än i dagsläget

VD/11569/00.02.00.03/2022

RV/ST-V/UV/SP/EJ/AP

Vänsterförbundets fullmäktigegrupp och 14 andra ledamöter lämnade in följande motion i enlighet med fullmäktiges arbetsordning:

”Vandainfo ska ha senare öppettider och oftare öppet än i dagsläget

Vandainfo gör ett utomordentligt arbete. Vandainfo är en viktig länk mellan stadsborna och stadens tjänster. Vid Vandainfo får man ofta ett snabbt och korrekt svar på sina frågor.

Vandainfo ger information, stöd och handledning när det gäller stadens tjänster och att söka sig till dem, men också rådgivning och information om tjänster hos Vandas samarbetspartner. Till dem hör till exempel HRT, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, FPA, Arbets- och näringsbyrån, polisens tillståndstjänster, skattemyndigheten och NetTicket.

Många Vandabor har ändå varit besvikna på Vandainfos begränsade öppettider. Vandainfos verksamhetsställen i Dickursby, Korso och Myrbacka är öppna endast måndag till onsdag kl. 8.45–16.30, torsdagar kl. 12.00–17.00 och fredagar antingen kl. 7.45 (Dickursby) eller 8.00–15.30. På lördagar och söndagar är Vandainfo stängt.

För de stadsbor som arbetar dagtid är det praktiskt taget omöjligt att uträtta ärenden vid Vandainfo under de nuvarande öppettiderna. Också för andra stadsbor skulle möjligheten att uträtta ärenden på kvällar och veckoslut medföra mer flexibilitet till en i övrigt välfungerade service. Alla har inte heller möjlighet till att använda enbart e-tjänster.

På basis av ovanstående lämnar Vänsterförbundets fullmäktigegrupp och vi undertecknade ledamöter in följande fullmäktigemotion:

* Öppettiderna för Vandainfos alla verksamhetsställen ska förlängas från de nuvarande tiderna både under vardagar och veckoslut.”

Stadsfullmäktige 10.10.2022 § 13

Stadsfullmäktige beslutade att ta upp ärendet till behandling och sända fullmäktigemotionen till stadsstyrelsen för beredning.

Verksamhetsområdet för stadens strategi och ledning konstaterar följande som sitt svar:

Vandainfo möter och ger service åt kommuninvånarna via flera kanaler genom att erbjuda information och hjälp i att hitta stadens och dess samarbetspartners tjänster. I kundservicen används moderna system och de möjligheter som de medför. Tjänsterna utvecklas i nära samarbete med verksamhetsområdena och samarbetspartnernas sakkunniga. Utöver verksamhetsställena i Dickursby,



Myrbacka och Korso består Vandainfo av rådgivningstjänster där det svaras på ett flertal av stadens olika kundservicetelefonlinjer. Vandainfo erbjuder också kundservice via e-post och chatt.

Vandainfo hade tidigare mer omfattande öppettider, då man fick service under vardagskvällar till och med till kl. 19. Antalet besökare på kvällen var ändå väldigt litet. Åren 2019–2020 hade Vandainfo i genomsnitt 5–6 kunder under den sista öppettimmen. Även under de nuvarande öppettiderna märks det att antalet kunder minskar mot kvällen och att antalet kunder är mycket litet strax före stängningstiden kl. 17. Enligt könummerstatistiken för år 2022 besökte i genomsnitt 13 kunder Vandainfo i Dickursby efter kl. 16 och i genomsnitt fyra kunder Vandainfo i Myrbacka. I statistiken syns också flera dagar då Vandainfo i Dickursby endast hade några få kunder och Myrbacka Vandainfo inga kunder alls efter kl. 16.

Vandainfos kunder har gett relativt lite respons på öppettiderna. Via stadens responskanal har endast enstaka respons på öppettiderna lämnats in under en granskningsperiod som omspannar flera år. I samband med de senaste ändringar i öppettiderna under åren 2019–2020 samlade man in kundrespons med hjälp av en s.k. kundnöjdhetsterminal/-apparat och genom att skriva ner spontan respons som kunderna gett. Svaren som gavs på frågorna i kundnöjdhetsterminalen/-apparaten visade att kundnöjdheten gällande Vandainfos öppettider var i genomsnitt 4,5 på skalan 1–5. 79 % av dem som svarade gav öppettiderna vitsordet 5. Man följde också separat upp kundnöjdheten gällande Vandainfos öppet- och stängningstider och resultaten var motsvarande. Spontan muntlig kundrespons eller kommentarer om öppettiderna gavs 12 gånger under en period på flera månader. Majoriteten av responsen var antingen positiv eller neutral, tre gånger var responsen negativ.

Om Vandainfos öppettider förlängs från de nuvarande betyder det att man på grund av personalens arbetstid måste övergå från ett arbetspass i dagsläget till två olika arbetspass, dvs. morgonskift och kvällsskift. För närvarande är det tillräckligt med ett personalantal på 10 per dag, fördelat mellan Vandainfo i Dickursby, Myrbacka och Korso. På grund av eventuella kvällsskift skulle det behövas mer personal, minst sex till sju anställda. Veckoslutsöppet skulle kräva åtminstone åtta anställda på sammanlagt tre verksamhetsställen. Av säkerhetsskäl måste åtminstone två anställda alltid vara på plats under hela öppettiden. Totalt sett skulle det behövas ytterligare uppskattningsvis ett tiotal årsverken. Förlängda öppettider skulle också betyda ökade bevakningskostnader då verksamhetsställena behöver bevakningstjänster också på kvällar och veckoslut.

Till Vandainfos servicekanaler hör utöver verksamhetsställena också telefonkundservice och e-tjänster. Man har eftersträvat att samordna telefon- och besökskundservicen för att Vandainfo ska kunna betjäna kommuninvånarna lika bra oberoende av servicekanal. Det är viktigt att telefonservicens och verksamhetsställenas öppettider är likartade, så att det går att planera arbetspassen i undantagssituationer. Verksamhetsställenas öppettider borde alltså inte avvika så mycket från telefonservicens öppettider. Om förändringarna också påverkar öppettiderna för Vandainfos telefonservice behövs det också tilläggsresurser för att kunna övergå till två arbetspass. Om telefonservicens öppettider motsvarar verksamhetsställenas öppettider behöver telefonservicen fem till tio tilläggsårsverken.

En fråga som också bör beaktas när det gäller en förlängning av öppettiderna är att största delen av stadens tjänster som Vandainfo erbjuder är tjänster som tillhandahålls av stadens övriga verksamhetsområden och serviceområden. Därför skulle senare öppettider utanför kontorstid också betyda att Vandainfo behöver uppbäckning av dem som äger dessa tjänster också under sådana tider då de inte längre är anträffbara om man jämför med nuläget. Uppbackningen från verksamhetsområdena och samarbetsparterna är oerhört viktigt eftersom Vandainfos serviceutbud är så omfattande. Om



Vandainfo inte får någon uppbackning från sakkunniga skulle kundservice delvis vara bristfällig, eftersom man nödvändigtvis inte skulle kunna sköta ärenden under veckoslut och kvällar.

I många tjänster som Vandainfo erbjuder är ärendena inte brådskande och det är möjligt att sköta dem på en dag som kunden själv väljer. Många tjänster erbjuds också elektroniskt och en del samarbetspartner har kundservicekanaler som i dagsläget är öppna under sådana tider som gör det möjligt att få service också på kvällar och veckoslut. Kunderna kan också för närvarande sköta sina ärenden vid Vandainfo på fredagar lite tidigare än andra dagar och på torsdagar lite senare än andra dagar. I tillägg till det här får man kundservice per telefon, chatt och e-post, vilket gör Vandainfos kundservice mer lättillgänglig och flerkanalig, och därmed kan kunden själv välja servicekanal.

Som slutsats kan det konstateras att Vandainfos öppettider kan förlängas om det fås tilläggsfinansiering i driftsekonomin för att täcka resurser och kostnader. För att kunna utveckla Vanda stads kundservice på lång sikt har visionen och åtgärdsprogrammet Kundservice 2030 varit under beredning år 2022. Målet är att det i framtiden i allt större utsträckning inom kundservice ska finnas mångsidiga möjligheter att uträtta ärenden med hjälp av vilka stadsborna får den hjälp och det stöd som de behöver på ett sätt som passar dem. Vi hoppas att så många som möjligt deltar i arbetet med visionen Kundservice 2030, för att stadens kundservice (Vandainfo) också i fortsättningen kan svara på Vandabornas föränderliga behov.

I Vandainfo i Dickursby och Myrbacka genomförs ett serviceförsök där öppettiderna utökas till senare på kvällen en vardagskväll i veckan. Detta kan genomföras på ett kostnadseffektivt sätt genom att i motsvarande mån förkorta öppettiderna på morgonen.

Vandainfo i Dickursby kommer att bli en del av inlärningscampuset i Ånäs år 2027. Att sammanföra stadens tjänster till ett ställe öppnar nya möjligheter också för planeringen av öppettider. Möten ansikte mot ansikte vid serviceställena har en viktig betydelse också i fortsättningen, och därför bör också öppettiderna för Vandainfos besöks Serviceställen ses över som en del av kundservicens helhet.

Stadsstyrelsen 27.3.2023 § 17

Stadsdirektörens förslag:

Stadsstyrelsen beslutar att

- a) ge Vänsterförbundets fullmäktigegrupp och de 14 andra ledamöterna som undertecknat motionen stadsstyrelsens svar i enlighet med förslaget, och
- b) föreslå för stadsfullmäktige att stadsstyrelsens svar antecknas för kännedom.

Behandling:

Under behandlingen av ärendet gjorde stadsdirektören följande komplettering till motionssvarets näst sista textstycke:

I Vandainfo i Dickursby och Myrbacka genomförs ett serviceförsök där öppettiderna utökas till senare på kvällen en vardagskväll i veckan. Detta kan genomföras på ett kostnadseffektivt sätt genom att i motsvarande mån förkorta öppettiderna på morgonen.

Beslut:

Det kompletterade förslaget godkändes.



Stadsfullmäktige 24.4.2023 § 13

Stadsstyrelsens förslag:

Stadsfullmäktige beslutar anteckna stadsstyrelsens svar för kännedom.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Bilaga: Vänsterförbundets fullmäktigegrupps och 14 andra ledamöters undertecknade motion om att Vandainfo ska ha senare öppettider och oftare öppet än i dagsläget

Anvisningar för sökande av ändring: 2.1 Besvärshöjning

Närmare information:

Ulla Virtanen, chef för kommuninvånarservicen, tfn 050 314 5641
([fornamn.efternamn\[at\]vantaa.fi](mailto:fornamn.efternamn[at]vantaa.fi))