



5 - Udvalgenes høringsvar vedrørende "Principindstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice"

20-05-2010

- [1. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget](#)
- [2. Socialudvalget](#)
- [3. Børne- og Ungdomsudvalget](#)
- [4. Sundheds- og Omsorgsudvalget](#)
- [5. Teknik- og Miljøudvalget](#)
- [6. Kultur- og Fritidsudvalget](#)

1
4
5
6
7
11

Sagsnr.
2010-76501

Dokumentnr.
2010-340858

Sagsbehandler
Jens Frøkjær Laursen

1. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Etablering af en tværgående fælles Borgerservice i Københavns Kommune

Økonomiudvalget har den 14. april 2010 fremsendt principindstilling om etablering af et nyt fælles Københavns Borgerservice i høring hos alle fagudvalg. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har behandlet høringen på udvalgets møde den 10. maj 2010.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget finder det principielt fornuftigt at samle opgaver og funktioner, hvor det giver mulighed for bedre borgerservice og mere effektiv opgaveløsning. Udvalget kan på den baggrund tilslutte sig principindstillingen.

I forhold til de foreløbige overvejelser i analyserapporten om en

Nyropsgade 1, 6. sal
1602 København V

Telefon
33666740

Direkte telefon
3366 2732

E-mail
JFL@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800213

www.kk.dk

eventuel overførsel af opgaver fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ydelsesservice til Københavns Borgerservice er det dog Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vurdering, at disse opgaver *ikke* som helhed er egnede til at indgå i den tværgående borgerserviceenhed.

Det skyldes blandt andet følgende forhold:

- 1) Ifølge lov om ansvaret for og styring af den aktive beskæftigelsesindsats skal det samlede ansvar for indsats og ydelser på beskæftigelsesområdet være placeret hos ét udvalg. Overflyttes selve ydelsesadministrationen, vil det derfor fortsat være Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, som har det faglige og økonomiske ansvar for de relevante opgaver. Det hindrer i princippet ikke, at opgaverne kan varetages i regi af Københavns Borgerservice, men det er en væsentlig barriere og vil i givet fald bl.a. kræve en omfattende kontraktlig regulering, som i sig vurderes at ville øge de administrative omkostninger.
- 2) Det vurderes ikke, at overflytning af Ydelsesservices opgavevaretagelse til Københavns Borgerservice generelt giver mulighed for større synergigevinster. Mange sager på Ydelsesservices områder er særdeles komplekse (især vedrørende kontanthjælp og sygedagpenge) og vil uanset overflytning til Københavns Borgerservice kræve en betydelig specialisering, som hæmmer synergigevinster i forhold til den tværgående borgerserviceenheds øvrige opgaver. Samtidig vil synergigevinster i forhold til den øvrige administration på beskæftigelsesområdet – i regi af Jobcenter København – bedst kunne realiseres i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens regi.
- 3) Der er erfaringsmæssigt en betydelig risiko for endog meget store refusionstab for kommunen, hvis snitfladerne mellem Ydelsesservice og Jobcenter København ikke fungerer optimalt. Det vurderes i den forbindelse meget væsentligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion har ansvaret for hele den indsats, der skal forebygge refusionstab, herunder også i forbindelse med implementering af ny lovgivning, der ofte er meget kompleks og har meget korte implementeringsfrister.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget forstår, at dette også blev konklusionen på sidste møde i det projektråd, der har udarbejdet den foreliggende analyserapport.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er bekendt med, at der i forlængelse af projektrådsmødet har været drøftelser mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og

Økonomiforvaltningen, og at følgende er aftalt:

1) *Bedre arbejdsdeling og samarbejde på bedrageriområdet*

- a. Ydelsesservices funktioner i forbindelse med de udadvendte kontrolopgaver i regi af *Fair Play* aktionerne overføres til Københavns Borgerservice.
- b. Københavns Borgerservice vil digitalisere sine kontroller omkring muligt bedrageri. I forlængelse heraf overvejes det, om Ydelsesservices kontroller via f.eks. systemadviseringer fra SKAT kan indgå i en samlet digital løsning.
- c. Ydelsesservice opretter en telefonisk hotline for Københavns Borgerservice med fleksibel åbningstid omkring sidste udbetalingsdag for kontanthjælp, så kontanthjælpen kan standes, hvis Københavns Borgerservice har fundet forhold, der kan give anledning til det.

2) *Samarbejde om telefonbetjening*

- a. Der udvikles en viderestillingsfunktionalitet i Ydelsesservices telefonsystem, så opkald med generelle spørgsmål og opkald med forespørgsler om en sags status i en forsøgsperiode på ½ år viderestilles til og håndteres af Københavns Borgerservice. Herefter evalueres forsøget med henblik på evt. videreførelse.
- b. Der oprettes adgang til, at Københavns Borgerservice kan omstille direkte til Ydelsesservices telefonsystem ved opkald, der skal behandles i Ydelsesservice.
- c. Kompetenceudvikling af Call Center medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Københavns Borgerservice koordineres, så der f.eks. oprettes fælles kursushold.

3) *Forpligtende samarbejde om digitalisering*

- a. Der nedsættes en fælles projektgruppe mellem Ydelsesservice og Københavns Borgerservice i forbindelse med implementeringen af elektronisk dokumentering. I den forbindelse undersøges potentialet ved en fælles scanning og sagshåndtering.
- b. Ydelsesservice og Københavns Borgerservice indgår i et samarbejde med Københavns Erhvervscenter om en digitaliseringsstrategi for byens erhvervsliv.

Det er også aftalt, at den fremtidige placering af f.eks. barselsadministration kan overvejes i lyset af en eventuel afklaring af

det fremtidige administrative ansvar for de objektive ydelser i forbindelse med sommerens økonomiforhandlinger mellem regeringen og KL.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tager ovenstående aftale til efterretning, herunder at der kan være behov for mindre ressourceoverflytninger i den forbindelse.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget er i øvrigt indstillet på, at opgaver og funktioner på udvalgets område også fremover gøres til genstand for analyser af potentialer for synergigevinster ved fælles drift på tværs af forvaltninger. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bidrager således også fremadrettet gerne til sådanne analyser.

Venlig hilsen

Klaus Bondam
Beskæftigelses- og Integrationsborgmester

2. Socialudvalget

Høringsvar til Økonomiudvalget vedr. Københavns nye Borgerservice

Til Overborgmester Frank Jensen

Socialudvalget har modtaget principindstilling vedrørende øbenhavns nye Borgerservice og har med interesse gennemlæst materialet.

Socialudvalget støtter op om hensigten med Københavns nye Borgerservice, og forventer at det vil sikre en mere smidig indgang til Københavns Kommune.

Venlig hilsen

Mikkel Warming

3. Børne- og Ungdomsudvalget

Børne- og Ungdomsudvalget finder det positivt, at der nu sker en konkretisering af planerne om en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune.

Udvalget er tilfreds med, at der er gennemført en analyse af mulighederne for at overflytte Pladsanvisningen og Forældrebetalingen til det ny Borgerservice. Udvalget er tilfreds med analysens konklusion med hensyn til, at Pladsanvisningen og Forældrebetalingen forbliver i BUF. Udvalget finder det glædeligt, at der i forlængelse af analysen er planlagt udvidet samarbejde forvaltningerne imellem omkring fx forsøgsordning omkring telefonbetjening og en mulig overflytning af konkrete opkrævningsopgaver i Forældrebetalingen til Borgerservice. Udvalget lægger stor vægt på, at der bliver et godt samarbejde mellem BUF og det ny Borgerservice, herunder ikke mindst mellem Pladsanvisningen, Forældrebetalingen og Borgerservice.

Udvalget ser meget frem til resultaterne af det analysearbejde, som er besluttet at gennemføre i regi af Citizen.2012 om en yderligere digitalisering af Pladsanvisningen. Her er der mulighed for en bedre service til borgere og institutioner.

Børne- og Ungdomsudvalget ser frem til oprettelsen af det ny Københavns Borgerservice.

4. Sundheds- og Omsorgsudvalget

Sundheds- og Omsorgsudvalgets høringssvar på "Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice"

Økonomiudvalget har i mødet den 13. april 2010 fremsendt "Principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice" i høring hos alle fagudvalg. Sundheds- og Omsorgsudvalget har afgivet høringssvar på udvalgets møde den 20. maj 2010.

Udvalget ser frem til, at planerne for det ny Borgerservice København udmøntes indenfor rammerne af Citizen.2012. Sammen med "Vision 2020. Borgerservice" får kommunen hermed et godt og ambitiøst grundlag for udviklingen af borgerservice til københavnere. Visionen giver et godt grundlag for at konkretisere og udvikle service og borgerbetjening med udgangspunkt i borgernes behov og med et samlet fokus på digitalisering, organisering og innovation både i det ny Københavns Borgerservice og i forvaltningerne. Udvalget har særligt fokus på, at udviklingen af borgerservice sikrer en nemmere adgang og bedre betjening af de ældre borgere ved, at de får færre indgange til kommunen samt at digitale løsninger udvikles under hensyntagen til de ældres behov, særligt da andelen af ældre, der vil benytte sig af digitale løsninger, kan forventes at stige relativt meget de kommende år.

Udvalget giver derfor sin opbakning til udviklingen af en bedre service til borgerne, herunder at sammenlægge funktioner, opgaver og borgerindgange og digitalisere borgerbetjeningen, hvor det bidrager til en mere tilgængelig og effektiv service.

Udvalget vil desuden fremhæve vigtigheden af, at der udvikles et godt og tæt samarbejde mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Københavns Borgerservice, herunder særligt Pension København. Udvalget bidrager gerne til nye analyser af potentialet for effektivisering og bedre borgerbetjening ved sammenlægninger, opgaveflytninger, driftsoptimering og digitalisering på sundheds- og ældreområdet.

Udvalget ser frem til oprettelsen af det ny Københavns Borgerservice. Med principindstillingen er der givet et godt grundlag herfor.

På vegne af Sundheds- og Omsorgsudvalget

Med venlig hilsen

Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester

5. Teknik- og Miljøudvalget

Høringssvar fra Teknik- og Miljøudvalget vedrørende principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice.

Økonomiudvalget har den 13. april 2010 besluttet at fremsende principindstilling om etablering af det ny Københavns Borgerservice i høring hos de stående udvalg, inklusiv analyserapport som bilag.

Teknik- og Miljøudvalget er i udgangspunktet positiv overfor visionen om at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service overfor borgerne gennem oprettelse af en tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune og med den strategi at øge den digitale selvbetjening.

Med Økonomiudvalgets indstilling præsenteres

- den anbefalede opgaveportefølje for Københavns Borgerservice
- en ny borgerservicevision for god og effektiv borgerservice
- samt den videre proces for den samlede borgerserviceenhed

med det formål at få principgodkendt rammerne for det ny Københavns Borgerservice.

Det bemærkes, at overflytning af specifikke områder vil blive fremlagt senere i separate fællesindstillinger.

Ad) Opgaveportefølje:

Udvælgelse af opgaver til det ny Københavns Borgerservice tager udgangspunkt i Analyse af tværgående borgerserviceenhed, der indeholder en vurdering af hvilke områder, der på nuværende tidspunkt egner sig til at indgå i en tværgående enhed. De anbefalede områder er udvalgt i samarbejde med de relevante fagforvaltninger og på baggrund af forvaltningernes vurdering af opgavens egnethed til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed.

Fra Teknik- og Miljøforvaltningen anbefales følgende områder overført

- Affaldsservice telefonbetjening
- Center for Parkerings telefonbetjening
- Andre områder fra Center for Parkerings kundecenter skal undersøges nærmere

Affaldsservice

Affaldsservice håndterer henvendelser fra borgere på affaldsområdet og er et callcenter under Center for Kunder. Affaldsservice løser deres opgave i tæt samarbejde og dialog med Center for Miljø. Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen vurderet,

at Affaldsservice er egnet til at indgå i en tværgående borgerserviceenhed, og at callcenteropgaven med fordel kan etableres som en selvstændig enhed i Kontaktcentret. Det er Teknik- og Miljøforvaltningens vurdering, at der kan skabes god synergi og afveksling i arbejdsindhold for Affaldsservices 10 medarbejdere, såfremt de får mulighed for at blive oplært i Kontaktcentrets øvrige funktioner - lige som Kontaktcentrets nuværende personale tilsvarende forventes oplært i "affaldsservice".

Teknik- og Miljøforvaltningen understreger vigtigheden af, at Affaldsservices opgaver fortsat løses i et tæt samarbejde med Center for Miljø. Der skal i den forbindelse peges på en faktisk fejl i analysen side 27, hvor det fremgår, at Affaldsservice har administrative støttefunktioner i Center for Kunder svarende til 4 årsværk. Disse 4 årsværk er placeret i Center for Miljø.

Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Borgerservice igangsat processen med henblik på en overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret pr. 1. juli 2010.

Center for Parkerings telefonbetjening

Analysen konkluderer, at Center for Parkerings kundecenter er delvis egnet til at indgå i den tværgående borgerserviceenhed. Teknik- og Miljøforvaltningen har sammen med Økonomiforvaltningen vurderet, at kundecentrets telefonbetjening kan overføres til Kontaktcentret, mens der kræves yderligere analyser for at kunne vurdere om resten af kundecentrets opgaver vil kunne flyttes til en tværgående borgerserviceenhed. Overførslen af opgaverne hænger nøje sammen med muligheden for digitalisering af opgaverne og en vurdering af de juridiske aspekter af at udskille opgaveløsningen fra den fagforvaltning, der ansvar for at alle henvendelser/ansøgninger om køb af/betaling for parkeringsydelser håndteres korrekt og er i overensstemmelse med gældende love og bekendtgørelser.

Forvaltningen har sammen med Borgerservice igangsat processen med henblik på en overflytning af Center for Parkerings telefonbetjening til Kontaktcentret i 3. kvartal 2010. Forvaltningen bemærker i den forbindelse, at det drejer sig om 5 årsværk fra Center for Parkering, der skal overflyttes til Kontaktcentret, - og ikke 6 årsværk, som det fremgår af indstillingen.

Andre områder fra Center for Parkerings kundecenter

Det fremgår af Økonomiudvalgets indstilling, at overflytning af yderligere områder fra Center for Parkeringscenter skal undersøges. Efter overflytning af telefoniopgaven består Center for Parkerings kundecenter af 9,5 årsværk samt en områdechef. Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen har gennemført en nærmere afklaring af mulighederne for at Center for Parkerings kundecenter overflyttes til Københavns Borgerservice.

Der vil hen over sommeren blive arbejdet videre med tre modeller:

1. Området flyttes fuldt ud til Københavns Borgerservice
2. Opgaven forbliver i Teknik- og Miljøforvaltningen, men der udarbejdes en samarbejdsmodel, hvor Københavns Borgerservice udfører mindre komplekse opgaver i samarbejde med Center for Parkering
3. Opgaven forbliver uændret i Center for Parkerings kundecenter.

Center for Parkering arbejder løbende med udvikling af licenser og web-handel, for på sigt at kunne lukke for den fysiske borgerindgang, og det vil derfor på sigt ikke være muligt for borgerne at henvende sig personligt til Center for Parkerings kundecenter.

Ad) En ny borgerservicevision for god og effektiv borgerservice:

Teknik- og Miljøudvalget kan tilslutte sig den overordnede vision om en mere tilgængelig og effektiv borgerservice, herunder at samle de for nuværende over 50 borgerindgange til færre og mere professionelle indgange med opgaveløsninger på tværs af alle forvaltninger.

Teknik- og Miljøudvalget anerkender behovet for at styrke digitaliseringen på de områder, hvor det er muligt, således at borgeren kan klare sagen hjemme ved PC'en, når det passer bedst. På samme måde, kan udvalget tilslutte sig, at flest mulige personlige henvendelser søges flyttet til den digitale indgang eller til telefonen. Dog skal det sikres, at mulighederne for personlig henvendelse fremover vil være til stede og være mindst lige så gode og professionelle som i borgerservicecentrene i dag.

Ad) Den videre proces for den samlede borgerserviceenhed

Det fremgår af procesplanen, at overflytning af opgaver til det ny Københavns Borgerservice vil ske ved separate fællesindstillinger på hvert område.

Ifølge procesplanen forventes fællesindstilling fra Økonomiforvaltningen/Teknik- og Miljøforvaltningen vedrørende telefonbetjening i Center for Parkerings Kundecenter behandlet forår/sommer 2010. Teknik- og Miljøforvaltningen er dog af den opfattelse, at indstilling først kan forventes klar 3. kvartal 2010, da yderligere undersøgelser om digitalisering og snitflader til Center for Parkering stadig pågår.

Det skal bemærkes, at procesplanen ikke indeholder tidsplan for overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret. Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser, at en fællesindstilling fra

Økonomiforvaltningen/Teknik- og Miljøforvaltningen er i proces og forventes politisk behandlet inden sommerferien med henblik på overflytning af Affaldsservice til Kontaktcentret senest 1. juli 2010.

Her ud over har Teknik- og Miljøudvalget ingen bemærkninger til Økonomiudvalgets principindstilling om det ny Københavns Borgerservice.

Afslutningsvis skal bemærkes, at Teknik- og Miljøforvaltningen er i gang med at udarbejde en Kundestrategi (CitizenServiceStrategi) der på forvaltningens område beskriver hvorledes forvaltningen strategisk kan bidrage til at understøtte ideen med fremtidens Borger Service. Teknik- og Miljøforvaltningens kundestrategi forventes forelagt Teknik- og Miljøudvalget inden sommerferien og vil herefter tilgå Økonomiudvalget.

6. Kultur- og Fritidsudvalget

Kultur- og Fritidsudvalget skal tage stilling til forvaltningens forslag til høringsvar vedrørende ny Københavns Borgerservice.

INDSTILLING OG Beslutning

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller,

1. at Kultur- og Fritidsudvalget godkender denne indstilling som udvalgets høringsvar vedrørende ny Københavns Borgerservice.

Problemstilling

Det er med budget 2010 besluttet at danne en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune med base i Økonomiforvaltningen. Visionen er at skabe en bedre, mere overskuelig og nærværende service for borgerne.

Økonomiudvalget har sendt visionen og de overordnede målsætninger for det ny Københavns Borgerservice i høring i de stående udvalg. Formålet med høringen er at få godkendt de principielle rammer.

Løsning

I forhold til visionen for det ny Københavns Borgerservice ser Kultur- og Fritidsforvaltningen store potentialer i et tættere samarbejde mellem Københavns Biblioteker og Københavns Borgerservice - både mht. den fysiske placering og et organisatorisk samarbejde.

Med visionen om at skabe en mere overskuelig og nærværende service for borgerne, er det oplagt at fokusere på de institutioner, hvor borgerne allerede kommer. 4 mio. besøgende om året viser, at de københavnske biblioteker er en vigtig del af borgernes hverdag. Samtidig er der gode erfaringer med netop at integrere borgerservice på biblioteker i bl.a. Århus og Silkeborg.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har ingen bemærkninger derudover til de principielle rammer.

For en god ordens skyld skal det nævnes, at Borgerrepræsentationen i forbindelse med behandlingen af *Citizen.2012* (2010-23613) har besluttet, at ansvaret for lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevillinger mv., herunder sekretariatsbetjeningen af Bevillingsnævnet, fortsat hører under Kultur- og Fritidsudvalget.

Integrerede Borgerservicesatellitter

I forhold til fysisk placering og organisatorisk samarbejde tages der

udgangspunkt i mindre, fuldt integrerede borgerservicesatellitter, der kan indgå som en naturlig del af bibliotekerne. Det vil i den sammenhæng være nødvendigt med et klart opgavesnit mellem, hvad man kan forvente på henholdsvis borgerservicecentre og -satellitter.

Satellittanken passer godt med Kultur- og Fritidsudvalgets intentioner om større, bedre og mere fleksible institutioner, som det beskrives i 'Kulturstrategi 2009-2011'. Med integrerede borgerservicesatellitter vil bibliotekerne i højere grad kunne udfylde en rolle som egentlig bydelscentre.

Allerede i dag komplementerer de opgaver, der løftes på bibliotekerne og af Københavns Borgerservice, hinanden. Der er derfor også organisatoriske fordele ved et øget samarbejde. F.eks. er det en stadig større del af bibliotekernes arbejde at uddanne københavnere i brugen af internettet og digitale ressourcer, ligesom borgerne kan få digital signatur på udvalgte biblioteker. Dette ligger i tråd med det øgede fokus på digitalisering og digital selvbetjening i Citizen.2012-pakken. Der er dermed god mulighed for at opøve synergieffekter.

For at få mest muligt ud af de mulige synergieffekter er det af afgørende betydning, at der etableres en enstrengt ledelse for bibliotek og borgerservicesatellit, således at bibliotekslederen også er ansvarlig for arbejdsopgaverne i borgerservicesatellitten på biblioteket..

Forslag til placering af borgerservicesatellitter på københavnske biblioteker

Med udgangspunkt i borgernes behov og ønsket om en overskuelig og nærværende service, kan man med fordel integrere borgerservicesatellitter på *alle* Københavns biblioteker. Satellitter kan imidlertid integreres uden større anlægsomkostninger på:

Østerbro Bibliotek: Biblioteket er nyistandsat og har årligt i størrelsesordenen 250.000 besøgende.

Vanløse: Kulturstationen Vanløse er et nyt integreret bibliotek og kulturhus tæt på Vanløse metrostation. Biblioteket har årligt i størrelsesordenen 245.000 besøgende.

Jemtelandsgade: Kvarterhuset Jemtelandsgade er et nyrenoveret integreret bibliotek og kulturhus. Biblioteket har årligt i størrelsesordenen 295.000 besøgende.

Hovedbiblioteket: En større renovering af Hovedbiblioteket er igangsat i 2010. Hovedbiblioteket er Københavns klart mest besøgte bibliotek med i størrelsesordenen 760.000 besøgende om året.

Ørestad Bibliotek (færdigt ultimo 2011): Det kommende bibliotek integreres med den planlagte folkeskole i Ørestad.

Bibliotek NV (færdig primo 2011): Der anlægges et integreret

bibliotek og kulturhus på toppen af Bispebjerg Bakke, hvor det eksisterende kulturhus bygges sammen med et nyt bibliotek og en kultursal.

Hertil kommer de biblioteker, hvor satellitterne kan integreres i sammenhæng med større istandsættelser eller ombygninger:

Valby: Valby Bibliotek har en særdeles fordelagtig placering tæt på Valby Station og Valbys nye indkøbscenter Spinderiet. Biblioteket er imidlertid nedslidt, og det kræver en større renovering at løfte biblioteket til nutidig standard. Biblioteket har i størrelsesordenen 210.000 besøgende om året.

Nørrebro: I overensstemmelse med intentionerne i 'Kulturstrategi 2009-2011' er der planer om at flytte Nørrebro Bibliotek til Nørrebrohallen, så der skabes én fysisk sammenhængende institution. Nørrebro Bibliotek har i dag i størrelsesordenen 260.000 besøgende om året.

Økonomi

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Høringssvaret sendes til Økonomiudvalget.

Carsten Haurum

/Mads Kamp Hansen