



Økonomiudvalget

Dato:

Sagsnr.: 2010-62927

Dok.nr.: 2010-274155

### **Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets svar på høring vedr. 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 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. Overflyttelse af 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.

**Rådhuset**  
1599 København V.

- 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

Telefon 33 66 28 51  
Telefax 33 66 71 30  
E-mail borgmester@bif.kk.dk  
www.bif.kk.dk

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 vedr. 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.

På vegne af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget,  
med venlig hilsen

Klaus Bondam  
Beskæftigelses- og Integrationsborgmester