

## **9. Fællesindstilling - Overflytning af Pension København til Københavns Borgerservice (2010-148481)**

Den 16. juni 2010 principgodkendte Borgerrepræsentationen, at Pension København, som i dag hører under Sundheds- og Omsorgsudvalget, overflyttes til Københavns Borgerservice, Økonomiudvalget pr. 1. januar 2011. I denne indstilling skal Borgerrepræsentationen endelig godkende overflytningen og godkende 1. behandling af ændringer i Styrelsesvedtægten.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

<p>Økonomiforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indstiller, at Sundheds- og Omsorgsudvalget og Økonomiudvalget over for Borgerrepræsentationen anbefaler,</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. at godkende ændringerne i bestemmelserne i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune §12 og §17 med virkning fra 1. januar 2011 som anført i bilag 1,</li><li>2. at godkende at ændringerne vedrørende bestemmelserne i §12 og §17 oversendes til 2. behandling, og</li><li>3. at tage organiseringen af pensionsområdet i Københavns Borgerservice, som beskrevet i indstillingen, til efterretning.</li></ol>
---

### **Problemstilling**

Som led i beslutningen om at skabe en ny tværgående borgerserviceenhed – Københavns Borgerservice – principgodkendte Borgerrepræsentationen den 16. juni 2010 at overflytte Pension København til Københavns Borgerservice. Overflytningen betyder, at administrationen vedrørende kontantydelse til ældre, herunder folkepension, personlige tillæg og boligydelse flyttes til Københavns Borgerservice.

Siden principgodkendelsen den 16. juni 2010 er der arbejdet med forslag til den konkrete udmøntning af beslutningen. I denne indstilling foreslås, at Borgerrepræsentationen godkender den endelige overflytning.

Som følge af en aftale mellem regeringen og KL om kommunernes økonomi i 2011 er det besluttet, at samle den objektive sagsbehandling bl.a. indenfor pensionsområdet i 5 landsdækkende centre under ATP fra sommer 2012. I organiseringen af pensionsområdet er der taget hensyn til dette faktum.

### **Løsning**

Overflytningen af pensionsopgaven har som konsekvens, at styrelsesvedtægten skal ændres. I bilag 1 beskrives forslag til ændring af styrelsesvedtægten som flytter opgaveansvaret for opgaverne i Pension København fra Sundheds- og Omsorgsudvalget til Økonomiudvalget. En ændring af styrelsesvedtægten skal forelægges Borgerrepræsentationen til behandling to gange.

### Organiseringen af pensionsopgaven

Med overflytningen af pensionsopgaven til Københavns Borgerservice er ambitionen at integrere opgaven i Københavns Borgerservice koncept. Udgangspunktet for konceptet er kanalstrategien, hvor målet er, at flest mulig henvendelser fra borgere klares så effektivt og så hurtigt som muligt. Organisatorisk understøttes kanalstrategien ved, at Københavns Borgerservice er organiseret i en front enhed og back-office enhed. Overført på pensionsområdet betyder det, at pensionsopgaven skal

udføres i en front del og en back office del.

Det er planen, at den nye back office enhed – også kaldet Center for Pension – skal bestå af pensionsmedarbejderne fra de nuværende 5 lokale pensionskontorer. Enheden placeres på Hans Knudsens Plads 3, 2100 København Ø og forventes at bestå af ca. 70 pensionsmedarbejdere, en chef, 3 teamledere og et antal administrative medarbejdere. Med henblik på at fremtidssikre organiseringen er der i den interne organisering i Center for Pension taget hensyn til, at store dele af området skal overgå til ATP i 2012, jf. bilag 2.

Selve fronten i Københavns Borgerservice skal - jævnfør kanalstrategien - prioriteres og styrkes i forhold til løsning af pensionsområdet. Det planlægges at ske ved at:

- 10 pensionsmedarbejdere overflyttes til fronten – dvs. Kontaktcentret og borgerservicecentre (med budgetaftalen er de nuværende 6 centre reduceret til 3 større full-service centre).
- Telefonservicen opgraderes ved, at der etableres en telefonsluse i Center for Pension, og at der investeres i et nyt telefonsystem.
- Skriftlige henvendelser prioriteres i form af en mere effektiv arbejdstilrettelæggelse i Center for Pension, som nedbringer sagsbehandlingstiden.
- Personlige henvendelser rettes umiddelbart til borgerservicecentre, som ud over tilførsel af pensionsmedarbejdere også opkvalificeres mere bredt i forhold til løsning af pensionsopgaven. I forbindelse med henvendelser, som vedrører mere komplekse forhold, kan der aftales tid for en personlig samtale i Center for Pension.

Den nye organisering giver mulighed for:

- At borgeren oplever en kompetent og tilgængelig service, som hurtig kan give svar på de almindelige spørgsmål, men som også rummer mulighed for at yde service i mere komplekse sager.
- At borgeren styrkes i oplevelsen af en entydig indgang til kommunen.
- At pensionsmedarbejderne får nye udviklingsmuligheder – enten i form af specialisering indenfor pensionsområdet eller i bredden i forhold til Københavns Borgerservice.
- At der sker en effektivisering i form af en bedre ressourceudnyttelse og mere effektive arbejdsgange.

### Præcisering af overflytning

I forbindelse med overflytning af Pension København vil der blive udarbejdet et dokument, hvor de nye snitflader mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Københavns Borgerservice vil blive beskrevet. Det er aftalt, at det fremover er Københavns Borgerservice som er ansvarlig for den praktiske afholdelse af valg til kommune og folketing på plejehjem og ældre i eget hjem. Det er ligeledes aftalt, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen efter overflytningen pr. 1. januar 2011 kan benytte pensionssystemet i forbindelse med opkrævning af ydelser til pensionister som f.eks. betaling for varm mad.

### Høring af ældreråd

Københavns Borgerservice har den 23. september 2010 præsenteret formændene for ældrerådene for planerne for ny organisering af pensionsopgaven i Københavns Borgerservice. Efterfølgende har Borgerservice pr. brev bedt ældrerådene om kommentarer til den nye organisering samt ideer til,

hvordan borgerservice skal indrettes til gavn for de ældre. Kommentarerne fra ældrerådene samt forvaltningens kommentarer hertil er vedlagt i bilag 3.

## Økonomi

Der er med principbeslutningen i juni udmøntet anlægsmidler til forberedelse og gennemførelse af overflytningen af Pension København på 2,3 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og 2,3 mio. kr. i 2011 (2010 p/l).

Der overføres driftsmidler samt medarbejdere fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til at dække driftsudgiften, som den ser ud på overdragelsestidspunktet til Københavns Borgerservice. Indstilling vedr. økonomisk overflytning forventes behandlet efter nedenstående tidsplan.

## Videre proces

### Tidsplan for politisk behandling af beslutning om overflytning:

Indstilling	Tidspunkt
Endelig godkendelse af overflytningen	SOU 4. november 2010 ØU: 23. november 2010 BR: 2. december 2010 BR: 16. december 2010 (2. behandling af styrelsesvedtægten)
Økonomisk overflytning	SOU: 25. november 2010 ØU: 7. december 2010 BR: 16. december 2010

Claus Juhl

Lene Sillasen

## bilag

[Bilag 1. Ændring af styrelsesvedtægt](#)

[Bilag 2. Organisering af Center for Pension](#)

[Bilag 3. Høring af ældrerådene](#)

**Sundheds- og Omsorgsudvalgets beslutning den 04.11.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

