



08-06-2007

Sagsnr.
2007-33086

Dokumentnr.
2007-180102

Sagsbehandler
Lars Ethelberg Nielsen/
Sille Munk Kobjevsky

Bilag 5: ØKFs bemærkninger til høringssvarerne

Økonomiudvalget besluttede d. 8. maj 2007 at sende indstilling vedr. Fælles Borgerservice Valby – lokalitet og økonomi i høring. Der er modtaget høringssvar fra følgende:

- Socialudvalget
- Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Teknik- og Miljøudvalget
- Kultur- og Fritidsudvalget
- Københavns- og Frederiksbergs Fællesrepræsentation
- Valby Lokaludvalg

Fælles administrationsenhed

I høringssvaret fra SOU anføres, at der ikke foreligger en afgrænsning/definition af administration, hvilket forøger usikkerheden omkring grundlaget for at realisere den foreslåede finansiering. For at kunne estimere finansieringsmulighederne på administration vil det kræve en tilbundsående afdækning af afgrænsningen mellem administrative opgaver og borgerbetjening af administrativ karakter.

ØKF bemærker, at budgetanalysen er baseret på tal for enhedernes administrationsbudget udleveret af enhederne i januar-februar. Enhederne har efterfølgende indleveret nye tal for administrationsbudgettet.

Der er efterfølgende igangsat et arbejde med at få kortlagt et fælles begrebsapparat for afgrænsningen mellem administrationsudgifter og øvrige borgerrettede udgifter. Hensigten er at få opstillet en fælles definition af et administrationsbudget på tværs enhederne. Dette arbejde skal bruges fremadrettet i forhold til at fastlægge opgavesnittet for den fælles administrationsenhed, samt i forhold til at skabe et grundlag for et ensartet billede af, hvad der kan defineres som administration på tværs af de tre enheder i Fælles Borgerservice. Definitionen/afgrænsningen udarbejdes i samarbejde med SOF og SUF og forventes at ligge klar inden sommerferien.

Det er vurderingen, at dette arbejde kan forgå sideløbende med etableringen af Fælles Borgerservice, og at resultatet af dette i mindre grad har betydning for mulighederne for at indhente den foreslåede effektiviseringsgevinst. Resultatet af analysen skal primært ses i forhold til om den samlede gevinst indhentes inden for 3 år eller inden for en kortere tidsperiode.

**Center for
-Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 14
1599 København V

Telefon
Rådhuset, 1. sal, 14

Mobil
3366 2747

E-mail
let@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800213

www.kk.dk

Effektiviseringspotentialiet ved en fælles administrationsenhed

I høringssvar fra SOU og SUD anføres det, at

finansieringsmodellens effektiviseringspotentialer på de eksisterende enheders administration er urealistisk og baseret på udokumenterede skøn. Budgetanalysen tager samtidig ikke højde for allerede vedtagne besparelser inden for områder som koncernservice og indkøb. Disse besparelser slår først igennem i 2008, og fremgår derfor ikke af de anvendte tal fra starten af 2007. Såfremt besparelsen indhentes vil det medføre reduktion i antal sagsbehandlere og forværring af borgerbetjeningen, samt have negative konsekvenser for ressourceanvendelsen på tværs af de berørte enheder.

ØFK anfører at, effektiviseringspotentialer bygger på forventet potentialer ved etablering af kommunens koncernservice. Det tager udgangspunkt i, at der ved en samling af administrative funktioner på tværs af enheder, hvor opgaver og indkøb koordineres og samles for alle enheder i Fælles Borgerservice, kan opnås en gevinst over en længere periode. I Koncernservice samles en række traditionelt rutinemæssige administrative opgaver indenfor økonomi, løn og IT. Finansieringsmodellen i Fælles Borgerservice tager udgangspunkt i områderne fra koncernservice men bygger ligeledes videre på en samling eller fælles løsning af samtlige fælles administrative opgaver i enhederne i Fælles Borgerservice. Det være sig både rutineprægede områder, men ligeledes områder, som kræver særlig viden, som f.eks. områder inden for løn- og personaleadministration. Det skal samtidig bemærkes, at potentialer ikke udelukkende er baseret på koncernservice, men ligeledes en analyse af de berørte enheder i Valby.

Effektiviseringspotentialer indhentes over en 3-årig periode. Der er derfor ikke tale om en besparelse på administration, som gennemføres fra åbningsdagen modsat de kortsigtede besparelser på lokalitet og budget til borgerservice.

Budgetanalysen er baseret på tal udleveret fra enhederne. Hvorvidt effektiviseringsmulighederne allerede er udnyttet af enhederne i Valby vurderer ØKF, at der ikke allerede er gennemført fuldt fælles administration på tværs af enhederne på alle de nævnte områder i analysen, og at der derfor er et potentialer som Fælles Borgerservice Valby bør forsøge at udnytte. Som nævnt i budgetanalysen skal den fælles administrationsenhed ikke indhente besparelser inden for koncernservices opgaveområder. Det vurderes dog stadig muligt at indhente effektiviseringer på f.eks. økonomi og lønadministration efter koncernservices implementering. Det er derfor ikke hensigtsmæssigt, at udelukke dette område fra det samlede potentialer.

Hvad angår indkøbsområdet lægger budgetanalysen ikke op til besparelser på fælles indkøbsaftaler, dvs. at der opnås rabatter ved fælles indkøb. I stedet er det vurderingen, at Fælles Borgerservice kan opnå en besparelse ved at koordinere indkøb, således at man deler f.eks. kontormaskiner på tværs af enhederne og dermed har behov for færre maskiner. Dermed opnås fremadrettet en besparelse på f.eks. investeringsudgiften.

Konkretisering af effektiviseringspotentialer

Høringsvaret fra SOU anfører, at finansieringen vedr. besparelser på administrative funktioner er baseret på udokumenterede skøn og det anbefales at de administrative effektiviseringer estimeres på baggrund af konkret analyse af de berørte enheder i Fælles Borgerservice Valby.

ØKF bemærker, at der i forløbet med udarbejdelse af budgetanalysen og fastlæggelse af finansieringen for borgerservice i Valby er arbejdet med en konkretisering af opgaver, som kan løses af en fælles administrationsenhed.

Budgetanalysen har undersøgt hvilke konkrete samt generelle potentielle effektiviseringsmulighederne som var mulige ved en samlokalisering. I den forbindelse er der identificeret en række konkrete kortsigtede besparelsesgevinster svarende til ca. 1,9 mio. kr., samt et generelt effektiviseringspotentialer på fælles administration.

Der er efterfølgende i høringsperioden i samarbejde med fagforvaltningerne arbejdet med at identificere opgaver, der kan varetages i en fælles administrationsenhed. I den forbindelse er man nået til enighed om en række opgaver potentielt vil kunne indgå i arbejdet i en fælles administrationsenhed: f.eks. kreditor- og fakturahåndtering, fælles indkøbsstyring og varekøb, løn- og personaleadministration, intern kontorvedligeholdelse og servicering m.v. Der er dog ikke på nuværende tidspunkt opnået enighed mellem ØKF og fagforvaltningerne om det endelige snit i forhold til hvilke opgaver, der kan ligge i den fælles administrationsenhed, samt et niveau for effektiviseringspotentialer.

Det er ØKFs vurdering, at effektiviseringsgevinsten ved etablering af en fælles administrationsenhed vil bestå af en besparelse på ressourceforbrug i forbindelse med løsning af en række fælles administrative opgaver. Opgavesnittet i forhold til, hvad der kan løses fælles og hvilke opgaver der er unikke for de enkelte enheder vil udvikle sig i løbet af opstartsfasen. Derudover skal den fælles administrationsenhed udnytte muligheden for at dele udgifterne ved indkøb gennem en samlet koordinering af indkøbsbehovet på tværs af

enhederne. Ved f.eks. fælles udnyttelse af kontormaskinel vil der på længere sigt kunne opnås en besparelse i forhold til bl.a. ny-indkøb.

Den nærmere konkretisering af effektiviseringspotentialer herunder præcisering inden for hvilket område besparelserne realiseres og på hvilket tidspunkt, vil foregå i perioden frem til opstart af Fælles Borgerservice Valby april 2008 samt i løbet af opstartsårene.

Langsigtet og overordnet perspektiv

I **høringsvaret fra SOU** anføres det, at budgetanalysen ikke i tilstrækkelig grad tager hensyn til kommunens overordnede strategier og visioner. Det anbefales derfor, at følgende forhold indtænkes:

- Sammenhængen mellem kommunens samlede kanalstrategi og etablering af Fælles Borgerservice, herunder inddragelse af resultater fra planlagt analyse af digitalisering af borgerindgange. Det anbefales, at der nedsættes en projektgruppe på tværs af fagforvaltningerne, som udarbejder et samlet implementeringsudspil vedr. kanalstrategien.
ØKF bemærker, at målet med kanalstrategien er, at få flere borgere med ukomplicerede sager (ca. 80 %) af henvendelserne til kommunen) til – i prioriteret rækkefølge – at 1) betjene sig selv via nettet, hvis muligt, 2) ringe til kontaktcentret, 3) møde op i Københavns Borgerservice. Hvis københavnernes behov kræver tungere sagsbehandling, med væsentlige skøn, kontaktes eksperten i fagforvaltningen

Etableringen af Fælles Borgerservice i Valby er en del af realiseringen af kommunens kanalstrategi.

ØKF er enig i, at analysen af digitalisering af borgerindgange (også kaldet Borgerrettede Digitale Ydelser) skal inddrages og sammentænkes med kommunens øvrige borgerindgange, herunder også Fælles Borgerservice.

For at sikre sammenhæng og ressourceoptimering mellem de forskellige borgerbetjeningskanaler er der gentagne personoverlap mellem de to administrative styregrupper, som vedrører Fælles Borgerservice og kontaktcenter og styregruppen vedrørende Borgerrettede Digitale Ydelser.

- Vurdering af ressourcefordeling og –behov på tværs af enhederne i Fælles Borgerservice, herunder evaluering af aktivitets- og ressourcebehov i borgerservice i forhold til oprindelige og nuværende forudsætninger for organiseringen. Samtidig bør analyser af arbejdsprocesser og –mængder inddrages for alle

enhederne i Fælles Borgerservice Valby, herunder planlagte LEAN-analyser af borgerservicecentre.

ØKF bemærker, at antallet af henvendelser i Københavns Borgerservice, fordelt på forvaltninger, følges løbende. Endvidere har Borgerrepræsentationen besluttet, at evaluere ressourcetrækket efter den fulde implementering af borgerservice i kommunen (BR 57/2007). Det bemærkes endvidere, at der i forbindelse med etablering af Fælles Borgerservice herunder fastlæggelse af opgaver og organisering for den fælles administrationsenhed vil blive foretaget en vurdering af arbejdsprocesser og arbejdsomfang for de tre enheder. Hvad angår lean-analyse i borgerservice inddrages erfaringer herfra ikke i første omgang, idet analysen først forventes igangsat til efteråret. Derudover kan det bemærkes, at effektivisering som følge af lean i enhederne ikke umiddelbart indgår i opdraget for budgetanalysen, hvilket fagforvaltningerne ligeledes understregede i forbindelse med tidligere fremsendte administrative høringsvar.

- Særlige faglige hensyn i forhold til den enkelte fagforvaltning.
ØKF bemærker, at ved planlægning og etablering af Fælles Borgerservice i Valby herunder fælles administrationsenhed er fagforvaltningerne aktivt inddraget og det er forvaltningens vurdering at der skal tages højde for alle involverede enheder i processen.
- Langsigtede lokaliseringsbehov: Høringssvarerne bemærker, at det er u hensigtsmæssigt at den valgte lokalitet er bundet til en uopsigelig 10-årig lejekontrakt.
ØKF bemærker, at man i forbindelse med etablering på Toftegårds Plads har fået mulighed for at forhandle sig frem til en særdeles fordelagtig leje på 775 kr. pr. m², hvilket er væsentligt lavere end den gældende markedspris. Samtidig er en 10-årig lejeperiode er ikke unormalt i forbindelse med indgåelse af lejekontrakter. ØKF vurderer samtidig, at det er vigtigt at lejeaftalen kommer på plads hurtigst muligt, således at udlejer ikke vælger en anden løsning for det ledige areal-plads. Samtidig er det vigtigt, at påbegynde ombygningen og projekteringen for lokalerne og etablering af borgerservice hurtigst muligt, idet denne proces typisk tager ca. 6-9 måneder, i nogle tilfælde længere. Det er derfor vigtigt, at de lokalemæssige rammer kommer på plads således at man ikke risikerer at miste lejemålet, og dermed den opnåede økonomiske gevinst på huslejen. Samtidig skal det bemærkes, at der ikke er andre ledige kommunale lokaler i området, som lever op til de af Borgerrepræsentationens vedtagne krav til et Borgerservicecenter.

