

## **6. Lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg (2009-84236)**

I forbindelse med Borgerrepræsentationens beslutning den 27. november 2008 (2008-122557) om etablering af det 6. borgerservicecenter på Ørnevej, vedtog Borgerrepræsentationen at udvalgshenviser beslutning om lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg til Økonomiudvalget.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

- Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget ,
1. at model 2 for lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg godkendes, såfremt finansiering kan tilvejebringes i 2010 jf. 2. at punkt, samt
  2. at finansieringen af lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg indgår som en del af budgetforhandlingerne for 2010.

### **Problemstilling**

Borgerrepræsentationen vedtog den 27. november 2008 etablering af det 6. borgerservicecenter på Ørnevej (2008-122557). Borgerservicecenter Bispebjerg skal frem til november 2010 bo sammen med Lærkevej/Ørnevej Bibliotek og har fælles indgang. Ved samme lejlighed vedtog BR, at beslutning om lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg skulle udvalgshenvises til Økonomiudvalget, grundet usikkerhed om de økonomiske konsekvenser herved.

### **Løsning**

Økonomiforvaltningen har i samarbejde med Kultur- og Fritidsforvaltningen udarbejdet 2 modeller for lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg. Økonomiudvalget skal tage stilling til, hvilken model for lørdagsåbent i borgerservicecentret, udvalget foretrækker. Samtidig bedes Økonomiudvalget om at lade finansieringen af lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg indgå som en del af budgetforhandlingerne for 2010.

#### Model 1 – Lørdagsåbent i Borgerservice Bispebjerg

Ved model 1 holder Borgerservice Bispebjerg åbent om lørdagen i tidsrummet 10-14 med begrænset bemanning og opgaveløsning. Opgaveløsningen foregår i en del af borgerservicecentrets eget lokale. Der ydes personlig borgerbetjening til de selvbetjeningsydelser, som Københavns Borgerservice yder medbetjening til (bestilling af sundhedskort og EU sygesikringskort, flyttemeddelelse, lægeskift og gruppeskift). Desuden kan borgerne afhente pas, der er indleveret i Borgerservicecenter Bispebjerg og som er færdigekspederede, samt få oprettet en digital signatur.

Modellen kræver bemanning på 2 medarbejdere om lørdagen, en til reception og udlevering af pas, og en til borgerbetjening ved medbetjeningsstationen. Desuden skal der etableres en skillevæg mellem den åbne del af borgerservicecentret og den del, der ikke er i anvendelse om lørdagen (Se bilag 1 for en grundplan, der viser skillevægens placering). Årsagen hertil skyldes risikoen for tyveri

og hærværk i den del af borgerservicecentret, der ikke kan holdes under opsyn om lørdagen.

Model 1 indebærer en ændring af konceptet for Københavns Borgerservice, idet der er tale om egentlig åbning af borgerservicecentret om lørdagen (i modsætning til de øvrige 5 borgerservicecentre). Denne model skaber således behov for oplysning til københavnere om de ændrede åbningstider, såvel som genoptryk af kommunens brochurer om Københavns Borgerservice. Endelig vil der være brug for ekstra finansiering af kaffe til borgerne og rengøring, som følge af den øgede brug af lokalet.

Ved model 1 opnås en god overensstemmelse mellem Borgerservicecentret og Lærkevej/Ørnevej Bibliotek, da begge enheder således holder åbent om lørdagen. Endvidere arbejdes der i de to enheder med fælles opgaveløsning af bestemte ydelser, således at de to personalegrupper kan aflaste hinanden i spidsbelastningsperioder.

#### Model 2 – Satellitordning med borgerbetjening fra fælleslokalet

Ved model 2 holder Borgerservice Bispebjerg åbent om lørdagen i tidsrummet 10-14 med begrænset bemanning og opgaveløsning. Opgaveløsningen foregår i fælleslokalerne ved hovedindgangen, hvor der etableres en mobil skranke, hvorfra der ydes hjælp til de selvbetjeningsløsninger, som Københavns Borgerservice yder medbetjening til (bestilling af sundhedskort og EU sygesikringskort, flyttemeddelelse, lægeskift og gruppeskift). Desuden kan borgerne afhente pas, der er indleveret i Borgerservicecenter Bispebjerg og som er færdigekspederede, samt få oprettet en digital signatur.

Modellen kræver bemanning på 1 medarbejder om lørdagen. Der skal etableres en mobil skranke med medbetjeningsstation, som kan køres fra Borgerservicecentrets lokale til fælleslokalet om lørdagen. Modellen kræver endvidere, at den hvide branddør mellem borgerservicecenter og fælleslokalet gøres mere æstetisk, fx ved hjælp af bannere, planter mv. (Se bilag 2 og 3 for en grundplan, der viser placering af den mobile skranke, samt et visuelt udtryk af den hvide branddør).

Model 2 indebærer ingen egentlig ændring af konceptet for Københavns Borgerservice, da selve borgerservicecentrets lokale fortsat holdes lukket om lørdagen. I stedet kan modellen betragtes som en satellit, hvor Borgerservicecenter Bispebjerg om lørdagen yder borgerbetjening i fælleslokalet mellem biblioteket og borgerservicecentret. Modellen kræver dog, at de ændrede åbningstider bliver annonceret i lokalaviserne.

Ved model 2 opnås en stor sammenhængskraft mellem Borgerservicecentret og Lærkevej/Ørnevej Bibliotek, da begge enheder således foretager borgerbetjening om lørdagen. Eftersom betjeningen af borgerne om lørdagen foregår fra samme lokale, vil der opnås en samhørighed mellem biblioteket og borgerservicecentret. Borgerne vil opleve, at de om lørdagen kan tage på biblioteket og samtidig få hjælp til selvbetjeningsløsninger. Endvidere arbejdes der i de to enheder med fælles opgaveløsning af bestemte ydelser, således at de to personalegrupper kan aflaste hinanden i spidsbelastningsperioder.

Ud fra hensynet til de samlede økonomiske udgifter ved lørdagsåbent, såvel som sammenhængskraften mellem borgerservicecentret og biblioteket, er det økonomiforvaltningens anbefaling, at Økonomiudvalget vælger model 2. Økonomiforvaltningen bemærker, at der ingen forskel er mellem de to modeller i forhold til de opgaver og ydelser borgerservicecentret vil kunne tilbyde om lørdagen. Der arbejdes dog løbende med at tilbyde hjælp til medbetjening af stadig flere selvbetjeningsløsninger. Således vil opgaveporteføljen i KBS Bispebjergs betjening om lørdagen forventeligt stige fremover.

## Økonomi

De samlede økonomiske konsekvenser af hhv. model 1 og 2 er angivet i nedenstående tabeller:

Tabel 1 – Økonomiske konsekvenser ved model 1

Udgiftstype	Udgift	Beløb 1.000 kr. – 10 p/l
Drift	Lønudgift 0,5 årsværk, tillæg for lørdagsarbejde samt overhead	255
Drift	Genoptryk af brochurer samt annoncering	50
Drift	Indkøb af kaffe samt rengøring	75
Drift	Skillevæg i KBS Bispebjerg	200
<b>I alt</b>		<b>580</b>

Tabel 2 – Økonomiske konsekvenser ved model 2

Udgiftstype	Udgift	Beløb 1.000 kr. – 10 p/l
Drift	Lønudgift 0,25 årsværk og tillæg for lørdagsarbejde	100
Drift	Drift af mobil medbetjeningskranke	20
Drift	Annoncering af lørdagsåbent i lokalaviser	25
Drift	Mobil medbetjeningskranke samt design ved branddør	100
<b>I alt</b>		<b>245</b>

## Videre proces

Økonomiudvalget vælger hvilken model for lørdagsåbent, der skal indføres i Borgerservicecenter Bispebjerg. Finansiering af lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg indgår som en del af

budgetforhandlingerne for 2010. Såfremt der i budgetforlig for 2010 afsættes midler hertil, påbegyndes lørdagsåbent i Borgerservicecenter Bispebjerg fra januar 2010 til udgangen af 2010.

Claus Juhl

/Bjarne Winge

**bilag**

- [1. Grundplan for model 1 med skillevæg](#)
- [2. Grundplan for model 2 med mobil skranke](#)
- [3. Visuelt udtryk af den hvide branddør](#)

