

## Bilag 5 - Oversigt over hørings svar vedr. Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af Kontaktcenter

Følgende har afgivet hørings svar:

Stående Udvalg	Sundheds- og Omsorgsudvalget Børne- og Ungdomsudvalget Kultur- og Fritidsudvalget Socialudvalget Teknik- og Miljøudvalget Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
Lokalråd og Lokaludvalg	Lokalrådet Brønshøj-Husum-Tingbjerg Valby Lokalråd
Ældreråd	Ældrerådene
Andre	HK Kommunal – København Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation Kvarterløft Nørrebro Park Områdefornyelsen i Mimersgadekvarteret

### Hørings svar om ”Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af Kontaktcenter”

Ovenstående udvalg, foreninger og organisationer i Københavns Kommune har afgivet hørings svar i f.m. indstilling om ”Videreudvikling Københavns Borgerservice og etableringen af Kontaktcenter”. Her følger en sammenfatning af centrale holdninger og pointer fra de enkelte hørings svar.

Hvem har indgivet hørings svar?	Hvad står der i hørings svaret?
<b>Stående Udvalg</b>	
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Sundheds- og Omsorgsudvalget tilslutter sig indstillingen med forbehold for indstillingens estimat af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens ekstra bidrag til bemanning af borgerservicecentre og kontaktcentret. Det er Sundheds- og Omsorgsudvalgets vurdering,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at det nuværende bemandingsbehov for opgaverne på sundheds- og omsorgsområdet i borgerservicecentrene er fuldt ud dækket af de allerede overførte 14 årsværk i 2004</li> <li>• at varetagelsen af nye opgaver stiller bemandingsbehovet uændret, idet de forudsætter en samlokalisering af P/O-kontorerne med borgerservicecentrene og</li> <li>• at en ressourceglidning mellem P/O-kontorerne og borgerservicecentrene først kan realiseres efter samlokalisering</li> <li>• at e.v.t. serviceudvidelse i opgaveløsningen på borgerservicecentrene, der ikke afspejler ændring i sundheds- og omsorgsopgaverne, bør indgå i finansieringen af merudgifter til udbygning af Københavns Borgerservice</li> <li>• at der overføres 4,9 årsværk fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen til varetagelsen af nye opgaver i kontaktcentret i modsætning til ØKF's estimering på 9 årsværk</li> <li>• at man er indforstået med at Økonomiforvaltningen igangsætter en undersøgelse for at kvalitetssikre omfanget af de nye opgaver fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen før der overføres de ønskede antal årsværk til kontaktcentret</li> <li>• at finansieringen af merudgifterne til etablering og udbygning af borgerservicecentre, kontaktcenter og samlokalisering behandles ifm. budgetforhandlingerne for 2007</li> </ul> <p>Der henvises til udregning af etableringsudgifter og driftsudgifter for kontaktcenter og borgerservice i budget 2007.</p>
<p>Børne- og Ungdomsudvalget</p>	<p>Børne- og Ungdomsudvalget støtter tiltagene i indstillingen og finder, at tilgængeligheden for borgerne er en vigtig brik i videreudvikling af Københavns Borgerservice og etableringen af et kontaktcenter med fælles telefonnummer til Københavns Kommune. Børne- og Ungdomsudvalget bemærker,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at tiltagene er vigtige for at gøre det lettere for borgerne at komme i kontakt med Københavns Kommune</li> <li>• at man er opmærksom på risikoen for dobbeltadministration, idet samme type sager og opgaver løses flere steder og viden om disse skal formidles til og deles med flere medarbejdere end tidligere</li> </ul> <p>Et andet centralt element i udviklingen af borgerservice er, ifølge Udvalget, kvalitet i sagsbehandlingen. I den forbindelse finder forvaltningen det vigtigt,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at borgerne bliver betjent der, hvor deres sag kan behandles på den kvalitativt bedste måde</li> <li>• at man fastholder ekspertviden på komplicerede sagsbehandlingsområder, der kræver særlig indsigt/ekspertviden m.h.p. at fastholde kvalitet i sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne</li> <li>• at man derfor støtter forslaget til velkomstmenu i et kommende fælles telefonnummer, hvor borgerne har</li> </ul>

	<p>mulighed for at blive omstillet direkte til Pladsanvisningen</p>
<p>Kultur- og Fritidsudvalget</p>	<p>Kultur- og Fritidsudvalget er meget positiv stemt overfor tiltagene i indstillingen og mener, at ”et kontaktcenter med det beskrevne indhold og kompetencer vil opleves som en væsentlig serviceforbedring af langt de fleste brugere. Udvalget kommer med forslag og kommentarer til 3 væsentlige punkter:</p> <p><b>Færre borgercentre</b>  Udvalget finder det for paradoksalt, at Kommunen opretter 10 borgerservicecentre med udvidet åbningstid for personlig henvendelse om ukomplicerede sager og tror i stedet,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at målrettet arbejde for øget digitalisering vil mindske behovet for 10 selvstændige borgerservicecentre i København og</li> <li>• foreslår en samlokalisering af de nye centre med bibliotekerne for at <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) gøre centrene mere brugervenlige</li> <li>(b) gøre centrene mindre sårbare overfor personalemangel</li> <li>(c) understøtte princippet om én indgang til kommunen</li> </ul> </li> <li>• at de nye tiltag vil bidrage til opnåelse af væsentlig serviceforbedring med færre centre</li> <li>• at samspillet med kontaktcentret vil føre til, at borgerne vil opleve en markant serviceforbedring.</li> </ul> <p><b>Mindre dimensionering og bemanning</b>  Udvalget skønner antallet af årsværk, som medgår til de opgaver, der skal løses i borgerservicecentre og kontaktcentret, til 34,2, hvilket afviger fra Borgerservice’s eget skøn på 45 årsværk. Udvalget henviser til opgørelsen af henvendelser og tidsforbrug i Borgerservice.</p> <p>Derfor mener Udvalget, at skønnet fra Borgerservice på 45 årsværk ikke udtrykker et bemandingsbehov, der reelt dækker over omfanget og mængden af opgaver, der flyttes fra Kultur- og Fritidsforvaltningen, men skyldes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at samme opgaver skal løses i 10 centre og i et kontaktcenter</li> <li>• at åbningstiden i samtlige centre og i kontaktcentret er væsentlig udvidet</li> <li>• at borgerservice i dag bruger længere tid på opgaverne end ved løsningen af opgaven i centralforvaltningen</li> </ul> <p>Det øgede tidsforbrug, er ifølge Udvalget, et udtryk for ren serviceudvidelse og har derfor intet at gøre med forvaltningen og må finansieres ved en budgetudvidelse.</p>

Til indstillingens forslag om, at de 11 medarbejdere finansieres af forvaltningen, bemærker Udvalget, at dette vil medføre en serviceforringelse i forvaltningens egne ydelser. Der henvises endvidere til vurderingen fra Folkeregistret om, at de som kommende Back-Office, i tilfælde af personaletab på 11 årsværk, ikke vil være i stand til at understøtte og sikre det faglige niveau i de enkelte centre tilstrækkeligt.

#### **Forslag til Placering af centrene**

Udvalget vurderer, at der vil være en række fordele ved samlokalisering af borgerservicecentre og biblioteker og foreslår derfor, at man afprøver dette. Fordelene ved samlokalisering med bibliotekerne er:

- at bibliotekerne er de mest benyttede servicetilbud i lokalområderne, hvoraf 8 af dem også har søndags åbent i vinterhalvåret
- at bibliotekerne er i front i forbindelse med digital selvbetjening, og at der er mulighed for at trække på deres solide undervisnings- og vejledningskompetencer
- at bibliotekerne derfor vil være vigtige ”ambassadører”, når kommende digitale selvbetjeningsløsninger søsættes

Udvalget er derfor også tilfreds med, at bibliotekerne i indstillingen nævnes som vigtige forandringsagenter ved implementeringen af kanalstrategien og mulige partnere ift. markedsføring af strategien.

Udvalget bemærker endvidere, at samlokalisering med bibliotekerne kan medvirke til,

- at styrke processen om borgerinddragelse og én indgang til kommunen
- at skabe sammenhæng og koordinering i kommunens bydelsrelaterede aktiviteter og tilbud
- optimal udnyttelse af faglige kompetencer og økonomiske ressourcer

På denne baggrund foreslås følgende muligheder for samlokalisering:

- **Borgerservice Amager Vest:**

*Forslag:* Byggefelt 2D, Borgerservice og bibliotek i samme lokaler

- **Borgerservice Vesterbro/Kongens Enghave:**

*Forslag:* Sydhavnens bibliotek og Karens Minde Kulturhus, Borgerservice, bibliotek og Kulturhus i fysisk sammenhængende lokaler. Borgere på Vesterbro betjenes af Borgerservice Indre By.

- **Borgerservice Bispebjerg:**

*Forslag:* Dortheavej 61, 2400 København NV, Borgerservice, bibliotek og Kulturhus i fysisk sammenhængende

	<p>lokaler. Mulighed for at indpasse borgerservicefunktionen i projekt ” Kulturkløft Bispebjerg Nordvest ´Nyt bibliotek på Dortheavej”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Borgerservice Nørrebro:</b>  <i>Forslag:</i> Blågårds Plads/Griffenfeldtsgade, 2200 København N,  Borgerservice, bibliotek og Kulturhus i fysisk sammenhængende nye lokaler. Mulighed for at indpasse borgerservicefunktionen i det igangværende projekt om etablering af et kulturcenter på Nørrebro.</li> </ul> <p>For at undersøge disse samlokaliseringmuligheder foreslår udvalget, at der foretages yderligere analyser.</p>
Socialudvalget	<p>Socialudvalgets høringssvar indeholder både forvaltningens egne bemærkninger og et resume af bemærkningerne fra Det Sociale Brugerråd, som har fået indstillingen tilsendt til høring af Socialforvaltningen.</p> <p>Indstillingen foreslår,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at der overføres 10 medarbejdere til kontaktcentret fra Socialforvaltningen med fuld finansiering gennem budgetforhandlingerne for 2007 i to år</li> <li>• at bevillingerne til disse årsværk aftrappes efter to år og dækkes i stedet ind gennem effektiviseringer i alle forvaltninger efter en ikke nærmere defineret model</li> </ul> <p><i>Socialudvalget</i> bemærker,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at udvalget tager forbehold denne model, idet det vil medføre at der tages ressourcer fra lokalforvaltningen</li> <li>• at forvaltningen ikke kan ventes at opnå yderligere effektiviseringer med etableringen af kontaktcentret, idet man primært betjener borgere med særlige behov, og derfor ikke vil nyde godt af kontaktcentrets omstillingsrolle</li> </ul> <p><i>Det Sociale Brugerråd</i> er positivt stemt overfor strategien for Borgerservice og kontaktcenter og ser frem til, at flere borgere kan behandle deres sag hurtigere. Det Sociale Brugerråd gør dog opmærksom på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at etableringen af kontaktcentret kan stille fysisk handicappede i ringere situation, idet det er svært for nogle handicappede at ramme tasterne for komme igennem i systemet</li> <li>• at borgere med forskellige former for handicap ligeledes vil blive udelukket fra brug af systemet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at Brugerrådet er bekymrede for, at nogle borgere ”tabes” i systemet ved prioritering af straks-indsatsen</li> </ul> <p><i>Det Sociale Brugerråd foreslår:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at der foretages en evaluering af Borgerservicecentrene og kontaktcentret efter et år</li> <li>• at det tages under overvejelse at ansætte mennesker med handicap (fx blinde, svagsynede) i kontaktcentret</li> </ul>
Teknik- og Miljøudvalget	<p>I deres høringssvar tilkendegiver Teknik- og Miljøudvalget,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at de helt kan tilslutte sig til udbredelsen af Borgerservicecentre til byen for at lette borgernes kontakt med kommunen</li> <li>• at etablering af et kontaktcenter med et indgangsnummer vil gøre det mere overskuelig for borgerne at henvende sig til Kommunen samt bidrage til en ekspedition på stedet uden viderestilling til de enkelte forvaltninger</li> <li>• at kanalstrategien i det hele taget vil lette samspillet mellem borgere og kommunen, til gavn for begge</li> </ul> <p>Udvalget bemærker, at opgaverne i Teknik- og Miljøforvaltningen har en kompleks karakter, hvilket indebærer, at der i dag kun gives råd og vejledning i Københavns Borgerservice ift. disse opgaver. Forvaltningen vil imidlertid have løbende fokus på, om der kan flyttes yderligere opgaver ifm. udbygningen af Københavns Borgerservice og kontaktcentret</p> <p>Endelig bemærker Udvalget, at man forventer at blive inddraget i konklusioner for den varslede undersøgelse om en kvalificeret beregning af ressourcetrækket i kontaktcentret, idet denne kan have indflydelse på overførslen af midler til kontaktcentret fra forvaltningen.</p>
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	<p>Beskæftigelses- og Integrationsudvalget bemærker,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at grundlæggende, overordnede problemstillinger omkring projekt har været drøftet på de nedsatte arbejdsgrupper på embedsmanniveau</li> <li>• at der er opnået enighed om at indstillingen er udtryk for de bedste mulige løsninger på de berørte områder</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at der er opnået enighed om at overflytte 1,5 årsværk til udvidelsen af Københavns Borgerservice og 0,5 årsværk til Kontaktcentret</li> <li>• at størrelsen på overhead pr. årsværk er afklaret i en specialistgruppe med deltagelse fra kontoret for Budget, Regnskab og Kontrol</li> </ul> <p>Beskæftigelses- og Integrationsudvalget foreslår,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at etableringen af kontaktcentret sker på en sådan måde, at man direkte kan komme i kontakt med beskæftigelsesområdets telefonservice fra call-centret</li> </ul>
<b>Lokalråd og Lokaludvalg</b>	
Lokalrådet Brønshøj-Husum-Tingbjerg	<p>Helt overordnet støtter Lokalrådet Brønshøj-Husum-Tingbjerg forbedringen af borgerservice via de foreslåede elektroniske og telefonbaserede løsninger.</p> <p>Da overholdelsen af og succesen med de skitserede servicemål for Borgerservice og kontaktcentret, ifølge Lokalrådet; afhænger af tilgængeligheden af det nødvendige antal generalister synes Lokalrådet,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at det ikke fremstår tydeligt, om der sættes tilstrækkelige midler af til uddannelse af det nødvendige antal medarbejdere og</li> <li>• opfatter hovedformålet med den nye ordning som værende at yde en bedre service og med den biefekt, at der på sigt spares årsværk og</li> <li>• anbefaler, at man i stedet for brugen af voice response lader telefonslusen være personbetjent for bl.a. at støtte ældre medborgeres brug af systemet samt</li> <li>• at den nødvendige støtte til den restgruppe, der ikke benytter sig af elektroniske og telefoniske muligheder er til stede.</li> </ul>
Valby Lokaludvalg	<p>Valby Lokaludvalg tilkendegiver i deres høringssvar,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at de gerne ser det første Borgerservicecenter blive etableret i Valby i.f.m. udrulning af Borgerservicecentrene i Københavns Kommune og</li> <li>• at de ønsker at blive inddraget i beslutningen om den fysiske placering af Borgerservicecentret og</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at de støtter det politiske initiativ om at etablere en borgerindgang med Borgerservicecenter, Pensions- og Omsorgskontoret, Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen samlet et centralt sted til gavn for alle borgere i Valby og</li> <li>• at de gerne vil blive inddraget i en dialog om etablering af en samlet borgerindgang i Valby da Lokalråd endnu ikke er blevet inddraget i beslutningen om den fysiske placering af Borgerservicecentret.</li> </ul>
<b>Ældreråd</b>	
Ældrerådene	<p>Ældrerådene har indgivet et samlet høringssvar og ”<i>hilser med tilfredshed at der kommer et Borgerservicecenter i 10 nye bydele</i>”. Ældrerådene finder det imidlertid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• væsentligt at Bydelscentre, der ikke får deres ”eget” Pensions- og Omsorgskontor, bemannes så tilstrækkelig kvalificeret at de fleste Pensions- og Omsorgskontoropgaver vil kunne klares hér og</li> <li>• ser gerne frem til, at der gennemføres forbedringer i borgernes telefoniske kontakt med forvaltningen set i lyset af de vanskeligheder, der er på området i dag og</li> <li>• forventer at blive hørt, når der etableres Borgerservicecentre i de enkelte bydele</li> </ul>
<b>Andre</b>	
HK Kommunal - København	<p>I deres høringssvar tilkendegiver HK København, at de principielt er enige i etableringen af et kontaktcenter, men stiller spørgsmålstejn ved om ambitionerne kan indfries inden for den forslåede dimensionering. De er derfor særlig opmærksomme på ressourcefordelingen mellem fagforvaltningen og borgerservicecentre og mener <i>generelt</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at der sker en arbejdsmæssig belastning af fagforvaltningen og</li> <li>• at mængden af opgaver, der overføres til Borgerservice/kontaktcenter bør derfor svare til overførslen af medarbejdere til disse enheder</li> </ul> <p><i>Konkret</i> mener HK København</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at det er et problem at P/O modtagelsen placeres i Borgerservicecentre, da opgaven indeholder administrative sagsbehandling som kræver skønsmæssig vurdering og derfor ligger uden for borgerservicekonceptet</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at der derimod er regelrette opgaver i P/O kontorerne, der kan indeholdes i borgerservicekonceptet og som ikke er blevet det (fx færdiggørelse af ansøgninger om boligstøtte).</li> </ul> <p>Mht. antallet af medarbejdere er det endvidere HK København's vurdering,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at de nuværende 3 små centre er sårbare ifm. sygdom og andet fravær</li> <li>• at ansættelsen af nye medarbejdere til at varetage nye opgaver i Borgerservice (pas/kørekort) ikke vil minimere den omtalte sårbarhed</li> </ul> <p>HK København forventer at samarbejds- og sikkerhedsorganisationen er på plads og ser frem til at blive inddraget inden de ny centre etableres.</p> <p>Der gøres især opmærksom på nogle af de retsforhold, der, efter Forvaltningslovens bestemmelser, gør sig gældende for omflytninger af medarbejdere (partshøring, osv.).</p>
Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation	Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation tilkendegiver, at de ikke har særlige bemærkninger til indstillingen, men henviser i stedet til HK Københavns høringssvar
Kvarterløft Nørrebro Park	Kvarterløft Nørrebro Park tilslutter sig især intentionen bag indstillingen om at tage udgangspunkt i ”borgerens livssituation” i stedet for opdelingen i forvaltningsgrenene. Dog mener man, at borgerservicefunktionen har fokuseret for meget på levering af serviceydelser, mens en mere dialog præget kommunikation mellem borger og kommune ikke synes vægtet.
Områdefornyelsen i Mimergadekvarteret	<p>Områdefornyelsen finder det,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uheldigt at der slet ikke etableres en lokal borgerbetjening på Ydre Nørrebro</li> </ul> <p>Områdefornyelsen henviser til,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at området i forvejen lider under sociale, sproglige og kulturelle barrierer ift. kontakten med offentlige myndigheder</li> <li>• at dette vil hæmme integrationen set i lyset af den store andel af nydanskere i området og vanskeliggørelsen af deres kontakt med offentlige myndigheder</li> <li>• at kampen for bedre integration vil blive tabt på gulvet, hvis øvrige kontaktkanaler (Servicebutik,</li> </ul>

Ungerådgivning, Sund By-butik) lukkes ned som følge af det nye kontaktcenter

Områdefornyelsen foreslår derfor,

- at der som minimum etableres en Borger Satellit (i fx Bragesgade i den tidligere Sundhedsbutik og Servicebutik) eller
- at indtænke borgerservice i det eksisterende bibliotek i Bragesgade eller sammentænke de 2 funktioner i Bragesgade

Områdefornyelsen vurderer, at en sådan løsning ikke vil være særlig omkostningstung