

12. Høring af principindstilling om det ny Københavns Borgerservice (2010-62927)

Økonomiudvalget har sendt en indstilling til høring i alle stående udvalg vedr. oprettelse af en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune

INDSTILLING OG Beslutning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indstiller over for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget,

1. at udvalget godkender vedlagte høringssvar (*bilag 1*) til Økonomiudvalget vedr. det ny Københavns Borgerservice.

Poblemstilling

Med budget 2010 blev det besluttet at skabe en ny, tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune - Københavns Borgerservice. Et fælles projektråd på tværs af forvaltningerne har på den baggrund gennemført en analyse med henblik på at vurdere, hvilke borgerbetjeningsområder, der med fordel kan varetages af det ny Københavns Borgerservice.

I vedlagte indstilling (*bilag 2*) præsenterer Økonomiforvaltningen den anbefalede opgaveportefølje for det ny Københavns Borgerservice, en ny vision for god og effektiv borgerservice samt den videre proces for etablering af det ny Københavns Borgerservice.

Der er tale om principindstilling om rammerne for det ny Københavns Borgerservice. Overflytning af specifikke områder vil blive fremlagt senere for de berørte udvalg i separate fællesindstillinger.

Løsning

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen finder det principielt fornuftigt at samle opgaver og funktioner, hvor det giver mulighed for bedre borgerservice og mere effektiv opgaveløsning.

Økonomiforvaltningen anbefaler på baggrund af drøftelserne i projektrådet, at følgende områder overføres til det ny Københavns Borgerservice, Affaldsservice telefonbetjening, Center for Parkering telefonbetjening og Pension København (ekskl. ansøgning og bevilling af folkepension og helbrestillæg). Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ikke bemærkninger til anbefalingen om at overføre disse opgaver.

Den aktuelle indstilling indeholder *ikke* anbefalinger af at overføre opgaver eller funktioner på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område i første omgang.

Den udarbejdede analyserapport (*bilag 2.2*) indeholder foreløbige overvejelser over, hvorvidt især opgaver i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens *Ydelsesservice* er egnede til at indgå i den tværgående borgerserviceenhed. Disse overvejelser er ikke afsluttede, men det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vurdering, at opgaverne i Ydelsesservice 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. Overflyttes selve ydelsesadministrationen vil det derfor fortsat være Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, som har det faglige og økonomiske ansvar for de relevante opgaver.

Dette hindrer i princippet ikke, at opgaverne kan varetages i regi af den tværgående borgerserviceenhed, men det er en væsentlig barriere og vil i givet fald bl.a. kræve en omfattende kontraktlig regulering, som i sig selv vurderes at ville øge de administrative omkostninger.

- 2) Det vurderes ikke, at overflytning af Ydelsesservices opgavevaretagelse til den tværgående borgerserviceenhed generelt giver mulighed for større synergigevinster (det vil sige effektiviseringsgevinster som følge af, at lignende opgaver samles et sted). 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 Integrationsforvaltningens regi.

Der er således allerede effektiviseret betydeligt i forvaltningens regi i de foregående år, og dette fortsætter i 2010 og fremover, hvor der aktuelt arbejdes med endnu bedre udnyttelse af rationaliseringsmuligheder i snitfladerne mellem Ydelsesservice og Jobcenter København (jf. forslagene om bedre borgerindgange og etablering af en K-kasse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens interne effektiviseringskatalog for 2011).

- 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 forebygges refusionstab, herunder også i forbindelse med implementering af ny lovgivning, der ofte er meget kompleks og har meget korte implementeringsfrister.

Ovenstående blev også konklusionen på det afsluttende møde i projektrådet. I forlængelse af projektmødet har der været drøftelser mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Økonomiforvaltningen, og det 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.

I forbindelse med ovenstående aftale kan der være behov for mindre ressourceoverflytninger til det ny Københavns Borgerservice.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anbefaler på ovenstående baggrund, at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget tilslutter sig principindstillingen med ovenstående bemærkninger, jf. vedlagte udkast til høringssvar til Økonomiudvalget (*bilag 1*).

Økonomi

Indstillingen har ingen direkte økonomiske konsekvenser

Videre proces

Under forudsætning af udvalgets godkendelse sendes vedlagte høringssvar til Økonomiudvalget. Efter endt høringsrunde forelægges principindstillingen på ny for Økonomiudvalget den 8. juni 2010 og for Borgerrepræsentationen den 16. juni 2010.

BILAG

1. Udkast til høringssvar vedr. etablering af et nyt tværgående Københavns Borgerservice
2. ØU principindstilling vedrørende det ny Københavns Borgerservice
 - 2.1. Vision Borgerservice 2020
 - 2.2. Analyse af tværgående borgerserviceenhed (kan fås ved henvendelse til Ledelsessekretariatet)
 - 2.3. Procesplan til princip indstilling vedr. det ny Københavns Borgerservice

Morten Binder

/Thomas Thellersen Børner

bilag

[1: Høringsvar vedr. etablering af et nyt tværgående Københavns Borgerservice](#)

[2: ØU Principindstilling vedrørende det nye Københavns Borgerservice](#)

[2.1: Vision Borgerservice 2020](#)

[2.2: - Analyse af tværgående borgerserviceenhed](#)

[2.3: Procesplan til princip indstilling vedr. Det nye Københavns Borgerservice](#)

