



Bilag 6.

Økonomiforvaltningens bemærkninger til forvaltningernes høringssvar vedrørende administrationsanalysens delområde 4, "Effektiv borgerbetjening".

Deloitte's rapport *Effektivisering af borgerbetjeningen – handleplan og forslag til effektivisering* er den 19. maj sendt i administrativ høring hos forvaltningerne. Rapporten indgår som delområde 4 omkring *god og effektiv borgerbetjening* i administrationsanalysens fase 2.

Økonomiforvaltningen har modtaget høringssvar fra 6 forvaltninger. Deloitte har på baggrund heraf foretaget en række faktuelle tilretninger af forslagene. Derudover har Deloitte har udarbejdet et svarnotat til hver enkelt forvaltning indeholdende bemærkninger til høringssvarerne. Notatet er vedlagt indstilling vedrørende administrationsanalysens fase 2, som behandles af Økonomiudvalget 16. juni 2009.

Dette notat indeholder dels Økonomiforvaltningens bemærkninger til forvaltningernes generelle kommentarer, beskrevet først i notatet. Dels bemærkninger specifikt relateret til de enkelte forvaltningers høringssvar i følgende rækkefølge:

- Specifikke bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Sagsnr.
2009-71926

Dokumentnr.
2009-315564

Sagsbehandler
Mette Holm Enemærke

Center for Borgerservice

Rådhuset, 1. sal, 14
1599 København V

Telefon
3366 2719

E-mail
MEN@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800213

www.kk.dk

- Specifikke bemærkninger til Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Specifikke bemærkninger til Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Specifikke bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- Specifikke bemærkninger til Teknik- og Miljøforvaltningen

Økonomiforvaltningen har ikke specifikke bemærkninger til Socialforvaltningens høringssvar, da høringssvaret ikke indeholdt bemærkninger.

Generelle bemærkninger til alle forvaltninger

Sammenhængen mellem Deloitte og Rambølls rapport

Forvaltningerne bemærker, at det ikke er klart hvilken sammenhæng der er mellem Rambøll og Deloitte's rapport, herunder at det er vigtigt, at være opmærksom på hvorvidt gennemførelse af forslag fra en rapport har konsekvenser for forslag i den anden rapport.

ØKF er enig i forvaltningernes bemærkning og er opmærksom på eventuelle overlap mellem Deloitte og Rambølls rapporter. Det skal bemærkes, at Deloitte's effektiviseringsforslag i mindre grad berører effektiviseringer af administrativt overhead knyttet til borgerbetjeningen. Det er ØKF's vurdering, at de to rapporters forslag i deres nuværende form ikke overlapper på tværs. ØKF vil frem mod budgetforhandlingerne i samarbejde med forvaltningerne foretage en nærmere gennemgang af forslagene med henblik på at undgå overlap samt vurdere de tværgående konsekvenser ved gennemførelse af forslagene.

Sammenhængen mellem Deloitte's generelle perspektiver for en effektiv borgerbetjening og de konkrete forslag

Forvaltningerne anfører, at det er uklart i hvilken udstrækning Deloitte's konkrete effektiviseringsforslag kan gennemføres uafhængigt af en *samlet koncernfælles borgerbetjeningsmodel*. Flere forvaltninger anfører, at de fleste forslag vil kunne gennemføres uafhængigt af implementering af en fælles model.

Det er ØKF's vurdering, at en fuld realisering af de identificerede effektiviseringsforslag samt skabelsen af synergieffekter mellem dem bedst opnås ved at placere initiativerne i en tidsmæssig- og organisatorisk sammenhæng. En fælles model vil f.eks. give mulighed for at genbruge it-løsninger, at koordinere markedsføringskampagner og udvikle kompetenceudvikling på tværs af områder. Desuden vil en fælles model sikre de nødvendige rammer for at følge op på de strategiske mål for kanalprioriteringen i de enkelte forslag herunder realisering af de indlagte besparelser.

Det videre arbejde med Deloittes forslag og anbefalinger

Flere forvaltninger har på det principielle niveau givet positive høringssvar i forhold til etablering af en koncernfælles model for borgerbetjeningen. Forvaltningernes kommentarer retter sig således i mindre grad mod den overordnede idé, som mod den proces der skal føre frem mod en sådan ny organisering, herunder f.eks. behovet for analyser af snitflader, implementeringshastighed og konsekvenser for borgere og medarbejdere.

ØKF anbefaler i Citizen.2012 indstillingen, som behandles af ØU d. 16. juni, at der gennemføres en foranalyse der skal konkretisere, hvilke ydelsesområder og støttefunktioner der er egnede til at indgå i en fremtidig koncernenhed, herunder håndtering af eventuelle snitfladeproblematikker ift. it-systemer, dataadgang og opgaveløsning. Analysen foreslås gennemført i tæt samarbejde med de enkelte forvaltninger, således at der i perioden sommeren til efteråret 2009 gennemføres separate analyser af hver enkelt forvaltnings borgerbetjening, mhp. at fremsætte et samlet beslutningsforslag ultimo 2009. ØKF anbefaler endvidere, at etableringen af en fremtidig koncernenhed forløber i fasemodel, hvor egnede områder løbende vil overgå til den fælles model.

ØKF fungerer som sekretariat for analyserne som forankres i det kommende fælles projektråd for borgerbetjeningen, med deltagelse af alle forvaltninger.

Specifikke bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen henviser til at to af forslagene allerede er iværksat, som henholdsvis igangværende projekt (SMS-reminder) og budgetforslag til budget 2010 (Samtalebooking i jobcentre).

ØKF er enige i at såfremt effektiviseringen allerede er hjemtaget, kan den ikke hentes igen, og vil i samarbejde med forvaltningen frem mod budgetforhandlingerne kortlægge nærmere eventuelle overlap mellem forslagene og eksisterende initiativer. ØKF skal endvidere bemærke at både SMS-remindere og samtalebooking er løsninger som med fordel kan genbruges på en lang række andre områder, hvor der planlægges samtaler med borgere, hvorfor der er en tværgående interesse for forslaget.

BIF vurderer, at der er betydelige risici ved at flytte borgerbetjeningen i jobcentrene og ydelsesservice væk fra forvaltningen idet denne er afgørende for den efterfølgende indsats i forvaltningen. Det påpeges at der gælder en særlig forvaltningsretlig relation mellem de to enheder

grundet lovgivningen, samt at en manglende sammenhæng mellem sagsbehandlingen i enhederne kan få økonomiske konsekvenser.

ØKF er enig i at disse problemstillinger er vigtige og at løsninger herpå skal indarbejdes i det videre samarbejde med forvaltningen omkring tilrettelæggelsen af opgaveløsningen på området. Der kan i den forbindelse foretages en nærmere kortlægning af de nuværende snitflader – herunder omfang og frekvens – mellem de to enheder og den efterfølgende indsats i forvaltningen. Det skal desuden bemærkes, at effektiviseringskataloget ikke indeholder et specifikt forslag på overflytning af borgerbetjeningen i Ydelsesservice til en samlet koncernfælles borgerbetjeningsmodel men i første omgang sætter fokus på en øget kanalprioritering samt brug af Kontaktcentret i håndteringen af borgerbetjeningen. Det er ØKF's vurdering, at disse forslag godt vil kunne nå at blive kvalificeret i tilstrækkelig grad således at de kan indgå i budgetprocessen for 2010, og ØKF ser frem til at indgå i nærmere dialog med forvaltningen heromkring.

Specifikke bemærkninger til Børne- og Ungdomsforvaltningen

Forslag 9 – digitale opskrivning til folkeskole

Forvaltningen bemærker, at forslaget digital opskrivning i folkeskole isoleret set indebærer en minimal besparelse og kun med en bredere løsning til flere ydelser inden for børneområdet har digitaliseringen på dette område perspektiv.

ØKF er enig i forvaltningens bemærkninger. ØKF arbejder på at etablere en samlet digital løsning for borgerne – *Min Digitale Borgerservice* – som skal tilbyde københavnernes personlig og relevant information og løsninger på kk.dk. ØKF vil i samarbejde med forvaltningerne præsentere et sådant forslag i løbet af 2009 med henblik på implementering af tilknyttede digitale løsninger løbende fra 2010 og fremefter. Forslaget indgår i ØU indstilling vedr. *Citizen 2012 Service- og kanalstrategi for Københavns Kommune 2010 – 2012*. Det er desuden ØKF's vurdering, at på trods af et lavt besparelspotentiale er muligheden for digital opskrivning på nettet – via en samlet portal på kk.dk – et vigtigt redskab for at få københavnernes til at blive mere fortrolige med at benytte kommunens selvbetjeningsløsninger. Forslaget skal i den forstand ses i sammenhæng med kommunens strategi i forhold til digitalisering af borgerbetjeningen.

Forslag 16 – lukning af plads og kapacitet

Forvaltningen afviser ikke en lukning af pladsanvisningen, men er bekymret for at gøre det på det forelagte grundlag, og peger i den forbindelse på en række afledte konsekvenser ved forslaget som skal undersøges nærmere.

ØKF er enig i at en sammenlægning og eventuel lukning af pladsanvisningen vil kræve en nærmere analyse. Denne skal blandt andet kortlægge de afledte konsekvenser for kompetence- og IT behov i de tilbageværende borgerbetjeningsenheder, samt konsekvenser i form af nye snitflader og opgavetilpasning i forvaltningen, og i relation til borgerservice og Kontaktcentret. Med forslaget lægges udelukkende op til en lukning af borgerindgangen og ikke den bagvedliggende sagsbehandling.

Det er ØKF's vurdering, at forslaget i sin nuværende form kan fungere som en principiel ramme for det videre arbejde med at analysere sammenlægningens konsekvenser og omfang, og at dette arbejde skal foregå i tæt samarbejde mellem de to forvaltninger.

BUF bemærker desuden, at muligheden for på sigt at indføre en samlet "børneservicefunktion" på borgerserviceområdet herunder en generel digitalisering af børneservice bør være en del af kommunens vision på dette område. ØKF er enig i at sådan digitalisering bør indgå i kommunens vision, og ønsker i samarbejde med BUF at arbejde på forslag til implementering af sådanne løsninger blandt andet i regi af ovennævnte samlede portal på kk.dk, *Min Digitale Borgerservice*.

Specifikke bemærkninger til Kultur- og Fritidsforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen bemærker, at forslag 2 og 13 vedr. digitalisering af EU-sygesikringskort, læge- og gruppeskift, sundhedskort samt flytning ligeledes vedrører KFF, idet forvaltningen er systemejer og ansvarlig for systemerne.

ØKF er enig i, at såfremt forslagene indebærer en videreudvikling af eksisterende løsninger samt udvikling af nye løsninger vil dette ske i samarbejde med KFF. Det er ØKF vurdering, at forslag 2 i dets nuværende form ikke involverer nyudvikling, men i stedet satser på en øget brug af de eksisterende løsninger i regi af borgerservice.

KFF anfører, at digitale løsninger til udrejsehenvendelser og bopælsattester (forslag 14 og 15) allerede indgår i digitalisering af flytning (forslag 13).

ØKF vil indgå i en dialog med KFF omkring en eventuel tilpasning af forslag 13 – 15 frem til budgetforhandlingerne med henblik på at sikre sammenhængen i forslagene og undgå unødvendige overlap i de foreslåede digitale løsninger.

Gevinst ved sammenlægning af borgerservice i KFF og ØKF
Forvaltningen bemærker, at det først er realistisk at realisere en

besparelse i 2012.

Det er generelt set ØKFs vurdering, at det vil være muligt at realisere en besparelse fra første år. Forslaget i sin nuværende form indeholder udelukkende en vurdering af besparelspotentialet. Frem mod budgetforhandlingerne 2010 vil ØKF i samarbejde forvaltningen udarbejde en nærmere business case, som blandt skal vise det nødvendige investeringsbehov. Denne kortlægning skal blandt andet vise i hvilket år forslaget vil kunne realisere en nettogevinst.

Specifikke bemærkninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Forslag 17 – Lukning af Pensions- og Omsorgskonterer som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er overordnet set positive over for tanken om at skabe færre indgange for borgerne gennem en sammenlægning af P/O-kontorerne med Københavns Borgerservice. SUF påpeger dog at der kan være en række udfordringer i relation til snitflader, medarbejderkompetencer samt it-understøttelse. ØKF er enig i at området bør analyseres nærmere med henblik på at afklare de problemstillinger SUF nævner. ØKF foreslår derfor at forvaltningerne frem mod budgetforhandlingerne indgår i en dialog omkring området med henblik på at afklare hvilken model der bør arbejdes videre med.

SUF anfører at Deloitte's forudsætninger om øget anvendelse af digitale kanaler er urealistiske, da målgruppen ikke anses for at være tilstrækkelig it-parate.

ØKF har tidligere gennemført undersøgelser, som viser at mere end en fjerdedel af de 60-69-årige ikke bare har mulighed for, men rent faktisk foretrækker selvbetjening. Samtidig må det formodes at størstedelen af denne målgruppe har erfaring med at bruge computer enten i privat eller arbejdsmæssig sammenhæng. For så vidt angår den andel af målgruppen, som ikke er fortrolig med IT, vil der fortsat være mulighed for personlig betjening. I den forbindelse kan det overvejes samme model som SKAT, hvor man har mulighed for at vælge de digitale løsninger fra.

SUF påpeger derudover at en barriere for at de digitale kanaler anvendes, er at borgerne har brug for en tryghed som selvbetjening pt. ikke tilbyder. ØKF er enig i at det er vigtigt med tryghed når det gælder en så vigtig ydelse som pension, men mener samtidig at denne tryghed kan opnås på andre måder end ved personlig betjening. En måde at skabe større tryghed omkring brugen af løsningerne er for eksempel ved at borgerne modtager en mail fra kommunen, som bekræfter

borgernes ansøgning herunder oplysninger, samt angiver hvordan borgeren kan få afklaret eventuelle opfølgende spørgsmål.

SUF bemærker endvidere at der er afsat for få midler til it-investeringer og til markedsføring af de digitale løsninger. ØKF er enig heri, såfremt der er behov for en videreudvikling af de løsninger som eksisterer i dag.

Specifikke bemærkninger til Teknik- og Miljøforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen bemærker, at forvaltningen har etableret to administrative centre med udgangspunkt i en digitalisering af borgerbetjeningen – som samtidig bibeholder nødvendig personlig betjening – samt realisere stordriftsfordele, og med særligt fokus på at skabe en indgang for kunderne. TMF foreslår, at man i det videre forløb fokuserer på dels kunde-/borgerbetjening og hvilke spidskompetencer der kan bygges videre på i de enkelte forvaltninger. Således at der ikke opbygges borgerserviceenheder, som er helt løsrevet fra de faglige forvaltninger.

Det er ØKF's vurdering, at Deloitte's rapport peger på at kommunens nuværende indsats kan styrkes yderligere ved at tænke borgerbetjeningen på tværs af forvaltningerne. Dette vil ydermere styrke målsætningen om én indgang til kommunen for københavnernes, og samtidig gør det muligt at styrke sammenhængen og prioriteringen i service på de forskellige indgange til kommunen. ØKF er enige i at en sådan tværgående udvikling ikke må ske på bekostning af den nødvendige faglige viden og kompetenceniveau både i frontbetjeningen og den bagvedliggende sagsbehandling.

Såfremt Kontaktcentret skal overtage borgerbetjening med myndighedsopgaver skal der ske den nødvendige faglige oprustning af medarbejderne til at kunne løse disse opgaver på tilfredsstillende vis. ØKF skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at Kontaktcentret i dag løser en række straksafklaringsopgaver og centret fungerer i den forstand ikke blot som et call-center. Deloitte's rapport viser, at hvis disse funktioner og tilhørende faglige ballast styrkes vil der kunne opnås en række økonomiske og servicemæssige gevinster hhv. for københavnernes og kommunens administration.

Forslag 19 – Effektivisering og digital selvbetjening af opgaver i Affaldsservice

Teknik- og Miljøforvaltningen påpeger, at for så vidt angår en flytning af den telefoniske betjening til Kontaktcentret, vil det kræve oprettelsen af en særlig enhed til at håndtere henvendelser vedr. Affaldsservices opgaver, da der i mange tilfælde er tale om

sagsbehandling. Endvidere påpeger TMF at en overflytning vil kræve oplæring i fagområdet samt i den systemmæssige understøttelse af sagsbehandlingen.

ØKF er enig i at der er en række praktiske og kompetencemæssige udfordringer ved at flytte den telefoniske betjening til Kontaktcentret, som skal undersøges nærmere i samarbejde med forvaltningen. ØKF vil derfor indgå i en dialog med TMF frem mod budget-forhandlingerne med henblik på at undersøge hvorvidt en sådan flytning bør indgå i forslaget, samt i hvilken form.

Forslag 20 – Lukning af Center for Parkering som selvstændig fysisk indgang koblet med øget digital selvbetjening

TMF påpeger at der er forvaltningsretlige konsekvenser forbundet med effektivisering af borgerhenvendelser i Center for Parkering, idet en række sagsområder ikke er vurderet. ØKF er enig i at disse konsekvenser skal udredes og indarbejdet i et videre arbejde med at analysere konsekvenser og omfang ved en luning af Center for Parkering. Forvaltningen mener endvidere at der vil være en serviceforringelse forbundet med flytning af opgaveløsningen med henvisning til at der vil ske en forringelse i faglighed og kvalitet.

Det er ØKFs vurdering, at forslaget i sin nuværende form ikke indeholder serviceforringelser, men tværtimod indeholder en række forbedringer idet borgerne får mulighed for at henvende sig i borgerservicecentre over hele byen. Endvidere vil en ny praksis omkring brug af printet kvittering som midlertidig licens spare borgeren for at skulle henvende sig personligt. Denne praksis anvendes blandt andet i Frederiksberg Kommune.