



## **Bilag 1: Koncept for organisering af sikringsområdet, samt personalemæssige konsekvenser heraf**

Sikringsopgaven varetages i dag hovedsageligt på kommunens otte socialcentre, der håndterer såvel skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser. Hvert center har egne administrative støttefunktioner, herunder ledelse. Samtidig løser borgerservicecentre og Kontaktcentret ukomplicerede henvendelse – information, vejledning og simple regelbaserede afgørelser.

Mange opgaver løses i dag dobbelt i social- og borgerservicecentre, og mange borgere oplever dermed, at blive sendt rundt mellem disse i deres sagsforløb. Den nuværende organisering vurderes derfor at være såvel ressource- som servicemæssigt uhensigtsmæssig. Fragmenteringen af sagsbehandlingen gør det dog svært at optimere denne, herunder at indhøste en række oplagte stordrifts- og digitaliseringsgevinster.

Med projektet centraliseres og digitaliseres sikringsydelsesområdet i regi af en samlet enhed i Økonomiforvaltningen. Samtidig flyttes borgernes indgang til området til kommunens seks borgerservicecentre og kontaktcenter. Dette, samt en digitalisering af sagsgangene, med

Sagsnr.  
2009-87312

Dokumentnr.  
2009-459775

Sagsbehandler  
Jens Frøkjær Laursen

### **Center for Borgerservice**

Rådhuset, 1 sal, 25  
1599 København V

Telefon  
3366 2732

E-mail  
JFL@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

deraf følgende implementering af nye arbejdsgange, skaber en løsning, der giver en smidigere og mindre ressourcekrævende sagsbehandling. Samtidig er det forventningen, at borgerne vil opleve en højere kvalitet i form af større ensartethed i afgørelserne og kortere sagsbehandlingstid.

Overflytningen af området sker i forbindelse med en større organisatorisk omorganisering i Socialforvaltningen, hvor blandt andet de otte socialcentre samles i myndighedscentre. Processen med overflytning af sikringsområdet foregår i tæt koordinering med denne proces.

### *Digitalisering*

Sagsbehandlingen på sikringsområdet er i dag i alt overvejende grad papirbaseret. Ansøgninger om eksempelvis boligstøtte eller børnetilskud afleveres oftest på et socialcenter eller borgerservicecenter på papirblanketter. Der bruges mange ressourcer på at informere om udfyldelsen af disse, og valideringen og indhentning af supplerende oplysninger er meget tidskrævende.

Digitalisering af området er på mange måder fundamentet for realisering af såvel stordriftsfordele som effektiviseringsgevinster. Det er ambitionen, at digitaliseringen skal ske i alle led i sagsbehandlingen, fra aflevering af ansøgning over sagsbehandling til formidling af og dialog vedrørende afgørelser:

- 'Intelligente' digitale blanketter på kommunens hjemmeside, der via integration til CPR, eIndkomst og BBR skal tilbyde en real time validering af de oplysninger, der tages ind, således borgeren er bedre hjulpet, og behovet for validering mindskes
- Fuld digital sagsgang skal sikre, at sagsbehandleren altid har adgang til sagens akter, uanset om sagsbehandleren befinder sig i sikringsydelsescentret, kontaktcentret eller i et borgerservicecenter
- Central printløsning med direkte integration til den fællesoffentlige dokumentboks skal sikre at der kan kommunikeres enkelt og billigt med borgerne

Ovenstående suppleres med en entydig personlig og telefonisk indgang til området – kommunens seks borgerservicecentre og kontaktcenteret – så det sikres, at også de borgere, der ikke er i stand til eller ønsker at benytte de digitale kanaler kan få en god service.

KL forventer, at det i de kommende finanslovsforhandlinger skal drøftes om områderne boligstøtte og forskudsvis udbetalt børnebidrag skal overdrages til staten pr. 1.1. 2011. En sådan overflytning vil berøre ca. 2/3 af de medarbejdere, der overflyttes fra Socialforvaltningen til Økonomiforvaltningen. Økonomiforvaltningen

følger løbende udviklingen, og justerer implementeringen af overførslen fra Socialforvaltningen i forhold hertil.

#### *Personalemæssige konsekvenser*

Sikringscentret bemandedes i udgangspunktet af 88 sagsbehandlere, fire ledere, samt et antal administrative medarbejdere, der alle overføres fra Socialforvaltningen til Økonomiforvaltningen. Medarbejderne overføres pr. 1. januar 2010. Ansættelsesgrundlaget, herunder løn- og pensionsvilkår, vil som udgangspunkt være det samme som hidtil for medarbejderne. Ligeledes optjenes anciennitetsbestemte rettigheder ubrudt og tilgodehavende ferie og afspadsring kan opgøres og overføres.

Medarbejderne på området er løbende blevet og vil også fremover blive inddraget i implementeringen af den nye organisation. Der har således været afholdt flere stormøder, hvor alle er blevet inviteret og hvor der er blevet informeret om planerne for området. Det er nedsat et ambassadørkorps med medarbejderrepræsentanter fra alle de nuværende socialcentre, ligesom væsentlige problemstillinger drøftes i fokusgrupper samt et midlertidigt nedsat ASU.

Det er forventningen, at sagsbehandlerne vil opleve forbedrede arbejdsvilkår, da de vil have direkte adgang til de oplysninger, der er nødvendige for at kunne behandle en ansøgning, ligesom de skal bruge mindre tid på kontrol af blanketter og afhentning af printet materiale. Samlingen af medarbejdere på én fælles lokation sikrer også, at mængden af erfarne medarbejdere når op på et niveau, hvor der er mængde nok til at løfte uddannelsen af nye medarbejdere. Dette vil gøre sig gældende på selv specialiserede underområder, hvor der vil blive bedre muligheder for faglige netværk og faglig udvikling.