



**Til: Økonomiudvalget**

08-10-2008

**Bilag 2:** Økonomiforvaltningens bemærkninger til høringssvar

Sagsnr.  
2008-65106

Dokumentnr.  
2008-547926

Økonomiudvalget besluttede den 9. september 2008 at sende indstilling vedrørende *6. borgerservicecenter – en del af lidt mere Nordvest – placering på Ørnevej* i høring. Økonomiforvaltningen har modtaget høringssvar fra følgende:

Sagsbehandler  
Lars Ethelberg Nielsen

- Beskæftigelses- og Integrationsudvalget
- Bispebjerg Lokaludvalg
- Børne- og Ungdomsudvalget
- Kultur- og Fritidsudvalget
- Københavns og Frederiksbergs Fællesrepræsentation
- Socialudvalget
- Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Teknik- og Miljøudvalget
- Ældrerådet Ydre Østerbro

**Indretning og placering**

**Center for Borgerservice**

Rådhuset, 1. sal, 12  
1599 København V

Telefon  
3366 2739

Mobil  
2880 0121

E-mail  
let@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800213

www.kk.dk

I alle hørings svar er der generel opbakning til etableringen af det 6. borgerservicecenter på Ørnevej og til det efterfølgende samarbejde mellem de involverede enheder på lokaliteten.

**Høringsvaret fra KFU anfører**, at en fælles beliggenhed for borgerservice og bibliotek vil kunne tiltrække flere brugere til begge enheder. En forudsætning herfor er dog, at borgerne oplever det som et sammenhængende tilbud med fælles indgang, fælles arealer med videre, og at de endelige indretningsplaner dermed sikrer en ensartet kvalitet i inventar, skiltning med videre.

**ØKF er enig i**, at en god indretningsplan er en vigtig forudsætning for, at sammentænkningen af borgerservice og bibliotek på Ørnevej lykkes. ØKF vil derfor så vidt muligt sikre en ensartet kvalitet i inventar og skiltning i overgangen mellem borgerservice og bibliotek.

Skitseringen af fællesområdet og overgangen mellem de to enheder er i gang og udføres i godt samarbejde med bibliotekets chef og medarbejdere. ØKF vil i den forbindelse fokusere på at skabe den optimale løsning, som i størst mulig grad nedtoner/udvisker eventuelle markante forskelle mellem de to enheder, for eksempel forskelle på gulv, væg og loft.

**I høringsvaret fra Ældrerådet Ydre Østerbro anføres**, at det er vigtigt, at ældre borgere har nem adgang til oplysninger og kommunal service, og at borgerservicecentret er placeret rimeligt i forhold til trafikale muligheder men dårligt for gangbesværede på grund af smalle fortove omkring centeret.

Ældrerådet bemærker, at det nye borgerservicecenter på Ørnevej sandsynligvis ikke vil få besøg af ældre fra Emdrup Øst. De vil i stedet bruge borgerservicecenteret på Trianglen, hvor der er direkte bus til.

**ØKF bemærker**, at der i forbindelse med placeringen af centret er forsøgt at finde en løsning, der sikrer gangbesværede nem adgang til centret. I forbindelse med ombygning af indgang til og indretning af centret bliver der fokuseret på at skabe god tilgængelighed for alle.

Det er planen, at der etableres en rute for servicebus i Bispebjerg. Servicebussen vil holde tæt på Ørnevej 53. Ruten er på nuværende tidspunkt i høring hos de involverede organisationer, og det forventes, at ruten bliver taget i drift i foråret 2009.

De ældre er meget velkomne til at bruge borgerservicecenteret på Trianglen, hvis det er lettere for dem at komme der til.

## Økonomi

**I høringssvaret fra SUD anføres**, at SUD ikke er enig i ØKFs vurdering af effektiviseringspotentialer, som tager udgangspunkt i erfaringerne fra Fælles Borgerservice Valby. På baggrund af SOFs oplysninger er SUD stærkt tvivlende over for muligheden for at indhente en effektiviseringsgevinst ved etablering af 6. borgerservicecenter. Såfremt Socialcentret på Ørnevej skal medfinansiere etableringen af det 6. borgerservicecenter, vil det medføre personalereduktioner og reduceret service til borgerne.

**ØKF anfører**, at størrelsen af effektiviseringsgevinsten tager udgangspunkt i den model, som blev anvendt i forbindelse med etableringen af Fælles Borgerservice Valby. Den er derfor ikke baseret på de konkrete erfaringer fra udmøntningen af effektiviseringsgevinsten i Valby.

I budget 2008 blev der bevilget midler til langt størstedelen af driften af det 6. borgerservicecenter. Derudover blev indlagt en mindre effektiviseringsgevinst med udgangspunkt i, at det højst sandsynligt ikke vil være muligt at finde lokaler til en samlokalisering af 3 enheder. Den indlagte effektiviseringsgevinst for det 6. borgerservicecenter er derfor væsentlig mindre sammenlignet med Valby. Gevinsten fordeler sig med 0,6 mio. kr. på intern optimering af driften af borgerservicecentret og 0,64 mio. kr. årligt som indhentes ved fælles administration mellem de involverede enheder.

Modsat besparelsen i borgerservicecentret som gennemføres fra åbningsdagen indhentes gevinsten på fælles administration over en 3-årig periode fordelt på de involverede enheder – efter samme model som Fælles Borgerservice Valby. En tværgående koordinering af opgaveløsningen og indkøb mellem enhederne vurderes at kunne indbringe en gevinst, når det udrulles over en længere periode.

Det er ØKFs vurdering, at de nuværende erfaringer fra Valby (baseret på et halvt års drift) ikke giver grundlag for på nuværende tidspunkt at ændre vurderingen af effektiviseringspotentialer. Fælles Borgerservice Valby herunder samarbejdet mellem enhederne er planlagt at skulle evalueres foråret 2009 i forbindelse med evaluering af kommunens samlede kanalstrategi.

Der på nuværende tidspunkt etableret et positivt og konstruktivt samarbejde lokalt mellem enhederne i Valby og igangsat et arbejde med at finde frem til konkrete områder for fælles administration. Det er ØKFs vurdering, at dette peger i retning af, at en lignende model bør etableres i forbindelse med Fælles Borgerservice Bispebjerg, dog med et

væsentligt mindre effektiviseringspotentiale, som vedtaget i budget 2008. Effektiviseringsgevinsten vil dog blive revurderet, hvis der sker ændringer i, hvilke enheder der er lokaliseret på Ørnevej.

### **Høringsvaret fra Købehavns og Frederiksbergs**

**Fællesrepræsentation** anbefaler, at Økonomiforvaltningen og de berørte fagforvaltninger etablerer en dialog med de relevante faglige organisationer med henblik på en klarlæggelse af antallet af medarbejdere, kontorindretning med videre.

**ØKF bemærker**, at der er fuld finansiering til at ansætte nye medarbejdere til det 6. borgerservicecenter. Det vil sige, at der ikke skal overføres medarbejdere fra forvaltningerne, ligesom det var tilfældet med Fælles Borgerservice Valby. De faglige organisationer vil blive inddraget, når der skal ansættes medarbejdere i det nye borgerservicecenter.

Det 6. borgerservicecenter vil blive indrettet efter samme principper som de øvrige 5 borgerservicecentre.

### **Fremadrettede perspektiver på borgerbetjeningen og kanalstrategien**

**Høringsvaret fra SOU** anbefaler, at der arbejdes for den størst mulige samlokalisering mellem det 6. borgerservicecenter og Pensions- og omsorgskontoret Bispebjerg/Nørrebro. Derudover anbefaler SOU, at de positive erfaringer fra samlokaliseringen i Valby inddrages i videst muligt omfang, og at det overvejes, hvorvidt der med åbningen af Fælles Borgerservice Bispebjerg med fordel kan lukkes eller reduceres i de eksisterende kanaler.

**ØKF bemærker**, at der i forbindelse med afdækning af lokalemuligheder for det 6. borgerservicecenter er forsøgt at etablere en samlokalisering med flest mulig borgerbetjeningsenheder i området inden for Fælles Borgerservice konceptet. P/O Bispebjerg/Nørrebro er i den forbindelse blevet inddraget som en mulighed. Det har dog ikke været muligt at finde et egnet lokale til borgerservice i samme hus som P/O kontoret.

ØKF er enig i, at der på længere sigt så vidt muligt bør afsøges muligheden for en øget samlokalisering med andre borgerindgange, og at de gode erfaringer fra Valby i den forbindelse bør inddrages. I forbindelse med evalueringen af Fælles Borgerservice Valby i foråret 2009 vil der blive fokuseret på at identificere erfaringerne fra samarbejdet mellem enhederne med henblik på at fremtidige Fælles Borgerservice enheder kan drage nytte af dem.

For så vidt angår lukning af kanaler er ØKF enig i, at der i forbindelse med åbning af nye indgange for borgerne bør ses på muligheden for at begrænse eller lukke eksisterende borgerindgange. Etableringen af Fælles Borgerservice Bispebjerg er en del af realiseringen af kommunens kanalstrategi. Opfølgning og evaluering af kanalstrategien frem til udgangen af 2009 vil identificere, hvor eksisterende kanaler eventuelt kan begrænses eller lukkes, og vurdere hvilken effekt det vil have på servicemulighederne på de digitale og telefoniske borgerindgange.