



Notat

Til Socialudvalget

Orientering om ressortændringer pr. 1. januar 2026

På udvalgsrådet den 17. september 2025 gav forvaltningen en mundtlig status på arbejdet med forberedelserne af de ændringer, som vedrører Socialudvalgets ressort. Forvaltningen følger hermed som aftalt op med en skriftlig orientering om ressortændringerne.

Ressortændringer på Socialudvalgets område

Der blev den 7. maj 2025 indgået en politisk aftale om ressortopdelingen mellem kommunens forvaltninger med virkning fra 1. januar 2026. Ressortændringerne skal sikre borgere og virksomheder en lettilgængelig, sammenhængende og effektiv kommunal service, og er besluttet på baggrund af Ressortanalysen 2024.

Socialforvaltningen er involveret i tre ressortændringer:

- Én indgang til Københavns Kommune under Kultur- og Fritidsudvalget
- Sammenlægning af Socialforvaltningens syge- og hjemmepleje og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens syge- og hjemmepleje samt visitation og hjælpemidler under Sundheds- og Omsorgsudvalget
- Sammenhængende social- og beskæftigelsesindsats

De involverede forvaltninger har i fællesskab udarbejdet implementeringsplaner for de enkelte ressortændringer, der er vedlagt som bilag 1-3, og som beskrives i det følgende.

Én indgang til Københavns Kommune

Ressortændringen indebærer, at telefoniske kontaktcentre på tværs af kommunen samles i Københavns Borgerservice. Formålet er at skabe én samlet indgang til kommunen og at styrke servicefaglighed som en kerneopgave i kommunens møde med borgere og virksomheder. Indgangen til Københavns Kommune skal forenkles, det skal være let for borgerne at få svar, og det skal sikres, at svarene har en ensartet høj kvalitet.

De første kontaktcentre samles i Borgerservice i 2026 og de øvrige frem mod 2030. Socialforvaltningens kontaktcentre indgår i det første rul i 2026 og omfatter telefoniske henvendelser til modtagelsen i Din Sociale Indgang og telefoniske henvendelser til Den Sociale Hjemmepleje.

24-09-2025

Sagsnummer i F2
2025 - 19820

Dokumentnummer i F2
9010211

Sagsnummer i eDoc
2025-0294639

Sagsbehandler
Cathrine Hübbe

Din Sociale Hjemmepleje modtager kald døgnet rundt og alle ugens dage, men det er kun henvendelser på hverdage, der i første omgang flyttes til Borgerservice. Din Sociale Indgang betjener overvejende henvendelser vedr. borgere over 18 år og indenfor en bred vifte af social- og sundhedsfaglige områder, herunder hjælpemiddelområdet. Målgruppen er primært borgere med fysisk/psykisk handicap, pårørende og samarbejdspartnere som fx hjemmepleje og hospital.

Borgerservice overtager konkret opkaldene den 1. april 2026, hvilket indebærer flyt af ca. seks årsværk fra Socialforvaltningen til Kultur- og Fritidsforvaltningen. Der er planlagt en grundig proces med overdragelse af viden fra Socialforvaltningens medarbejdere til Borgerservice, så niveauet for borgerbetjeningen fastholdes. Der bliver etableret en tæt opfølgning med særlig fokus på driftsstabilitet i de første måneder efter opgaveflytningen, og i overgangsperioden fastholdes et tæt samarbejde med de afdelinger, der tidligere har varetaget opgaven. Der er i Budget 2026 afsat implementeringsmidler til opgaven med at overlevere al nødvendig viden til Borgerservice.

Derudover er der i budget 2026 afsat 3,0 mio. kr. på service i 2026 og 4,2 mio. kr. årligt i 2027 og frem til sikring af service på ensartet højt niveau på tværs de områder, der samles i Københavns Borgerservice på baggrund af ressortaftalen. Din Sociale Indgang har f.eks. i dag kortere åbningstider end dem, som Borgerservice opererer med.

Der blev afholdt et kick-off arrangement den 19. august 2025 for ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra de involverede forvaltninger. Formålet var at sikre et godt samarbejde, dialog og give en fælles forståelse af ressortprojektets overordnede rammer og tidsplan, herunder drøfte kommunikationsplan, medinddragelse og øvrige spørgsmål/behov. På mødet var der ønsker om et særskilt MED-spor for Én Indgang, og der nedsættes i september 2025 et midlertidigt tværgående MED-udvalg med ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra de involverede forvaltninger, som fortsætter frem til fuldendt implementering.

Sammenlægning af Socialforvaltningens syge- og hjemmepleje og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens syge- og hjemmepleje samt visitation og hjælpemidler

Ressortændringen indebærer, at Socialforvaltningens hjemme- og sygepleje samt visitation og hjælpemidler flytter til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. I dag er områderne delt mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen afhængigt af, om borgeren er over eller under 65 år. Sammenlægningen skal træde i kraft senest den 1. august 2026, eller tidligere hvis muligt.

Formålet med ressortændringen er, at alle københavnere uanset alder modtager hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler i koordinerede og sammenhængende forløb med kvalitet, værdighed, rehabilitering og selvbestemmelse. Ændringerne berører næsten 5.000 borgere, hvor de fleste vil opleve, at deres støtte leveres fra én forvaltning. Imidlertid vil

der for en mindre del af målgruppen opstå nye snitflader, som kræver tæt koordinering mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Dette er et fokus i programmet, jf. nedenfor.

Omlægningen berører 600-650 medarbejdere. Der er ved at blive etableret et fælles overgangsmED på HovedMED-niveau, som supplerer de eksisterende HovedMED i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, der fortsat vil modtage information og varetage den overordnede dialog. Der er herudover et stort fokus på kommunikation til berørte medarbejdere og ledere, og der er i juni og august 2025 bl.a. afholdt indledende møder med fællestillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter fra begge forvaltninger.

I forbindelse med sammenlægningen er der på tværs af Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret et fælles program, der har til opgave at forberede og integrere opgaveområderne i de to forvaltninger under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, herunder ift. bl.a. IT-løsninger, nye samarbejdsflader, HR, fællesfagligt grundlag, brugerinddragelse mv.

Ved Budget26 blev der afsat finansiering til at dække initiale implementeringsudgifter ifm. ressortændringerne i 2026 og 2027. Til implementering af en samlet syge- og hjemmepleje i Sundheds- og Omsorgsudvalget (ØK19) blev der afsat 13,0 mio. kr. på service i 2026 og 10,3 mio. kr. i 2027.

Sammenhængende social- og beskæftigelsesindsats

Ressortændringen for en sammenhængende social- og beskæftigelsesindsats består af to dele:

- Socialforvaltningen overtager det samlede ansvar for kommunens indsats for i det tværsektorielle udsatteteam, hvor ansvaret i dag er delt mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.
- En specialiseret tværfaglig taskforce, som understøtter, at udsatte borgere, der har været i beskæftigelsessystemet i mere end 10 år, bliver tværfagligt afklaret. Taskforcen er forankret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og koblet med et tydeligt ledelsesophæng i Socialforvaltningen.

Formålet er samlet set, at Københavns Kommunes social- og beskæftigelsesindsats skal være mere helhedsorienteret. Det gælder især for gruppen af borgere med meget sammensatte problemer og borgere, der har været i beskæftigelsessystemet i mere end ti år.

Del 1 vedr. det tværsektorielle udsatteteam

Pr. 1. januar 2026 har Socialforvaltningen det samlede ansvar for kommunens indsats i det tværsektorielle udsatteteam. Formålet er at sikre en mere helhedsorienteret indsats på tværs af region og kommune, hvor målgruppen får den nødvendige støtte og behandling. Der er

aktuelt 40 pladser i indsatsen, hvor ansvaret i dag er delt mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det tværsektorielle udsatteteam er finansieret med en midlertidige bevilning, som løber til og med 2026.

Myndighedsansvaret på beskæftigelsesområdet kan dog først flyttes fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til Socialforvaltningen for borgerne tilknyttet det tværsektorielle udsatteteam efter indfasningen af beskæftigelsesreformen forventeligt i 2030, jf. aftalen om reform af beskæftigelsesindsatsen (april 2025). Det skyldes, at de kommunalpolitiske drøftelser af beskæftigelsesindsatsen i en midlertidig periode frem til fuld indfasning af reformen ikke vil kunne deles ud på flere udvalg, jf. aftalen.

Ressortflyttet indebærer et flyt af to ubemandede årsværk fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til Socialforvaltningen pr. 1. januar 2026. Da der er tale om flyt af to ubemandede årsværk, vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen stå til rådighed for Socialforvaltningen ift. oplæring af beskæftigelsesfaglige opgaver og relevante systemer. De to årsværk skal arbejde med at udvikle og afklare borgerens arbejdsevne, og samtidig sikre en koordineret social- og beskæftigelsesindsats. Dette med henblik på at opnå en varig forsørgelse, såsom job, uddannelse, fleksjob eller førtidspension.

Del 2 vedr. etablering af en specialiseret tværfaglig taskforce

Der er nedsat en specialiseret tværfaglig taskforce, som understøtter, at udsatte borgere (ca. 2.700 personer), der har været i beskæftigelsessystemet i mere end 10 år, bliver tværfagligt afklaret. Taskforcen er forankret i BIF og koblet med et tydeligt ledelsesophæng i SOF. Den består af medarbejdere fra begge forvaltninger. Der afrapporteres månedligt på fremdrift til borgmestrene i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

På baggrund af sagsgennemgangene i taskforcen skal der laves en helhedsorienteret plan for de enkelte borgere, der skal sætte tydelig retning i de enkeltes ledighedsforløb. Målsætningen er, at der ultimo 2025 er gennemgået 60 pct. af borgersager som led i taskforce-indsatsen (jf. budgetnotatet ved Overførelsessagen 2024-2025, BI10). Der er i Budget 2026 afsat midler til at videreføre taskforcen, så de resterende borgere i taskforce-målgruppen vil være set igennem ved udgangen af 1. halvår 2026.

Der sker ingen overdragelse af opgaver mellem forvaltninger ved taskforcen. I stedet er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen rykket tættere på hinanden i taskforce-teamet. Der er afsat i alt 7,8 mio. kr. til taskforcen i 2025 og 6,1 mio. kr. til taskforcen i 2026.



Implementeringsplan

Én indgang til Københavns Kommune

Udarbejdet af Kultur- og Fritidsforvaltningen i samarbejde med
Børne- og Ungdomsforvaltningen, Socialforvaltningen og Sund-
heds- og Omsorgsforvaltningen

05-09-2025

Aftale om ressortopdeling i Københavns Kommune

Den 19. juni 2025 godkendte en samlet Borgerrepræsentation en politisk aftale om ressortopdelingen i Københavns Kommune. Aftalen indeholder en række ændringer i kommunens organisering, der skal sikre borgere og virksomheder en lettilgængelig, sammenhængende og effektiv kommunal service.

For hver af de otte områder, hvor der foretages ressortændringer, har de involverede forvaltninger udarbejdet en implementeringsplan. Implementeringsplanerne forelægges Økonomiudvalget i efteråret 2025.

Dette er implementeringsplanen for ressortprojektet, *Én indgang til Københavns Kommune*, der jvf. Ressortaftalen indebærer:

"At de telefoniske kontaktcentre på tværs af udvalgene samles i Københavns Borgerservice. Samlingen af kontaktcentre foregår i to rul, jf. ressortanalysen, idet en række kontaktcentre kan samles umiddelbart frem mod 2027 og de resterende samles og understøttes digitalt frem mod 2030"

Det første rul omfatter samorganisering af telefoniske indgange til hjemmepleje og sygepleje inkl. den sociale hjemmepleje og sygepleje i SOF (SUF), Din Sociale Indgang (SOF), pladsanvisning (BUF) og Biblioteket Online (KFF).

De resterende borgervendte kontaktcentre indgår i andet rul.

Nærværende implementeringsplan omhandler første rul.

Baggrund og målbillede

Det grundlæggende formål med *Én Indgang til Københavns Kommune* er at styrke telefonservicen og sikre sammenhængende service med ensartede svar af høj kvalitet.

"Københavns Borgerservice skal styrkes for at skabe én samlet indgang til kommunen og for at styrke servicefaglighed som en kerneopgave i kommunens møde med borgere og virksomheder. Indgangen til Københavns Kommune skal forenkles, det skal være let for borgerne at få svar, og det skal sikres, at svarene har en ensartet høj kvalitet" (jf. ressortaftalen, side 4).

Målbilledet er på sigt at etablere én samlet telefonisk indgang til Københavns Kommune i Københavns Borgerservice, som vil styrke servicen til borgerne ved at forenkle indgangen til Københavns Kommune, gøre det let for borgerne at få svar og sikre, at svarene har en ensartet høj kvalitet.

Principper for samorganisering af kontaktcentre

Samorganiseringen baseres på de principper, som er formuleret i "Ressortanalyse 2024". Principperne bygger på KBS' erfaringer fra tidligere samorganiseringer på telefoniområdet, bl.a. etablering af kontaktcenter for Teknik- og Miljøforvaltningen

samt Jobcenter København for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Det er ligeledes et hovedprincip, at KBS overtager ansvaret for besvarelse af de enkle, regelbaserede kald med entydigt svar, og at de afgivende forvaltninger fortsat har det faglige ansvar.

Principper fra "Ressortanalyse 2024" (side 100):

- Københavns Borgerservice er som projektejer hovedansvarlig for at flytte de telefoniske henvendelser fra fagforvaltningerne til *Én Indgang*
- Fagforvaltningerne har ansvaret for at reorganisere de tilbageværende opgaver og sikring af fagligt indhold
- Ud fra data undersøges, hvor mange henvendelser hvert kontaktcenter har, inden henvendelserne overflyttes
- KBS' beregningsmodel for drift af kontaktcentre samt ØKF's beregningsmodel til beregning af øvrige overhead anvendes til at angive den samlede økonomi for at drive telefonopgaven under *Én Indgang*. I beregningsmodellen anvendes gennemsnitslønninger i KBS.

Succeskriterier for implementeringen

Succeskriterierne beskriver de ønskede resultater af samorganiseringen af de telefoniske kontaktcentre i Københavns Kommune på kort og lang sigt. Succeskriterierne skal danne grundlag for den løbende opfølgning og statusrapportering.

Succeskriterier - kort sigt:

1. **Ensartet høj kvalitet til borgerne**
Et standardiseret vidensstøttesystem med alle relevante fagartikler sikrer korrekte og ensartede svar til borgerne.
2. **Styrket serviceoplevelse for borgerne**
Alle medarbejdere i de samorganiserede kontaktcentre har gennemført intern kompetenceudvikling i borgerkommunikation og service.
3. **Borgertilfredshedsmålinger ligger på minimum 7 ud af 9**
Der implementeres borgertilfredshedsmålinger på de nye samorganiserede kald.

Nærværende succeskriterier måles i Q1 2027, og der udarbejdes status til Kultur- og Fritidsudvalget.

Succeskriterier - langt sigt:

1. **Let tilgængelig og enkel adgang til Københavns Kommune**
Der er i 2030 etableret én samlet telefonisk indgang for borgerne, jf. ressortaftalen 2025 *Én Indgang*.
2. **Sammenhængende service**
Københavnerne oplever en mere sammenhængende service og minimum 10 serviceforbedringer er identificeret.

Serviceleveranceaftale

De konkrete servicemål aftales i samarbejde mellem de afgivende forvaltninger og Københavns Borgerservice som led i, at der udarbejdes en serviceleveranceaftale til det enkelte implementeringsprojekt. I aftalerne aftales relevante tidspunkter for evaluering og løbende opfølgning.

Fakta om den opgave, der overdrages

Ved samorganiseringen overgår telefoniske henvendelser, der er kategoriseret som enkle og regelbaserede med entydige svar, til KBS. Henvendelser, der kræver sagsbehandling, fastholdes i fagforvaltningerne.

Uddybende om Pladsanvisningen, BUF

Pladsanvisningen modtager telefoniske henvendelser fra forældre om ventetider, institutionsvalg og konsekvenser af ændringer i deres pladsønsker. Ved samorganiseringen overgår alle telefoniske henvendelser, da de i KBS's analyse er blevet kategoriseret som enkle, regelbaserede kald med regelstyrede svar. Det første år baseres på en model, hvor KBS håndterer cirka 80% af henvendelserne og viderestiller de resterende og mere komplekse sager (cirka 20%) til BUF, som efterfølgende kontakter borgeren. Fra år 2 besvarer KBS alle henvendelser og Pladsanvisningen skal derfor ikke længere håndtere de telefoniske henvendelser.

Uddybende om Din Sociale Indgang (SOF)

Din Sociale Indgang betjener overvejende henvendelser vedr. borgere over 18 år og indenfor en bred vifte af social- og sundhedsfaglige områder, herunder hjælpemiddelområdet. Målgruppen er primært borgere med fysisk/psykisk handicap, pårørende og samarbejdspartnere som fx hjemmepleje og hospital.

Ifølge ressortaftalen overgår alle telefoniske henvendelser, som kategoriseres som enkle, regelbaserede kald til KFF. Da en del kald til Din sociale indgang i dag vedrører sagsbehandling af hjælpemidler, der overgår fra SOF til SUF i forbindelse med SOF/SUF hjemmepleje- og hjælpemiddelressortflyttet, inddrages også medarbejdere og ledere fra Visitation for Sundhed og Omsorg i projektet. På den måde sikres én samlet telefonisk indgang med rette snitflader og sagsgange mellem Borgerservice og 2nd line-support i den nye organisering i SOF/SUF.

Grundet den nylige omorganisering og de øvrige ressortændringer mellem SOF og SUF evalueres aftalen for Én indgang vedr. Din Sociale indgang efter 1 års drift.

Uddybende om hjemmeplejen i SUF og SOF

Den Sociale Hjemmepleje i SOF varetager opgaver for borgere mellem 18 og 65 år med sociale, psykiske eller fysiske udfordringer, mens SUF har ansvaret for borgere over 65 år. Begge forvaltninger modtager henvendelser døgnet rundt på alle ugens dage. Det, der overdrages til KBS i nærværende aftale, er henvendelser til kontaktcentre på hverdage, se tabel 1.

I forbindelse med ressortomlægningerne er det samtidig besluttet at samle hele KK's hjemmeplejeindsats i SUF. Planlægningen heraf er i gang og koordineres med samorganiseringen af kontaktcentre i KBS.

Snitflader, opgavefordeling og arbejdsgange aftales i første omgang ud fra SUF og SOF's nuværende organisering, og vil blive tilrettet til ny organisering, når denne er på plads i SUF Hjemmepleje i 2027.

Der vil efter implementering af hjemmeplejens kald i KBS løbende blive evalueret på snitflader med henblik på optimeringer.

Uddybende om Biblioteket Online og e-Reolen (KFF)

Biblioteket Online fungerer i dag som et centralt biblioteksfagligt videnscenter og fælles serviceindgang for alle biblioteker i Københavns Kommune (samarbejds-linje). Centret håndterer telefoniske henvendelser fra borgere, skærmkald (fra borgere) og besvarer opkald for e-Reolen (den nationale digitale biblioteksplatform).

Ansvarsområder/funktioner

I tabel 1 gives et overblik over kontaktcentrenes opgaver og funktioner samt hvor de placeres efter samorganiseringen.

Tabel 1: Overblik over kontaktcentrenes opgaver og funktioner samt placering efter samorganisering

Ansvarsområde og funktion	Overgår til KFF (KBS)	Fastholdes i afgivende forvaltning
BUF Pladsanvisningen		
Alle telefoniske henvendelser til Pladsanvisningen	X	
Sagsbehandling		X
SOF Din Sociale Indgang		
Alle telefoniske henvendelser til Din Sociale Indgang	X	
Henvendelser til Råd og Vejledning, sagsbehandling og uddybende rådgivning.		X
SUF/SOF Hjemmeplejen		
Alle opkald til hjemmeplejen på hverdage - herunder fra borgere der vil flytte eller aflyse et besøg.	X	
Opkald til hjemmeplejen om aftenen, natten, weekender og helligdage (åbningstider aftales mellem SOF/SUF)		X
Planlægning af flytning og aflysning af besøg bl.a. på baggrund af henvendelser modtaget i KBS.		X

Henvendelser direkte fra hospitaler, læger, 1813 og lignende samt kald til sygeplejen		X
KFF Biblioteket Online		
Alle henvendelser til Biblioteket Online inkl. skærmkald	X	
Biblioteksfagligt videnscenter, eReolen og bemanding af samarbejdslinjen (interne kald) 2. line til biblioteksfaglige henvendelser inkl. e-mails.		X

*Det forudsættes, at KBS modtager og viderestiller opkald, som skal videre til sagsbehandling af fagspecialister, som det gøres i dag.

Serviceleveranceaftaler mellem KBS og afgivende forvaltninger

Københavns Borgerservice indgår en serviceleveranceaftale med hver af de afgivende forvaltninger, hvor ansvarsfordeling, mål for ventetid, åbningstider, borgertilfredshed samt løbende videnoverlevering mv. aftales. Derudover aftales fast mødestruktur med de afgivende forvaltninger, hvor der løbende videndeles, følges op på mål samt evalueres/udvikles på snitflader.

Åbningstider

Som udgangspunkt er det aftalt, at telefonopgaven overflyttes til Københavns Borgerservice med de afgivende forvaltningers nuværende åbningstider på hverdage jf. tabel 2 nedenfor. For SOF/SUF-hjemmepleje samt Bibliotek Online er der i dag også åbent for telefoniske henvendelser lørdag/søndag. Ansvar for eventuel tilpasning og revurdering af disse åbningstider i weekenderne ligger i afgivende forvaltning. Med henblik på at indfri ambitionen om at sikre et mere ensartet serviceniveau på tværs af områder omfattet af én indgang, vil åbningstider mv. tilpasses efter aftale mellem Borgerservice og de afgivende forvaltninger i implementeringsprojektet. Dette vil ske med afsæt i data, borgernes behov og henvendelsesmønstre. Aftaler omkring viderestillinger til sagsbehandlere og øvrigt fagpersonale i BUF, SOF og SUF vil ske enkeltvis i projekterne og vil tilpasses løbende i samarbejde med fagforvaltningerne.

Tabel 2: Nuværende åbningstider på hverdage i de afgivende forvaltninger

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
BUF Pladsanvisning	9-13	9-13	Lukket	13-18	9-13
SOF Din Sociale Indgang	9-15	9-15	9-15	12-17	9-13

SOF Hjemmepleje	7.30-15.30	7.30-15.30	7.30-15.30	7.30-15.30	7.30-15.30
SUF Hjemmepleje	7-15.30	7-15.30	7-15.30	7-15.30	7-15.30
Nuværende åbningstid KFF Biblioteket Online	10-18	10-18	10-18	10-18	10-18
Kommende åbningstid, KFF Biblioteket Online	8-16	8-16	8-16	8-17	8-15

* Særligt for Hjemmeplejen SUF/SOF: Kald uden for Københavns Borgerservices åbningstider, dvs. aften, nat og weekender, varetages fremadrettet fortsat af fagforvaltningerne og åbningstider aftales i SOF/SUF. Tilsvarende gælder for Bibliotek Online.

Uddybende nøgletal

Samorganiseringen og aftale om opgaveflyttet er baseret på nøgletal for det enkelte kontaktcenter vedr. antal tilbudte kald (samlet antal indgående opkald – både besvarede og ubesvarede), ventetid ved opkald samt behandlingstid (samtale og efterbehandling. Se tabel 3.

Tabel 3: Nøgletal vedr. kald, ventetid og samtaletid/efterbehandling

Afgivende Forvaltning	Antal tilbudte kald	Ventetid	Samtaletid og efterbehandling
BUF Pladsanvisning	41.545	6:35 min.	6:24 min.
SOF Din Sociale Indgang	32.341	7:29 min.	5:18 min.
SUF Hjemmepleje	160.373	1:13 min	2:44 min.
SOF Hjemmepleje	46.583	2:22 min.	4:08 min.
KFF Biblioteket Online	25.346	0:32	3:04

Økonomi

Som beskrevet i ressortaftalen forudsættes det, at implementeringen af ressortændringerne som udgangspunkt sker inden for de allerede afsatte budgetrammer. SOF, SUF og BUF har i alt opgjort deres anvendte ressourcer på opgaven til 20,5

ÅV. Dertil benytter KFF Biblioteket Online 2,0 ÅV på opgaven, som flyttes internt i KFF.

I aftaletekst om budget 2026 er der afsat 3,0 mio. kr. på service i 2026 og 4,2 mio. kr. årligt i 2027 og frem til sikring af service på ensartet højt niveau på tværs de områder, der samles i Københavns Borgerservice på baggrund af ressortaftalen.

Der tages udgangspunkt i den faktiske løn for de medarbejdere, der flyttes til KFF tillagt Økonomiforvaltningens standardoverhead samt en fastlagt husleje og forbrug på 28.300 kr. pr. ÅV.

Hvis medarbejderne endnu ikke er navngivet, er der i nedenstående tabel benyttet den gennemsnitlige årsløn for medarbejdere, der varetager opgaven i KFF. Det flyttede budget i 2026 er beregnet efter den forventede dato for overdragelse. Se tabel 6.

Økonomien korrigeres i løbet af 2026 ift. ændringer i overdragelsesdatoen samt lønforskellemellem det beregnede og det faktiske lønniveau vedr. serviceformidlerne.

De enkelte forvaltninger har opgjort deres budget til ledelse for den relevante medarbejdergruppe. Dette flyttes tilsvarende inkl. budget til overhead og husleje.

Ved overflytningen af henvendelser er det en forudsætning, at borgerne får den samme faglige vejledning som i dag. Derfor er der afsat midler i budgetaftaleteksten om budget 2026 (ØK19 Implementering af ressortændringer) til, at KBS i en indkøringsfase, har brug for support fra den afgivne fagforvaltning til at kunne opretholde det faglige niveau og svare på alle henvendelser.

Tabel 4: Oversigt over flyt af budget fra afgivende forvaltninger til KFF.

1.000 kr. 2026 p/l	Styringsområde	Indtægt/udgift	2026	2027	2028	2029*	I alt
SUF - hjemmepleje - løn	Service	U	3.741	4.989	4.989	4.989	18.708
SUF - hjemmepleje - øvrig drift	Service	U	472	629	629	629	2.359
SOF - hjemmepleje - løn	Service	U	1.019	1.359	1.359	1.359	5.096
SOF - hjemmepleje - øvrig drift	Service	U	126	168	168	168	630
SOF - Din sociale indgang - løn	Service	U	1.512	2.015	2.015	2.015	7.557

SOF - Din sociale indgang - øvrig drift	Service	U	186	248	248	248	930
BUF - Pladsanvisningen - løn	Service	U	1.625	2.438	2.438	2.438	8.939
BUF - Pladsanvisningen - øvrig drift	Service	U	181	272	272	272	997
I alt	Service	U	8.862	12.118	12.118	12.118	45.216

* Midlerne afsættes varigt

Nuværende faciliteter og lokationer

Alle medarbejdere, der flytter med opgaven til KBS, vil få arbejdssted i HNG, Nyropsgade 7, hvor Københavns Kontaktcenter i dag er placeret på 3. og 4. sal.

De afgivende forvaltninger har oplyst, at overflytningen ikke giver anledning til ændring til de nuværende faciliteter eller lokationer, da antallet af medarbejdere, der flytter med opgaven, er relativt få og derved ikke muliggør en opsigelse af lejemål.

Reorganisering i de afgivende forvaltninger

Overflytning af de telefoniske henvendelser medfører et behov for lokal reorganisering. Reorganiseringen vurderes af den afgivende forvaltning ifm. samorganiseringen.

SUF og SOF indgår samtidig i en proces med sammenlægning af Hjemmeplejen, og vurderer en eventuel reorganisering i sammenhæng med dette arbejde.

IT-understøttelse og fagsystemer

For at varetage de telefoniske henvendelser ved samorganiseringen skal medarbejderne i KBS have adgang til de fagsystemer, som anvendes i dag i afgivende fagforvaltninger til at løse opgaven. Adgangen til systemer med personfølsomme oplysninger begrænses til det nødvendige. Hvor det er nødvendigt med adgang, prioriteres såkaldt 'kigge-adgang', så medarbejdere kun kan tilgå relevante oplysninger. Se tabel 5 over IT-systemer KBS skal kunne tilgå.

Tabel 5: IT-systemer KBS skal kunne tilgå

Område	System
Pladsanvisningen	KMD Institution
Din Sociale Indgang	CURA DUBU/DOMUS CSC NEXUS
SOF Hjemmepleje	CURA + Plan
SUF Hjemmepleje	CURA + Plan
Biblioteket Online	Cicero Princh

	Butler-skærme BOB (relevans afklares i projektforsløb)
--	---

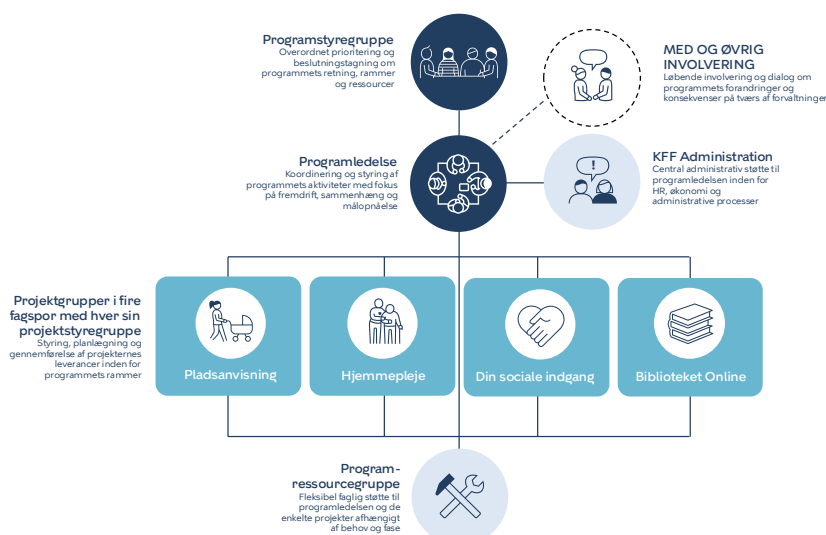
Plan for overdragelse af opgaven

Organisering

Samorganiseringen tilrettelægges som et program, der struktureres i fire selvstændige projekter for hhv. Pladsanvisningen, Din Sociale Indgang, SUF/SOF Hjemmepleje og Biblioteket Online. Hvert projekt har en projektgruppe med deltagere fra KBS og afgivende forvaltning samt en projektstyregruppe med ledelsesrepræsentanter, se figur 1.

Figur 1: Programorganisering for første rul.

Programorganisering



Overordnet roller og ansvar

Samorganiseringen er et samarbejdsprojekt med et stærkt fælles fokus på den faglige kvalitet og borgernes serviceoplevelse. Københavns Borgerservice er som projektejer hovedansvarlig for at flytte de telefoniske henvendelser fra fagforvaltningerne til Én Indgang. Afgivende forvaltning har det faglige ansvar og er hovedansvarlig for at dele viden om området, der skal overflyttes.

Programstyregruppe

Der nedsættes en tværgående programstyregruppe med bl.a. ressourceledere fra hhv. KFF, SOF SUF, BUF. Styregruppen har det overordnede ansvar for programmets prioritering, retning og rammer.

Programledelse

I KBS nedsættes der en intern programledelse med ressourcedirektør, program-ejer, gevinstejere og programleder, som skal sikre koordinering og styring af program-mets aktiviteter med fokus på fremdrift, sammenhæng og målopfyldelse.

Projektspor

For hvert faglige område; Pladsanvisning, Hjemmepleje, Din Sociale Indgang og Biblioteket Online, nedsættes der projektspor med egen projektstyregruppe og projektgruppe. Deltagere er kontorchefer, teamledere, medarbejdere, projektle-dere både fra KBS og afgivende forvaltning. Projektstyregruppen har ansvaret for ressourcer, tidsplan, koordinering. Projektgruppen har ansvaret for de faglige op-gaver, herunder beskrive arbejdsgange og vidensområder.

Roller og ansvar i projektføreløbet

Ved samorganiseringen af de telefoniske henvendelser i KBS, er det naturligt at vi-den og ressourcer følger med opgaven, og at borgerbetjeningen derved fortsat kan leveres på et højt niveau. Nedenfor skitseres de væsentligste roller og ansvar for hhv. afgivende forvaltninger og KBS som modtagende.

Afgivende forvaltninger

De afgivende fagforvaltninger har det faglige ansvar både i projektfasen og i det lø-bende samarbejde. Det primære ansvar er at sikre, at faglig viden, erfaringer og ar-bejdsgange overleveres, så niveauet for borgerbetjeningen fastholdes.

Ansvar:

- Udpege og stille nøglemedarbejdere/videnspersoner til rådighed.
- Overlevere eksisterende dokumentation for arbejdsgange, procedurer mm. eller bistå til at udarbejde førnævnte.
- Leverer fagligt indhold
- Bidrage til undervisning/oplæring af eget fagområde til udvalgte medar-bejdere i KBS.
- Stille en kontaktperson med indgående kendskab til fagområdet til rådigh-ed.

Københavns Borgerservice som modtagende forvaltning

Det primære ansvar er at fastholde en professionel, serviceorienteret, stabil service til borgerne på et højt fagligt niveau samt skabe gode rammer for onboarding af medarbejdere.

Ansvar:

- Organisere modtagelse af nye fagområder
- Modtage og onboarde medarbejdere til KBS
- Oplære KBS-medarbejdere til nye faglige områder
- Opbygge vidensgrundlag (vidensbase)sammen med fagforvaltningerne, der har det faglige ansvar

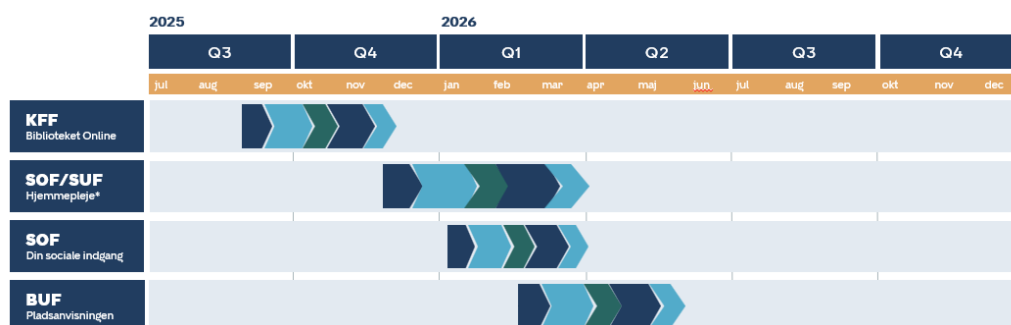
Overordnet tidsplan

Overdragelse og implementering vil ske som fire selvstændige projekter og følge tidsplan for implementering, der fremgår af figur 2 nedenfor.

For at sikre en effektiv og velkoordineret opgaveoverdragelse med bred involvering af relevante aktører på tværs af alle involverede forvaltninger, etableres også et tværgående kommunikations- og HR-spor, herunder etableres et midlertidigt tværgående MED.

Hver opgaveoverdragelse organiseres som et selvstændigt projekt under en fælles programorganisering forankret i KBS. Der følges en generisk projektfaseplan (se figur 3), udviklet på baggrund af KBS' erfaringer med tidligere samorganiseringer af kontaktcentre som har til formål at sikre en effektiv implementering.

Figur 2
Overordnet tids- og procesplan



Figur 3: Generisk projektfaseplan



Det varer typisk 3-5 måneder at opgaveoverdrage og implementere en telefoniopgave fra en fagforvaltning til KBS. Varigheden af det enkelte projekt afhænger af kontaktcentrets størrelse og henvendelsernes kompleksitet.

Driftsstabilitet i implementeringsperioden

For at opretholde en stabil drift i telefonbetjeningen under overgangen iværksættes en række tiltag:

- **Hypercare**
I de første måneder efter opgaveflytningen etableres en tæt opfølgning med særlig fokus på driftsstabilitet,
- **Høj bemanning og oplæring**
KBS sikrer, at der er tilstrækkeligt oplært personale til at dække fagområdet.
- **Udvidet samarbejde med afgivende afdelinger**
I overgangsperioden fastholdes et tæt samarbejde med de afdelinger, der tidligere har varetaget opgaven. Dette indebærer, at der i en periode kan stilles personale til rådighed for at sikre ekstra vagtdækning og ved at stille erfarent personale til rådighed som kan understøtte kolleger i dialogen med borgerne.

Overordnet tidsplan pr. projektspor

For hvert projektspor er der udarbejdet en tidsplan for opgaveoverdragelse herunder dato for ressortflyt og "Go live" dato (flyt af kaldene) se tabel 6.

Tabel 6: Tidsplan for opgaveoverdragelse

	Service-leverance-aftale	Dato for ressortflyt	Personale-overførsel	Go-Live (kald overflyttes til KBS)	Evaluering
KFF, Biblioteket Online	1. november 2025	1. december 2025	1. december 2025	1. december 2025	Q2 2026
SUF/SOF Hjemmepleje	1. februar 2026	1. april 2026	1. april 2026	1. april 2026	Q4 2026
SOF, Din Sociale Indgang	1. februar 2026	1. april 2026	1. april 2026	1. april 2026	Q4 2026
BUF pladsanvisningen	1. marts 2026	1. maj 2026	1. maj 2026	15. maj 2026	Q4 2026

MED-struktur og involvering

Der blev afholdt et kick-off arrangement den 19. august 2025 for ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra de involverede forvaltninger. Formålet var at sikre et godt samarbejde, dialog og give en fælles forståelse af ressortprojektets overordnede rammer og tidsplan, herunder drøfte kommunikationsplan, medinddragelse og øvrige spørgsmål/behov.

På mødet var der ønsket om et særskilt MED-spor for Én Indgang, og der nedsættes derfor et midlertidigt tværgående MED-udvalg med ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra de involverede forvaltninger. Se figur 4.

Det midlertidige tværgående MED-udvalg nedsættes i september 2025, og fortsætter frem til fuldendt implementering.

Der nedsættes en projektgruppe under MED-udvalget til hvert af de planlagte projektspor. I de fire projektspor involveres og aftales et særskilt forløb med inddragelse af relevante leder- og medarbejderrepræsentanter.

Figur 4.

MED-struktur og involvering



Vurdering af centrale risici

Overlevering af viden og medarbejdere

Der er en risiko for, at den samlede ressource- og vidensoverførsel i forbindelse med opgaveflytningen ikke bliver tilstrækkelig. Dette kan medføre, at KBS (i en overgangsperiode) får udfordringer med at opretholde det ønskede serviceniveau i telefonbetjeningen.

Tiltag

1. Der indgås en aftale i hvert projektspor om vidensoverdragelse og adgang til nøgle/vidensmedarbejdere.
2. Opfølgning på vidensoverlevering som fast punkt på dagsordenen til projektsporets styregruppemøder.
3. Overveje midlertidige ressourcer fra afgivende forvaltning for at sikre kvalitet i borgerbetjeningen i overgangsperioden efter Go Live datoen i KBS under hensyn til daglig drift og øvrige opgaver i afgivende forvaltning.
4. Udvalgte medarbejdere fra KBS oplæres i de nye fagområder for brede kompetencen ud og derved mindske sårbarheden.
5. Sænke serviceniveauet

Særligt for BUF, Pladsanvisningen

Der er en risiko for, at det er svært at fastholde de medarbejdere, der i dag bl.a. håndterer telefonbetjeningen i Pladsanvisningen frem til opgaven flyttes til KBS. For at imødegå dette, er det aftalt mellem Pladsanvisningen og KBS, at der ved opsigelse aftales en proces for nyansættelser. Den faglige vidensopbygning sker fortsat i og af Pladsanvisningen.

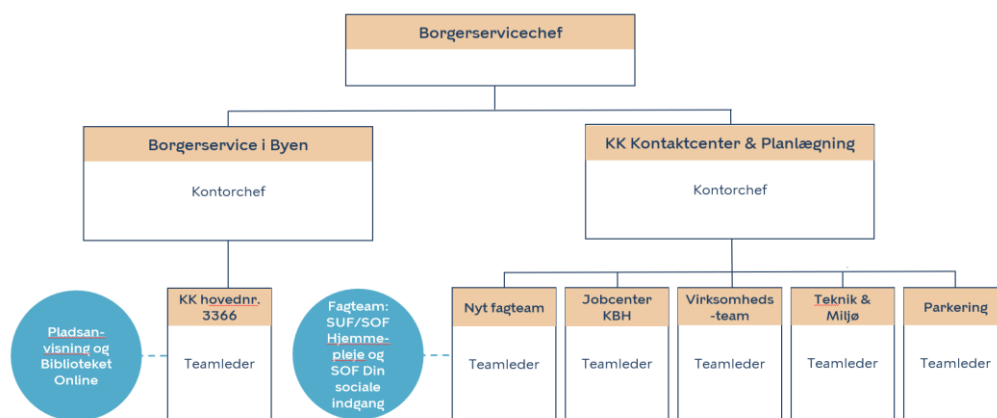
Fremtidig organisering

Den fremtidige organisering i Københavns Kontaktcenter illustreres i figur 5. Pladsanvisningen og Biblioteket indgår i eksisterende team, KK hovednummer 33 66 33 66. Der oprettes et selvstændigt fagteam i KBS til at håndtere alle henvendelser til hhv. Din Sociale Indgang og SUF/SOF Hjemmepleje.

Figur 5

Kontaktcenterorganisering efter samorganisering

OBS: Kun kontaktcenterteams. Øvrige teams i KBS fremgår ikke her.



Opsummering af pointer fra medarbejderorganer og evt. andre parter

På baggrund af det fælles MED-kick-off for Én indgang d. 19. august 2025, er der nedsat et midlertidigt, tværgående MED for Én indgang. Der blev afholdt konstituerende møde d. 10. september 2025, hvor bl.a. KBS' organisation blev præsenteret og proces for implementering og medinddragelse drøftet.

Det midlertidige, tværgående MED drøftede d. 17. september implementeringsplanen for Én indgang, herunder proces for implementering med henblik på at give input til KFF HovedMED' drøftelse af implementeringsplanen.

KFF HovedMED drøftede d. 18. sept. implementeringsplanerne for KFF's to ressortspor Én indgang og Byens Rum. HovedMED afgav nedenstående bemærkninger til begge ressortspor:

- Processen har været tidspresset og som konsekvens heraf er der fortsat fokus på proces og arbejdsmiljø.

- Konkret input og spørgsmål til implementeringsnotaterne behandles i forvaltningernes videre processer.
- KFF forpligter sig på at svare hurtigst muligt i de respektive ressortspor. Der er særlig fokus på de administrative medarbejdere, der skal overflyttes fra TMF (Byens Rum), hvor der udestår afklaring om organisatorisk placering i KFF.
- Der skal sikres en god proces for onboarding herunder fokus på særlige arbejdsmiljømæssige behov og inddragelse af medarbejderrepræsentanter.
- Emner, der ikke omtales i implementeringsnotaterne, håndteres mellem forvaltningerne og i relevant omfang i MED-sporene.
- Der skal fortsat være fokus på onboarding, samarbejde og arbejdsmiljø efter den fysiske overgang af medarbejdere.
- Genforhandling af KFF's MED-aftale i 2026, herunder også MED-struktur.

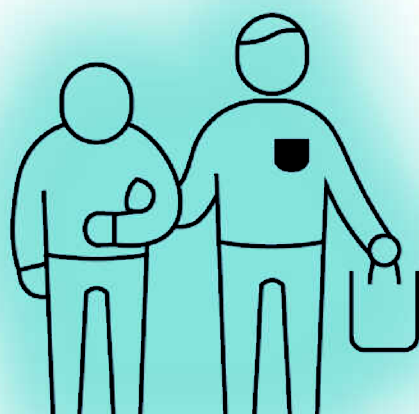
På opfordring fra midlertidigt tværgående MED er implementeringsplanen for Én indgang rundtsendt til BUF, SOF og SUF til orientering i de respektive HovedMED.



Implementeringsplan

Samlet hjemme- og sygepleje samt visitation til hjemme- pleje/sygepleje/hjælpemidler

Udarbejdet af Socialforvaltningen og Sundheds- og
Omsorgsforvaltningen



22-09-2025

Implementeringsplan

Aftale om ressortopdeling i Københavns Kommune

Den 19. juni 2025 godkendte en samlet Borgerrepræsentation en politisk aftale om ressortopdelingen i Københavns Kommune. Aftalen indeholder en række ændringer i kommunens organisering mhp at sikre borgere og virksomheder en lettilgængelig, sammenhængende og effektiv kommunal service.

For hver af de otte områder, hvor der foretages ressortændringer, har de involverede forvaltninger udarbejdet en implementeringsplan. Implementeringsplanerne forelægges Økonomiudvalget i efteråret 2025.

Dette er Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens implementeringsplan for en samlet hjemme- og sygepleje samt visitation til hjemmepleje/sygepleje/hjælpemidler. Denne ressortændring omfatter knap 5.000 borgere og 600-650 medarbejdere, og der er derfor tale om en omfattende organisationsændring, der kræver grundig forberedelse og løbende involvering af medarbejdere og ledere. Af samme grund skal ressortændringen ikke træde i kraft den 1. januar 2026 som de øvrige ressortflyt. Ressortflyttet mellem SOF og SUF er aftalt til senest den 1. august 2026 - om muligt tidligere.

Implementeringsplanen indeholder beskrivelser af økonomi, fysiske rammer mv. på det niveau, som pt. vurderes muligt.

Baggrund og målbillede

Med ressortændringer i Københavns Kommune samles hjemme- og sygeplejen samt visitation til hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler i SUF. Hidtil er ressortområderne hjemme- og sygepleje samt visitation til hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler blevet varetaget og leveret af både SUF og SOF.

I dag har SOF som udgangspunkt ansvaret for hjemme- og sygepleje til borgere under 65 år og derudover til borgere, hvor den dominerende problemstilling er fx fysisk handicap eller psykisk sygdom. SUF har som udgangspunkt ansvaret for hjemme- og sygepleje til borgere på 65 år og derover samt borgere, der kun har behov for sygepleje eller har behov for fx terminal pleje. Den nuværende organisering medfører uklare snitflader mellem forvaltningen og uhensigtsmæssige forvaltningsskift i borgerforløb.

Den politiske ambition med sammenlægningen er, at alle borgere - uanset alder - skal opleve en sammenhængende og koordineret indsats, hvor hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler tildeles og leveres i velkoordinerede forløb via én forvaltning.

I implementeringsarbejdet tages der hensyn til, at der med ressortændringen opstår nye og andre samarbejdsflader, som vil skulle beskrives frem mod ressortændringen.

Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har nedsat en programorganisering (se beskrivelse heraf på side 4). Styregruppen for programmet har - med udgangspunkt i den politiske aftale om ressortændringer - arbejdet med at kvalificere et samlet målbillede for ressortændringen.

Målbilledet tager udgangspunkt i ledelsens ambition for programmet, herunder i de udfordringer som programmet søger at løse, den ønskede fremtidige situation, formål med programmet samt gevinster/ønskede effekter.

En del af målbilledet har styregruppen udfoldet i et formål, som foreløbigt lyder:

At sikre, at alle københavnere med behov uanset alder modtager hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler i koordinerede og sammenhængende forløb af høj kvalitet og med værdighed, rehabilitering og selvbestemmelse i fokus.

Gevinster ved ressortændringen

I regi af programmet arbejdes der aktuelt med at fastlægge gevinster ved ressortændringen.

De foreløbige overordnede gevinster er:

- En høj borgeroplevet kvalitet
- En samlet højere faglig kvalitet i opgaveløsningen
- En samlet bedre anvendelse af ressourcer
- Som minimum samme eller højere medarbejdertrivsel
- Som minimum samme eller lavere personaleomsætning

Fakta om den opgave, der overdrages

Parterne bag den politiske aftale om ressortændringer i Københavns Kommune er enige om at samle Københavns Kommunes hjemme- og sygepleje under Sundheds- og Omsorgsudvalget. I den forbindelse samles også visitationsansvaret for hjemme- og sygeplejeindsatser samt hjælpemiddelområdet (inkl. boligændringsopgaver og handicapbiler) under Sundheds- og Omsorgsudvalget.

Nedenstående hovedansvarsområder overgår fra SOF til SUF. De nærmere detaljer ift. konkrete opgaver og indsatser, der flytter, samt fremtidige samarbejdsflader afdækkes p.t.

Ansvarsområde og funktion
Hjemmepleje til borgere under 65 år
Sygepleje til borgere under 65 år (både borgere med og uden sideløbende hjemmepleje)
Visitation til hjemmepleje, sygepleje og hjælpemidler

Økonomi

SOF og SUF er i fællesskab i gang med at afdække og vurdere de økonomiske konsekvenser af ressortflyttet.

Den endelige økonomi er således under afklaring, da den endelige afgrænsning af opgaver og snitflader som nævnt ovenfor fortsat pågår i det faglige spor i programmet.

Det forventes, at den samlede økonomi, som skal overdrages fra SOF til SUF, vil udgøre mellem 650-700 mio. kr. Budgetflyttet skal ske med 2. sag om bevillingsmæssige ændringer i 2026. Den foreløbige opgørelse af udgifter beskrives i Bilag 1: Overblik over økonomi. I bilaget oplistes ligeledes relevante bevillingsudløb frem mod 2028.

Det er endnu uklart i hvilken udstrækning, der er vedtagne effektiviseringer, som skal indgå i overflytningen fra SOF til SUF.

Forvaltningerne er desuden i dialog om evt. overdragelse af et anlægsprojekt vedr. CURA – Skærmt teknologi fra SOF til SUF. Økonomien forbundet med dette projekt udgør ca. 850.000 kr. (2025 p/l).

Personale

For nuværende forventes ressortændringen at medføre et flyt af ca. 600-650 medarbejdere inkl. ledere fra SOF til SUF. Der er tale om flere forskellige faggrupper, hvoraf langt den største er social- og sundhedspersonale. Øvrige berørte faggrupper er bl.a. ergo- og fysioterapeuter, sygeplejersker, pædagoger, administration og IT, m.fl.

Der udestår en endelig stillingtagen til omfanget af årsværk, der skal overføres, for så vidt angår de understøttende funktioner. Dette er pt. under afklaring.

IT-understøttelse og fagsystemer

SOF hjemmepleje/sygepleje benytter, på linje med SUF, systemerne CURA Omsorg/CURA Plan og Bekey (låsesystem til borgernes hjem). For begge systemer gælder, at systemleverandørerne ifm. ressortflyt skal håndtere ændringer ift. henholdsvis Medcom-fordeler (CURA) og flytning af kundenummer (Bekey) med 6 måneders varsel.

Herudover skal der i et samarbejde mellem SUF og Koncernservice ske større ændringer i KK-org. og tillige flyt af medarbejdere og brugerrettigheder.

En forudsætning for ressortændringen er derudover, at de nuværende SOF borgeres indsatser skal skifte leverandør samt genplanlægges. Det er gældende for ca. 4.660 borgere. Dertil skal CURA Plan-ruter bygges op på ny.

Endelig er der på hjælpemiddelområdet tale om et omfattende sagsflyt, som kræver en faglig/teknisk foranalyse i forvaltningerne.

Lokaler

SOF's hjemme- og sygepleje er lokaliseret i tre bygninger på hhv. Enghavevej og Radisevej (Hjemmeplejecenter Syd) og Vibevej (Hjemmeplejecenter Nord), mens SUF's hjemme- og sygepleje er organiseret i fem organisatoriske enheder fordelt på flere fysiske lokationer.

SOF's visitation er samlet på Borups Allé, mens SUF's visitation er fordelt på tre lokationer med en central visitation på Borups Allé og to områdevisitationer i hhv. Østerbro og Valby. En del af SUF's visitation til hjælpemidler sker derudover på Hjælpemiddelcentret (HMC) på Hans Knudsens Plads på Østerbro.

I forbindelse med den forestående beslutning om den fremtidige organisering af en samlet hjemmepleje, sygepleje og visitation, er SUF pt. - i dialog med SOF - i gang med at afdække den nuværende kapacitet.

Plan for overdragelse af opgaven

SUF og SOF har som nævnt etableret en fælles programorganisation med henblik på implementering af den nye ressortopdeling vedrørende hjemmepleje, sygepleje og visitation.

Organisering

Programmet er organiseret i en række faglige projekter samt projekter med fokus på økonomi, IT, lokaler, HR mv. Styregruppen består af en direktør fra hhv. SOF og SUF samt de ansvarlige chefer på N2. Et sekretariat på tværs af SOF og SUF understøtter arbejdet i programmet.

Overordnet tidsplan

Af den politiske aftale fremgår, at ressortændringen skal træde i kraft senest den 1. august 2026, og om muligt tidligere. Den nuværende tidsplan, som er aftalt mellem forvaltningerne, er et teknisk flyt senest den 1. august 2026 og endelig organisering i drift 1. januar 2027.

Tidsplanen forventes dog revideret som følge af et igangværende arbejde, hvor fordele og ulemper belyses, dels ift. opdeling i én eller to faser dels ift. fastsættelse af dato for flyt af medarbejdere og borgere i systemerne.

Finansiering af initiale implementeringsudgifter

Ved Budget26 blev der afsat finansiering til at dække initiale implementeringsudgifter ifm. ressortændringerne i 2026 og 2027. Til implementering af en samlet syge- og hjemmepleje i Sundheds- og Omsorgsudvalget (ØK19) blev der afsat 13,0 mio. kr. på service i 2026 og 10,3 mio. kr. i 2027.

Medarbejderprocesser og kommunikation

SUF og SOF er enige om at indstille til, at der i efteråret 2025 etableres et overgangs-MED, som vil fungere som en følgegruppe i programmet. Det fælles overgangs-MED vil blive etableret på hoved-MED-niveau og vil fungere som et midlertidigt og tværgående organ med særligt fokus på ressortimplementeringen. Det skal supplere – ikke erstatte – de eksisterende hoved-MED i SUF og SOF, som fortsat vil modtage løbende orientering og varetage den overordnede MED-dialog i de to forvaltninger.

Det fælles overgangs-MED vil have en styrket rolle i forhold til de konkrete forandringer og vil som særskilt forum sikre, at både medarbejder- og ledelsesperspektiver inddrages målrettet i drøftelserne af struktur, organisering og implementering. Det vil dermed også være i overgangs-MED, at det fremadrettede samarbejde forankres. Der vil derudover løbende ske involvering af lokale TR og AMR i takt med, at den konkrete organisering besluttet.

Det fælles overgangs-MED vil blive sammensat med repræsentanter fra begge forvaltningers hoved-MED, øvrige tillidsvalgte repræsentanter fra de relevante faglige organisationer og ledelses- og arbejdsmiljørepræsentanter fra de berørte enheder. Forvaltningerne vurderer, at denne sammensætning sikrer repræsentativitet og mulighed for at løfte fælles udfordringer på tværs.

Etableringen af et fælles overgangs-MED indebærer, at det hidtil etablerede mødeforum mellem SUF- og SOF-direktion, SUF- og SOF-fællestillidsrepræsentanter og SUF- og SOF-arbejdsmiljørepræsentanter nedlægges.

Forvaltningerne har desuden udarbejdet en kommunikationsstrategi målrettet ledere og medarbejdere.

Vurdering af centrale risici

Der arbejdes i programmet aktuelt med at færdiggøre en risikoanalyse. De centrale risici samler sig under følgende overskrifter:

- Medarbejdere og ledere søger andre stillinger i implementeringsfasen
- Forsinkelser grundet vanskeligheder ifm. integration og flyt af sager i relevante IT-systemer (bl.a. KK-Org og Cura)
- Utilstrækkelige fysiske rammer ift. den fremtidige organisering
- De forventede gevinster ved integrationen forsinkes som følge af ovennævnte

Fremtidig organisering

SOF og SUF forventer, at der er truffet beslutning om den fremtidige organisering, herunder nye samarbejdsflader mellem forvaltningerne, senest i foråret 2026.

Ressortændringen bliver en fordel for mange borgere. Der opstår samtidig nye samarbejdsflader for en mindre del af københavnere. Det gælder fx i forhold til socialpædagogisk støtte, socialpsykiatri, handicap- og børneområdet. Der vil være fokus på at sikre, at disse borgere fortsat får en sammenhængende og koordineret indsats fra kommunen.

Hoved-MED og øvrige mødefora

SUF og SOF's hoved-MED orienteres om status for ressortændringerne – herunder foreløbige implementeringsplaner – på ordinære MED-møder i august og september 2025. Udvalgene orienteres herefter løbende om status med næste planlagte orientering på ordinære MED-møder i december 2025.

SUF og SOF har indledningsvis etableret et mødeforum mellem SUF- og SOF-direktion, SUF- og SOF-fællestillidsrepræsentanter og SUF- og SOF-arbejdsmiljørepræsentanter, hvor der p.t. er afholdt to møder.

Deltagerne udtrykker ønske om tidlig og reel medarbejderinddragelse i processen vedr. ressortændringerne – og specifikt, at inddragelsen finder sted, før der træffes beslutninger om den fremtidige organisering. Det blev derfor aftalt, at der etableres et fælles overgangs-MED i efteråret 2025, jf. ovenfor.

For medarbejderne fylder bl.a. organisatorisk tilhørsforhold, forskelle i tilgange til sagsbehandling (helhedssagsbehandling eller specialer), forskelle i forhånds- og lokalaftaler samt fremtidige fysiske pladsforhold i forbindelse med sammenlægningen.

I implementeringen af ressortflyttet inddrages derudover relevante råd, Det drejer sig om Handicaprådet, Dialogforum (psykiatriområdet), Ud-satterrådet og Ældrerådet.

Bilag 1: Overblik over økonomi

Den foreløbige opgørelse af budgetterne fordeler sig på følgende måde:

Table 1. Forventede budgetter som fremover finansieres af SUF som led i ressortflyt vedr. Samlet hjemme- og sygepleje samt visitation til hjemmepleje/sygepleje/hjælpe midler (service, 2026 p/l).

Udgiftstype	U/I	Udgift (1.000 kr.)	Bemærkning
Lønudgifter til hjemme- og sygeplejen, inkl. visitation	U	294.496	Alle udgiftsbudgetter på bevillingsposition "Lønudgifter", på bevilling hjemmepleje
Øvrige driftsudgifter til hjemme- og sygeplejen*	U	177.732 - 227.584	Alle udgiftsbudgetter på alle bevillingspositioner med undtagelse af "Lønudgifter", på bevilling hjemmepleje, fratrukket udgifter til gråzoneafregning
Øvrige driftsindtægter til hjemme- og sygeplejen	I	-9.934	Alle indtægtsbudgetter på alle bevillingspositioner med undtagelse af "Lønudgifter", på bevilling hjemmepleje, fratrukket interne indtægtsbudgetter til gråzoneafregning
Overhead: Direkte omkostninger	U	-	Indgår i driftsudgiftsbudgetterne.
Overhead: Indirekte omkostninger	U	-	Indgår i driftsudgiftsbudgetterne.
Lønudgifter til visitation til hjælpe midler	U	40.516	SOF har oplyst, at de har lønudgiftsbudgetter til visitation inkl. foreløbige budgetter til kompetenceudvikling og supervision på i alt 40,5 mio. kr.
Driftsudgifter til hjælpe midler	U	133.681	Alle udgiftsbudgetter på hovedprodukt hjælpe midler i SOF, fratrukket udgifter til gråzoneafregning
Driftsindtægter til hjælpe midler	I	0	Ingen oplyste driftsindtægtsbudgetter til hjælpe midler

Overhead: Direkte omkostninger	U	-	Indgår i driftsudgiftsbudgetterne.
Overhead: Indirekte omkostninger	U	-	Indgår i driftsudgiftsbudgetterne.
Udgifter til understøttende funktioner, inkl. overhead hertil	U	?	Udgiftsbudgetter til understøttende funktioner afventer beslutning herom på direktionens niveau
Udgifter til ledelse, inkl. overhead hertil	U	?	Udgiftsbudgetter til ledelse afventer beslutning herom på direktionens niveau
Økonomi i alt		?	

**Det er fortsat uafklaret om MTO og aflastningspladser skal indgå i ressortflyttet. Udgifterne hertil udgør 49,9 mio. kr. (2026 p/l). Derudover er forvaltningerne i gang med at foretage en snitfladeafgrænsning ift. om SUF skal overtage alle opgaver, som har budget på SOF hjemmeplejebevilling. Hertil skal det afdækkes, hvilke eventuelle centrale puljer på f.eks. kompetenceudvikling, der skal flytte med. De forskellige udeståender kan således give anledning til en justering af de angivne beløb.*

Tabel 2. Bevillingsudløb frem mod 2028

1.000 kr. (2026 p/l)	2025	2026	2027	2028
Pulje til fastholdelse og rekruttering til udmøntning til udmøntning i fagudvalgene	5.376	5.376	-	-
Merudgifter som følge af bolig-hjemløseloven	1.848	1.848	1.848	-
Københavns Kommunes ekstraudgifter til SOSU-elevløn i 2024-26	8.203	9.162	-	-
Fortsat implementering af bolig- hjemløssereformen	8.061	11.530	15.101	17.958
Prisstigning på almenne rehabiliteringspladser og akutpladser	7.448	7.448	7.448	7.448
Implementering og forenkling af Fælles Sprog III	1.321	2.861	402	-

Videreførelse af bevil- ling til håndtering af Socialforvaltningens økonomiske udfor- dringer	10.458	10.458	10.458	10.458
Bevillingsudløb i alt	42.715	48.683	35.257	35.864

* Det er forsat uafklaret, om bevillinger på bolig-hjemløseområdet skal indgå i ressortflyt.



Implementeringsplan

Sammenhængende social- og beskæfti- gelsesindsats

Udarbejdet af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og
Integrationsforvaltningen



27-08-2025

Implementeringsplan

Aftale om ressortopdeling i Københavns Kommune

Den 19. juni 2025 godkendte en samlet Borgerrepræsentation en politisk aftale om ressortopdelingen i Københavns Kommune. Aftalen indeholder en række ændringer i kommunens organisering, der skal sikre borgere og virksomheder en lettilgængelig, sammenhængende og effektiv kommunal service.

For hver af de otte områder, hvor der foretages ressortændringer, har de involverede forvaltninger udarbejdet en implementeringsplan. Implementeringsplanerne forelægges Økonomiudvalget i efteråret 2025.

Dette er implementeringsplanen for flyt af beskæftigelsesindsatsen i det tværsektorielle udsatteteam fra BIF til SOF (del 1) samt etablering af en tværfaglig taskforce på tværs af BIF og SOF (del 2).

Del 1 vedr. det tværsektorielle udsatteteam

Baggrund og målbillede [afsnit A]

Københavns Kommunes ansvar for borgere med sammensatte problemer (hjemløshed, misbrug, svær psykisk sygdom (psykose) eller mistanke herom samt uafklaret forsørgelsesgrundlag), som er tilknyttet det tværsektorielle udsatteteam, er i dag placeret i både i SOF/SUD og BIF/BIU.

Med ressortaftalen flyttes det samlede ansvar for Københavns Kommunes opgave i det tværsektorielle udsatteteam til SUD (inkl. budget, årsværk og borgere). Der er aktuelt 40 pladser i indsatsen. SOF vil således fremover have det fulde ansvar for den del af kommunens indsats, der varetages i teamet. Det tværsektorielle udsatteteam er finansieret med en midlertidige bevilling, som løber til og med 2026.

Myndighedsansvaret på beskæftigelsesområdet kan dog først flyttes fra BIU til SUD for borgerne tilknyttet det tværsektorielle udsatteteam efter indfasningen af beskæftigelsesreformen forventeligt i 2030, jf. aftalen om reform af beskæftigelsesindsatsen (april 2025). Det skyldes, at de kommunalpolitiske drøftelser af beskæftigelsesindsatsen i en midlertidig periode frem til fuld indfasning af reformen ikke vil kunne deles ud på flere udvalg, jf. aftalen.

Succeskriterier for implementeringen [afsnit B]

Formålet med indsatsen er at sikre en mere helhedsorienteret indsats på tværs af region og kommune, hvor målgruppen får den nødvendige støtte og behandling. Det indebærer bl.a.

1. At målgruppens retssikkerhed styrkes

2. At målgruppens rehabilitering styrkes
3. At målgruppen får en mere helhedsorienteret indsats
4. At målgruppen fastholdes i hjælpesystemet og dermed undgår yderligere social og sundhedsmæssig deroute
5. At målgruppen får en bedre tilværelse i egen bolig med en tryk personlig økonomi og social støtte og derfor med tiden får brug for mindre omfangsrige indsatser fra kommune og region
6. At målgruppen får bedre behandling af psykiske lidelser samt rusmiddelproblematikker og dermed indlægges mindre.

Fakta om den opgave, der overdrages [afsnit C]

Ressortflyttet indebærer et flyt af to ubemandede årsværk (inkl. budget til beskæftigelsesindsats, men eksklusive husleje og ledelse) fra BIF til SOF pr. 1. januar 2026.

De to årsværk skal arbejde med at udvikle og afklare borgerens arbejds- evne, og samtidig sikre en koordineret social- og beskæftigelsesindsats. Dette med henblik på at opnå en varig forsørgelse, såsom job, uddan- nelse, fleksjob eller førtidspension. Det bemærkes i den forbindelse, at myndighedsansvaret på beskæftigelsesområdet først vil kunne flyttes fra BIU til SUD efter indfasningen af den kommende beskæftigelsesre- form, jf. ovennævnte.

BIF og SOF udarbejder et internt snitfladedokument, der redegør for den konkrete ansvarsfordeling ml. BIF og SOF i den konkrete sagsbe- handling i overgangsperioden.

Det bemærkes, at det tværsektorielle udsatteteam er finansieret med en midlertidige bevilling¹, som løber til og med 2026. Det er således BIF's andel af den midlertidige bevilling, svarende til to årsværk (1.200 t.kr.) i 2026, som flyttes fra BIF til SOF.

Plan for overdragelse af opgaven [afsnit D]

Pr. 1. januar 2026 har SOF det samlede ansvar (inkl. beskæftigelsesind- satsen) for kommunens indsats i det tværsektorielle udsatteteam.

Da der er tale om flyt af to ubemandede årsværk (fra BIF til SOF), vil Center for Beskæftigelse og Afklaring (CBA) i BIF stå til rådighed for SOF ift. oplæring af beskæftigelsesfaglige opgaver og relevante syste- mer.

Som nævnt i ovenstående vil der være en overgangsperiode (indtil be- skæftigelsesreformen er fuldt indfaset), hvor BIF forsat har det formelle

¹ Der blev i budget 2023 afsat 4,2 mio. kr. årligt fra 2023-2026 til Kø- benhavns Kommunes bidrag ind i teamet. Bevillingen dækker 2 fremskudte sagsbehandlere i BIF samt 2 fremskudte sagsbehand- lere og 2 fremskudte rusmiddelbehandlere i SOF. Herudover fælles projektunderstøttelse (forankret i SOF).

myndighedsansvar på beskæftigelsesområdet for borgere tilknyttet det tværsektorielle udsatteteam. BIF og SOF vil udarbejde et internt snitfladedokument, som redegør for den konkrete ansvarsfordeling i sagsbehandlingen ml. BIF og SOF i overgangsperioden jf. ovenstående.

Fremtidig organisering [afsnit E]

Pr. 1. januar 2026 har SOF det samlede ansvar for kommunens indsats i det tværsektorielle udsatteteam, som er placeret i Din Sociale Indgang (DSI) i SOF.

Opsummering af pointer fra medarbejderorganer og evt. andre parter [afsnit F]

Ressortomlægningen vedr. det tværsektorielle udsatteteam blev behandlet i CenterMED i CBA (Center for Beskæftigelse og Afklaring) i BIF den 28. august 2025. CenterMED i CBA gav udtryk for, at der er fundet en god løsning på tværs af BIF og SOF, som sikrer den rette bemanning til det tværsektorielle udsatteteam.

I SOF behandles ressortomlægningen vedr. det tværsektorielle udsatteteam på HovedMED i oktober 2025.

Opmærksomhedspunkter ift. nye snitflader/samarbejdsflader og håndteringen af disse [afsnit G]

BIF og SOF udarbejder et internt snitfladedokument, som redegør for den konkrete ansvarsfordeling i sagsbehandlingen, jf. ovenstående, ligesom der fremadrettet forsat vil være fokus på et helhedsorienteret samarbejde mellem forvaltningerne.

Videre proces [afsnit H]

De ubemandede årsværk bemandes og placeres i Din Sociale Indgang (DSI) i SOF. Det vil være muligt for både SOF's og BIF's medarbejdere at tilkendegive eventuel interesse i at varetage stillingerne.

Del 2 vedr. etablering af en specialiseret tværfaglig taskforce

Baggrund og målbillede [afsnit A]

Der er nedsat en specialiseret tværfaglig taskforce, som understøtter, at udsatte borgere (ca. 2.700 personer), der har været i beskæftigelsessystemet i mere end 10 år, bliver tværfagligt afklaret.

Taskforcen er forankret i BIF og koblet med et tydeligt ledelsesophæng i SOF. Den består af medarbejdere fra begge forvaltninger. Der afrapporteres månedligt på fremdrift til borgmestrene i BIF og SOF.

I forhold til taskforcen vil der forventelig være et stort overlap mellem målgruppen, og udvalgte målgrupper af fællesborgere, der indgik i

rapporten "BIF-SOF-analyse" om ressortflyt mellem BIU og SUD, som blev behandlet af Borgerrepræsentationen den 2. februar 2023.

Succeskriterier for implementeringen [afsnit B]

På baggrund af sagsgennemgangene i taskforcen skal der laves en helhedsorienteret plan for de enkelte borgere, der skal sætte tydelig retning i de enkeltes ledighedsforløb.

Sideløbende med task force-arbejdet er målet at styrke den helhedsorienterede sagsoplysning og sikre kompetenceudvikling mhp. at undgå, at borgersager bliver unødigt langvarige.

Målsætningen er, at der ultimo 2025 er gennemgået 60 pct. af borgersager som led i taskforce-indsatsen (jf. budgetnotatet ved OFS, BI10). Da der ved budget 2026 er afsat midler til at videreføre taskforcen (jf. budgetnotat ØK19), vil de resterende borgere i taskforce-målgruppen være set igennem ved udgangen af 1. halvår 2026.

Fakta om den opgave, der overdrages [afsnit C]

Borgere omfattet af taskforce-indsatsen får gennemgået deres sag. For en stor mængde af sagerne betyder det, at der bliver lavet en faglig kvalificering af deres sag med henblik på at afdække, om deres sag skal gennemgås af det specialiserede tværfaglige team i taskforcen. Det tværfaglige team gennemgår og yder faglig sparring ved de borgersager, hvor det vurderes, at der ikke er fremdrift i og/eller en helhedsorienteret plan for borgers forløb.

Task force-teamets opgaver er blandt andet:

- Sagsgennemgang og -sparring med jobkonsulenter og SOF-medarbejdere.
- At vurdere behovet for bl.a. at iværksætte relevante tilbud til borgere og vurdere, om borgers sag skal forelægges rehabiliteringsteamet.
- At kompetenceudvikle medarbejdere, der er i kontakt med borgere (f.eks. mentor, bostøtte, hjemmevejleder, støttekontaktperson) i at lave/eller blive interviewet af myndighedssagsbehandlere om socialfaglige beskrivelser og observationer af borgere mv., der kan understøtte sagsoplysningen ift. førtidspension og fleksjob.
- At få formaliseret koordinationen, dokumentationen samt opfølgningen på borgersagerne i hhv. BIF og SOF, så borgere kan blive færdigafklaret.

Der er afsat i alt 7,8 mio. kr. til taskforcen i 2025 og 6,1 mio. kr. til taskforcen i 2026.

Sundhedsfagligt fokus og social støtte

Som sundhedsfaglig sparring i taskforcen er der i nogle sager behov for sundhedskoordinatorer fra regionen.

En del af borgerne vil have behov for social støtte i SOF for at sikre fremdrift og hurtig afklaring. For at undgå ventetid på støtte er der afsat midler til fire årsværk i SOF, der kan yde social støtte til målgruppen af borgere med behov herfor.

Plan for overdragelse af opgaven [afsnit D]

Der sker ingen overdragelse af opgaver mellem forvaltninger ved taskforcen. I stedet er BIF og SOF rykket tættere på hinanden i taskforce-teamet.

Organisering

Til taskforce-teamet er tilknyttet:

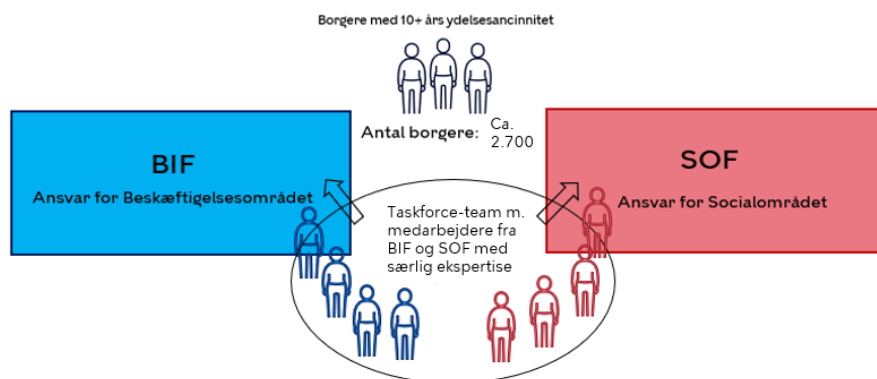
- 1 årsværk til en leder fra BIF, der er ansvarlig for at understøtte den faglige ledelse af teamet.
- 1 årsværk til en koordinatorfunktion fra SOF, der understøtter lederen i forhold til at udvikle et mere systematisk tværfagligt samarbejde og sikre, at der iværksættes de nødvendige indsatser i SOF, som teamet peger på.

Taskforce-teamet består derudover af:

- 5 årsværk til taskforcen fra BIF.
- 2 årsværk til taskforcen fra SOF.
- Sundhedskoordinator fra regionen: Tværfaglig gennemgang, sundhedskoordinator-sparring samt lægeerklæringer.

Medarbejderne fra hhv. SOF og BIF, der indgår i teamet, er fortsat ansat i deres eksisterende forvaltning, hvor de har deres personaleleder. Teamet er placeret fysisk i Jobcenter København på Gammel Køge Landevej.

Borgers sagsbehandler i jobcentret har fortsat ansvaret for borgers sag og forløb i jobcentret for bl.a. at sikre kontinuitet og færrest mulige sagsbehandlerskifte for borger.



Taskforce-teamet skal gennemgå og yde faglig sparring ved de borgere, hvor afdelingerne i jobcentret vurderer, at der er behov for tværfaglig og specialiseret fokus for at sikre fremdrift i og/eller få tilrettelagt en helhedsorienteret plan for borgers forløb.

Overordnet tidsplan

Taskforcen opstartede i maj 2025 og skal gennemgå 60 pct. af borgersagerne i taskforce-målgruppen inden udgangen af 2025. Da der ved budget 2026 er afsat midler til at videreføre taskforcen (jf. budgetnotat ØK19), vil de resterende borgere i taskforce-målgruppen være set igennem ved udgangen af 1. halvår 2026.

Medarbejderprocesser og kommunikation

Opgaven med taskforcen er præsenteret på jobcentrets ledermøde, ligesom tillidsrepræsentant er blevet informeret.

Udvælgelsen af medarbejdere til taskforce-teamet er foretaget ud fra et behov for specifikke faglige kompetencer. Der har derfor ikke været gennemført en interesse-tilkendegivelsesproces. Det skyldes behovet for specialiserede kompetencer. Derudover skulle arbejdet igangsættes umiddelbart efter, at midlerne blev bevilget, så taskforcen kunne gennemføre sagsgennemgangene og sikre hurtigere afklaring af borgerne.

Nedsættelsen af taskforcen har ikke været behandlet i CenterMED. Det skal bl.a. ses i lyset af, at medarbejderne fortsat er organisatorisk forankret i deres enheder og har uændret personaleleder, selvom de indgår i taskforcen. Det bemærkes derudover, at taskforcen er midlertidig og ikke udgør en varig organisering.

Vurdering af centrale risici

Arbejdet i taskforcen er allerede i gang og er dermed implementeret. Fokus i 2025 er at opnå målsætningen om, at 60 pct. af borgersagerne er gennemgået i 2025 mhp. at sikre at disse borgere hurtigere bliver afklaret.

Fremtidig organisering [afsnit E]

På *nuværende tidspunkt* er taskforcen ikke tænkt som en fast ny organisering. Der vil dog fremadrettet fortsat være fokus på et helhedsorienteret samarbejde mellem BIF og SOF.

Opsummering af pointer fra medarbejderorganer og evt. andre parter [afsnit F]

Taskforcen er ikke behandlet i CenterMED, da den ikke medfører ændringer i organisatorisk forankring, fysisk placering eller personaleleder for medarbejdere.

Opmærksomhedspunkter ift. nye snitflader/samarbejdsflader og håndteringen af disse [afsnit G]

Der sker ingen permanente organisatoriske ændringer i forbindelse med nedsættelsen af taskforcen. De nye samarbejdsflader vil alene være knyttet til det midlertidige, tværfaglige taskforce-team, som allerede er etableret (jf. den organisering, der er beskrevet ovenfor).

Videre proces [afsnit H]

Alle sager i taskforce-målgruppen skal være gennemgået ved udgangen af 1. halvår 2026.

Sideløbende med taskforcen arbejdes der i både jobcentre og socialforvaltningen med bl.a. at styrke den helhedsorienterede sagsoplysning og kompetenceudvikling af medarbejdere, så sagerne ikke trækker unødigt ud. Erfaringerne herfra skal bidrage til en generel styrkelse af sagsbehandlingen på tværs af områder og understøtte, at udsatte borgere ikke fastholdes i unødigt lange sagsforløb – også efter afslutning af taskforcen.