



Til Kultur- og Fritidsudvalget

Orientering til Kultur- og Fritidsudvalget om forsøgsvis lukning af Borgerservice Valby om fredagen

Resume

Fra 1. januar 2026 justeres åbningstiden forsøgsvis i Borgerservice Valby (herefter BS Valby), så der fremover holdes lukket om fredagen.

Forsøget løber fra 1. januar 2026 og frem til og med marts 2026, hvorefter det evalueres.

Indhold

Borgerservice planlægger løbende udbud af tider til pas, kørekort, MitID og andet, så det bedst muligt imødekommer borgernes efterspørgsel efter tider til de lokationer, hvor de helst vil komme.

Gennem de sidste 5 år har Borgerservice i forbindelse med de store ferieperioder, fx jul & nytår, påske og sommerferie koncentreret udbuddet omkring de store Borgerservice indgange (Vesterbro, Sundby og Rentemestervej).

I forlængelse heraf har Borgerservice konstateret, at efterspørgslen efter tider i Valby om fredagen forbliver lavere, end på øvrige hverdage.

Ressourceudnyttelse og effektivitet

Der er uudnyttet kapacitet om fredagen i BS Valby, og en lukning vil frigøre ressourcer, der kan omfordeles til lokationer med højere efterspørgsel. Ved at lukke BS Valby om fredagen kan Borgerservice tilbyde flere tider, der hvor borgerne efterspørger tider, fx i BS Sundby, Vesterbro og Rentemestervej.

Forsøget vil evt. også kunne danne grundlag for et effektiviseringsforslag ifm. budgetprocessen for 2027.

Borgeroplevelse og serviceniveau

Data viser, at BS Valby har en lav andel af walk-ins og en høj andel af no shows om fredagen. Det indikerer, at borgerne ikke er stærkt afhængige af netop fredagsåbningen, og at omlægningen derfor er mindre risikabel i forhold til borgeroplevelsen.

Borgerne forventes primært at flytte deres henvendelser til:

18. december 2025

Edoc sagsnummer
2025-0394606

F2 sagsnummer
2025 - 25690

Sagsbehandler
Sille Munk Westrup Kobjevsky

Center for Borgerservice og
Myndighed

Nyropsgade 7
1602 København V

E-mail
smh@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515

- Øvrige dage i BS Valby (mandag-torsdag) eller
- BS Sundby, Vesterbro og Rentemestervej om fredagen

Samarbejde med Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen

Borgerservice i Valby ligger på samme matrikel som Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen, og gennem årene er der udviklet et godt samarbejde med BIF og deres Jobcentre. Nogen af deres borgere kan have svært ved at gå i Borgerservice på egen hånd.

Forvaltningerne samarbejder på tværs, og har gode erfaringer med fællesindsatser overfor borgere, der har behov for hjælp fra både BIF og KFF. Borgerservice har således en aftale med BIF'erne, at de kan komme forbi sammen med deres udsatte borger og få hjælp til ydelser i Borgerservice, her især MitID.

Erfaringen er, at det ikke er fredage BIF efterspørger.

BIF er orienteret om lukningen.

Fra 1. januar 2026 holder Borgerservice derfor forsøgsvis lukket om fredagen. Borgerservice holder fortsat åbent mandag til torsdag.

Borgerservice vil evaluere forsøgsordningen efter 1. marts 2026 og forvaltningen vil herefter orientere udvalget omkring erfaringerne med forsøgsordningen i slutningen af april 2026.