



Implementeringsplan

Én indgang til Københavns Kommune

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

08-10-2025

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. KFF vil i løbet af efteråret 2025 drøfte et konkret oplæg til analyse og metodisk tilgang for kortlægning af rul 2 med ØKF. Dette med henblik på at udarbejde sag til politisk behandling.

Nærværende implementeringsplan omhandler derfor kun implementering af kontaktcentre i 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 hjælpe-middelområdet. 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 (samarbejdslinje). 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, borger-tilfredshed samt løbende vidensoverlevering 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 ressourceaftalen forudsættes det, at implementeringen af ressourceændringerne 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.

Den endelige økonomi kendes først når de konkrete medarbejdere, der flyttes, er kendt (jf. Tabel 6 med tidsplan for opgaveoverdragelse).

Derfor korrigeres økonomien i løbet af 2026 ift. ændringer i overdragelsesdatoen samt lønforskelle mellem 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	Styrings- område	Ind- tægt/ud- gift	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)

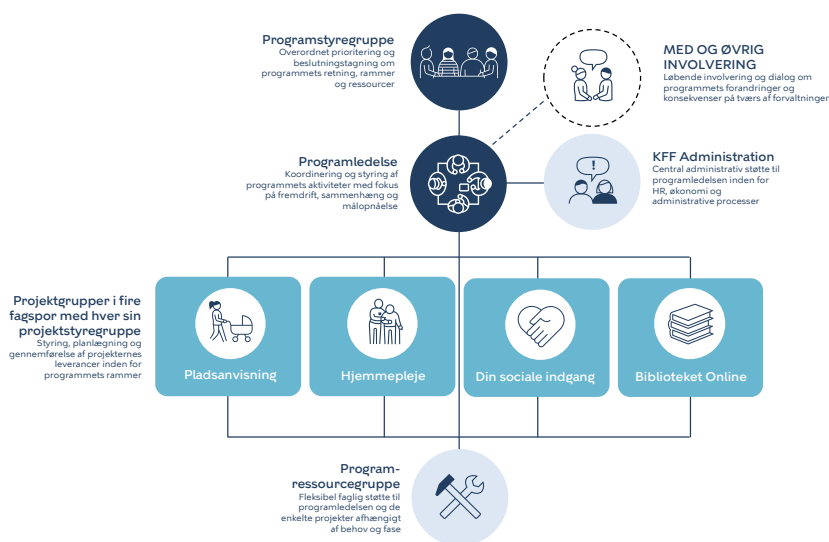
Plan for overdragelse af opgaven

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. resourcedirektører 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 resourcedirektør, programejer, gevinstejere og programleder, som skal sikre koordinering og styring af programmets aktiviteter med fokus på fremdrift, sammenhæng og målopfølgning.

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, projektledere både fra KBS og afgivende forvaltning. Projektstyregruppen har ansvaret for ressourcer, tidsplan, koordinering. Projektgruppen har ansvaret for de faglige opgaver, herunder beskrive arbejdsgange og vidensområder.

Roller og ansvar i projektforsløbet

Ved samorganiseringen af de telefoniske henvendelser i KBS, er det naturligt at viden 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 løbende samarbejde. Det primære ansvar er at sikre, at faglig viden, erfaringer og arbejdsgange 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 medarbejdere i KBS.
- Stille en kontaktperson med indgående kendskab til fagområdet til rådighed.

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

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 ønsker om et særskilt MED-spor for En 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 fuldstændt 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

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.

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.

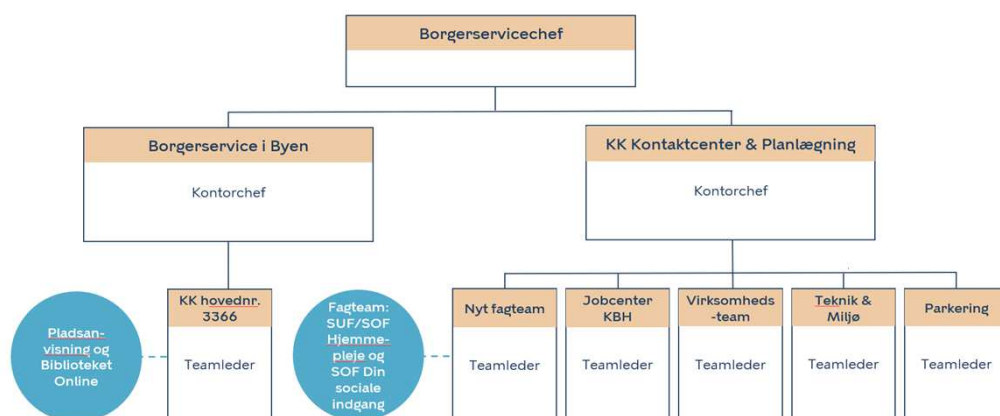
Fremtidig organisering

Den fremtidige organisering i Københavns Kontaktcenter illustreres i figur 5. Pladsanvisningen og Biblioteket indgår i eksisterende team, KK's 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

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 Hoved-MED's drøftelse af implementeringsplanen.

KFF Hoved-MED drøftede d. 18. september implementeringsplanen og havde følgende bemærkninger:

- 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.
- 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 rundsendt til BUF, SOF og SUF til orientering i de respektive Hoved-MED.