

"Én indgang til kommunen"

Hvor langt er vi og hvad kan næste skridt være?

VISION 2020:

**Fremtidens
Borgerservice
i København**

2 >>

Borgerservice er stedet hvor borgerne i København henvender sig og får hjælp.

Københavns Kommune har førertrøjen på og går forrest i udviklingen af borgerservice i Danmark. Borgerservice yder målrettet og effektiv borgerservice med mening for borgeren. Servicen vil på en række opgaver være digitaliseret fuldt ud. Og potentialet i Borgerservice vil konstant blive udnyttet til løbende innovation.

v/ Thomas Jakobsen

Direktør i Københavns Borgerservice

Oplæg for strukturudvalget d. 7. september 2012





Hvad laver Københavns Borgerservice?

Citizen.2015: Københavns Kommune leverer Borgerservice med respekt for borgernes tid, penge og særlige behov

Vi indfører obligatorisk digital service og kommunikation

Vi gør det nemt at være digital københavnerv

Vi hjælper de borgere der ikke kan selv

Primære frontopgaver og personlige henvendelser 2011:

- Pas (74.000) og kørekort (70.500)
- Folkeregister, f.eks. indrejse og flytning (74.000)
- NemID (42.000)
- Sundhedskort (41.000)
- Folkepension (29.000) og sikringsydelse (10.600)
- SKAT (34.500)

Nøgletal

- 550 medarbejdere (130 årsværk til UDK i 2012/2013)
- Samlet driftsbudget 2012: 286 mio. kr.

Tungere sagsbehandlingsopgaver:

- Tildeling og udbetaling af enkelttydelser til +65
- Huslejenævn
- Folkeregister, f.eks. EU sygesikring
- Valg
- Opkrævning & Ejendomsskat

•Borgerhenvendelser

- 490.000 personlige henvendelser til de 3 Borgerservicecentre
- 1.1 mio tlf. henvendelser i Kontaktcenteret og 50.000 tlf. aftaler i Opkrævningen
- 5.8 mio besøgende på www.kk.dk i 2011. 20.000 på chat og

Københavns Borgerservice - Udviklingshistorie



2004

Eksempel: Center for Pension



Samlokalisering af 5 pensions- og omsorgskontorer til en samlet back office enhed

Personlig betjening i borgerservicecentre

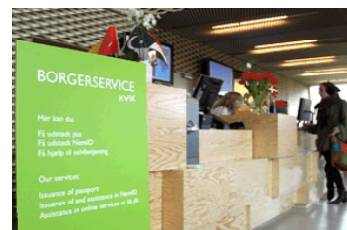
Telefonisk betjening i Kontaktcenteret

Besparelse på 18 % af det samlede budget (13 mio. kr.)

Samme serviceniveau og bedre tilgængelighed

Fra 5 til 76 % digitale folkepensionsansøgninger

Eksempel: Borgerservice på bibliotekerne



- Lukning af 3 borgerservice-centre
- Etablering af 5 Borgerservice KVIK på bibliotekerne
- Sammentænke funktioner og indgange
- Besparelse på ca. 7 mio. kr.
- Bedre tilgængelighed for borgerne for de mest almindelige opgaver

2012

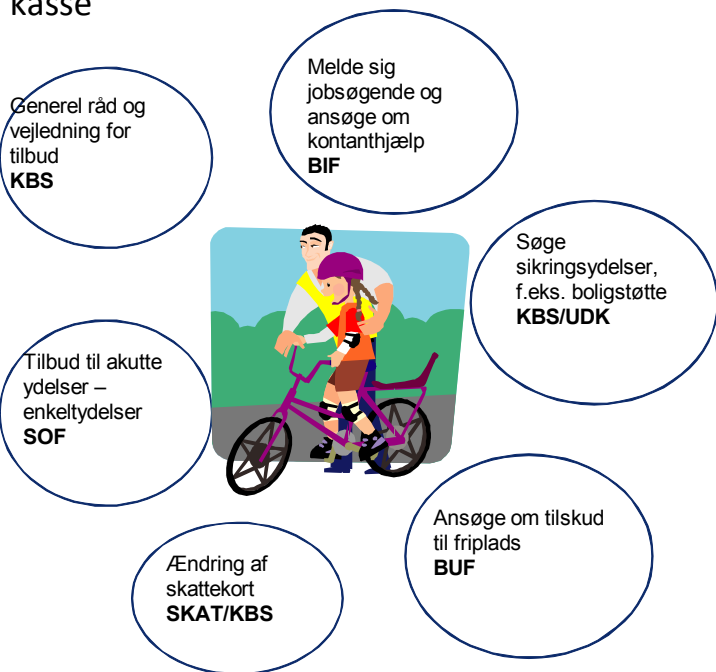
Hvor langt er vi med at skabe indgang til kommunen?



Livssituation i København

Fysisk

Borger er blevet arbejdsløs – enlig
forsørger og ikke medlem af A-
kasse



Borgerservice - når det skal være nemt



Borgerservice til alle
"Det skal være nemt"

KFF

BIF

TMF / KES

ØKF / KBS

Borgerindgange:
Borgerservice, jobsøgning,
fritid og kultur, Erhvervsservice

Ydelser
Vejledning og sagsbehandling

Velfærdsservice til grupper
"Det skal være varmt"

BUF

SOF

SUF

BIF

Lokale institutioner:
Børn, ældre, handicappede,
socialt udsatte

Omsorg og særlig støtte
Tung sagsbehandling

Pladsanvisning og
forældrebetaling (BUF)
Socialcenter -
(enkelttydelser) (SOF)
Visitering til bolig (SUF)

Det skal være nemt for de 80 %, så vi får råd til at gøre det der virker for de 20 %

Én indgang til kommunen



Borgere



Virksomheder

Borgerens hoveddør til
Københavns Kommune

Hoveddøre:

Straksafklaring
Visitation
Niveau 1 og 2
sagsbehandling
Tilgængelighed
Service



Den digitale
kanal



Den telefoniske kanal
33 66 33 66



De fysiske
borgerindgange

Faglighed:

Niveau 3 sagsbehandling
Særlige indsatser for
udvalgte målgrupper

F.eks.
Jobsøg-
ning og
ledig-
hed

F.eks.
Kapaci-
tetssty-
ring til
skole og
pasning

F.eks.
Social
fagligt
arbejde
Unge
Udsatte
Genop-
træning

F.eks.
Miljø/
affald
Bygge-
sags
rådgiv-
ning

**Velfærds-
service:**

F.eks.
telefonisk
indgang for:

Biblioteker
Plejehjem
Skoler

Én indgang til kommunen – Næste skridt



Indgange

Fysisk

Borgerservicecentre (ØKF)
BorgerserviceKVIK (KFF)
Jobcentre (BIF)
Ydelsesservice (BIF)
TMF kundecenter (TMF)
Social center (Førtidspension SOF)
Pladsanvisning (BUF)

Digitalt

www.kk.dk og Borger.dk
Digital post

Telefonisk

Kontaktcenteret (også email/chat)
Lokale call-centre
Institutionernes telefoni

Principper

Opgavekendetegn:

- "Almen" livssituation
- Snitflader til andre områder
- Sagsbehandling uden væsentlige skøn

Stor volumen i henvendelser:

- Status på min sag
- En gangs henvendelser
- Flere mulige kanaler

Digitaliseringspotentiale

Servicegevinster

Kvalitet: Sammenhængende ydelser og indsatser

Én indgang: Fælles og entydige borgerindgange, både fysisk, digitalt og telefonisk

Høj tilgængelighed: visitation, straksafklaring og lange åbningstider

Effektivitet: Stordriftsfordele og effektiv udnyttelse af kommunens kvm.



Anbefaling:

Mulige områder til "Borgerforvaltningen"

Det skal
varmt!

BIF områder Jobcenter og ydelsesservice (Kontanthjælp og være sygedagpenge)

Social fokus Internationalisering og Kontrolarbejde (Socialt snyd)

SOF områder Hjælp til visitering af henvendelser

Snit til enkeltydelser

Det skal
være nemt!

For alle

KFF områder BorgerserviceKVIK, Det digitale bibliotek, E-arkiv

Tværgående indsatser Erhvervs- og kundeservice - samme strategi, anden målgruppe

Fælles offentlige projekter f.eks. digitalisering, Borger.dk, International Citizen service, fælles offentlig supportcenter, Udbetaling Danmark