



Bilag 1: Katalog med effektiviseringsforslag til Budget 2018

Bilag 1 indeholder følgende forslag:

Effektiviseringer (1.000 kr., 2018 P/L)	2018
Nye effektiviseringer til budget 2018	-3.826
BC1 - Genetablering af Valby Hallen som koncertsted	-782
BC2 - Administrativ effektivisering	-1.444
Varigt effektiviseringsoverskud fra 2017	-1.600
Forslag vedtaget af KFU til budget 2017	-4.940
BC3 - LED-belysning	-570
BC4 - Forbedring af kapacitet og indtægter	-140
BC5 - Borgerservice 2020	-3.920
BC6 - Digital blanketløsning til ansøgninger	-310
Stigende profiler	-17.450
Vedtagne effektiviseringer i alt	-26.216

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel:	Genetablering af Valby Hallen som koncertsted i samarbejde med interesserede koncertarrangører i København
Kort resumé:	KFF ønsker at genetablere Valby Hallen som koncertsted, som matcher efterspørgslen efter venues i mellemstørrelsen blandt koncertarrangørerne i København. Det kræver en investering i hallens akustiske forhold. Hensigten er at sikre, at københavnernes tilbydes professionelle musik- og kulturtilbud af høj kvalitet, når hallen udlejes til kommercielle aktører. Akustikforbedringerne vil endvidere give et forbedret lydmiljø ved afvikling af større idrætsarrangementer i hallen. Forslaget realiseres i forpligtende samarbejder med interesserede udbydere af koncerttilbud og idrætsaktørerne i Valby Idrætspark.
Fremstillende forvaltning:	Kultur –og Fritidsforvaltningen

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer					
Udlejning af overskudskapacitet til koncerter	Service	-528	-792	-792	-792
Serviceudgifter på akustikposer	Service		27	27	27
Samlet varig ændring		-528	-765	-765	-765
Implementeringsomkostninger					
Anlægsinvesteringer	Anlæg	4.000			
Samlede implementeringsomkostninger		4.000			
Samlet økonomisk påvirkning		3.472	-765	-765	-765
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6				

2. Baggrund og formål

Efterspørgslen på spillesteder til 1.500-4.000 personer er stigende i København som følge af nedbrændingen af KB-hallen og den snarlige lukning af Forum og ændring af profil i Falkonersalen i forbindelse med nye ejere.

Valby Hallens indtægtskrav realiseres på nuværende tidspunkt dels ved udlejning af faciliteterne til idrætsforeninger og dels ved kommerciel udlejning. Den kommercielle udlejningsaktivitet har hidtil været præget af vilkårlighed og et højt antal endagsudlejninger til aktører, som ikke ønsker at bidrage til

lokalområdets identitet eller idrætsforeningers drift og vilkår. Samtidig har tendensen gennem flere år været, at det er de samme foreninger, som bliver ramt af aflysninger, da den kommercielle udlejning som nævnt har været tilfældig og usystematisk. Endelig har Valby Hallen primært været kendt for at være en hal, som tilbyder outlets, firmafester og sexmesser. Med en mindre investering i lydforholdene i Valby Hallen, vil det være muligt at styrke hallens kulturelle profil, øge sammenhængskraften med lokalmiljøet og sikre mere stabilitet for Valby Hallens nuværende lejere.

KFF ønsker med en opgradering af de akustiske forhold i Valby Hallen at kunne indgå forpligtende samarbejder med professionelle koncertudbydere i København, som kan være med til at tiltrække idræts- og koncertgæster fra både København og udenfor kommunegrænsen. Hensigten er at sikre kulturtilbud af høj kvalitet i de tidsrum, hvor kommerciel udlejning er nødvendig for at opfylde Valby Hallens indtægtskrav, som samtidig understøtter idrætsforeningernes drift og vilkår.

Forslaget er udarbejdet med tæt inddragelse af idrætsaktørerne omkring Valby Idrætspark, hvor Valby Hallen er placeret. Der er enighed om, at der med forslagets realisering vil være stærkt forbedrede muligheder for at tilrettelægge alternativer for idrætten i de tidsrum, hvor hallen udlejes til kommercielle formål. Det er samtidig i foreningernes interesse, at KFF ønsker at etablere forpligtende og langsigtede partnerskaber, som skal imødekomme idrættens behov og brug af faciliteter, og hvor idrætsforeningerne kan indgå i afviklingen af koncerter og events. Dermed kan de kommercielle udlejninger være med til at understøtte idrætsforeningernes fællesskab og eventuelt også deres økonomi, gennem aftaler mellem foreningerne og lejerne af Valby Hallen om eksempelvis assistance til bemanning af bar, garderobe mv. ved koncerter og andre kulturelle aktiviteter. Dette ligger i tråd med Kultur- og Fritidspolitikens ambition om at understøtte inddragelsen af københavnere i udviklingen af byens kultur- og fritidsliv, fordi alt samarbejde stimulerer og udfordrer Københavns kultur- og fritidsliv til at levere nye og overraskende oplevelser.

KFF kan jf. reglerne for lokaleudlån aflyse træning for foreningerne i alt 24 hverdage og alle fredage i den primære sæson (1. september – 30. april) uden at tilbyde alternative muligheder. KFF bestræber sig dog på at lave så få aflysninger som muligt og om muligt finde alternative træningsmuligheder for foreningerne. Med en systematisk og langsigtet planlægning af den kommercielle udlejning vil kapaciteten i Valby Hallen i højere grad kunne tilrettelægges således, at der kan arrangeres flere koncert- og kulturtilbud i lavsæsonen, hvor foreningernes belægning er lavere. Det gælder dog også i løbet af den primære sæson, hvor den langsigtede planlægning i særlig grad vil reducere gener ved aflysning for foreningerne. Dermed forventes indtægtsniveauet i hallen at kunne øges med bedre planlægning og forpligtende samarbejder, som skaber sikkerhed for indtjeningen.

3. Forslagets indhold

Der etableres bedre lydforhold i Valby Hallen, som vil gøre det muligt at afholde koncerter i størrelsesordenen 1.500 – 4.000 gæster. Lydforbedringerne består af oppustelige akustikposere i loftet i Valby Hallen, som sikrer en kortere genklangstid og dermed en bedre lyd kvalitet og en forbedret oplevelse for koncertgæsten. Valby Hallen er godkendt til i anvendelseskategori 3, dvs. blandt andet som idrætshal og som afholdelsessted for koncerter. Hallen er sikkerhedsgodkendt til max 4.760 personer alt efter inventaropstilling.

Det vil gøre det muligt dels at øge indtægterne ved udlejning af Valby Hallen til koncerter, dels ændre den kommercielle udlejning fra den nuværende kundekreds bestående af firmafester, outlets og sexmesser til en mere kulturel udlejningsprofil i form af koncerter og andre kulturelle aktiviteter.

4. Økonomi

I forhold til nye indtægter vil KFF indgå et samarbejde med interesserede udbydere af koncerttilbud i København i form af en forpligtende samarbejdsaftale, som vil kunne genere indtægter på en del af den nuværende overskudskapacitet. Med disse aftaler skal udbyderne afholde ca. 8-10 koncerter årligt.

Effektiviseringerne i forslaget er beregnet ud fra 9 koncerter á kr. 88.000 uden variable, når forslaget er fuldt implementeret og 6 koncerter i efteråret 2017. Interesserede samarbejdspartnere findes gennem afholdelse af åbne møder for alle koncertarrangører i København, hvor udbyderne kan tilkendegive interesse i et formelt samarbejde.

Herudover indgås langtidsaftaler med øvrige udvalgte kommercielle lejere, som i lighed med musikudbyderne forpligter sig på samarbejde for at forbedre mulighederne for foreningerne gennem en optimeret brug af hallen. Forslaget betyder, at der over de næste år kommer til at ske en reduktion af aflysninger hos de foreninger, som i dag benytter Valby Hallen og at de tilbageværende, nødvendige aflysninger kommer til at blive bedre fordelt blandt idrætsforeningerne som bruger hallen, grundet koncertarrangørernes øgede brug af alle ugens dage til koncerter og en bedre langtidsplanlægning, mod en nuværende udlejning af Valby Hallen til firmafester, outlets og messer, som falder på primært torsdage, fredage og lørdage.

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Ændring af udlejning til koncerter	-528	-792	-792	-792
Serviceudgifter på akustikposer		27	27	27
Samlet varig ændring	-528	-765	-765	-765

Investeringen skal anvendes til at forbedre lydforholdene i Valby Hallen. Forbedring af lydforhold er undersøgt hos Flex Acoustics, som har givet et bud på, hvad de vil kunne udføre de nødvendige forbedringer for. Dette beløber sig til 4 mio. kr. jf. tabel 2, inkl. honorar for projektledelse hos KFF ejendomsdrift og Service, som er fastsat til kr. 100.000.

Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2017 p/l.)				
	2017	2018	2019	2020	I alt
Forbedring af lydforhold	4.000				4.000
Investeringer totalt, anlæg	4.000				4.000

5. Implementering af forslaget

Opsætningen af de oppustelige akustik-poser bør ske i juli måned 2017, hvor arbejdet ikke vil påvirke de idrætsforeninger, som ellers benytter hallen.

Forbedringen skal sendes i udbud, da den samlede investering overstiger KK's grænser for investeringer uden udbud.

Københavns Ejendomme & Indkøb (KEID) er informeret om forslaget, og spørgsmål om vægtbelastninger i loftet af Valby Hallen har været fremlagt KEID til udtalelse, ligesom den rådgiver, der har udført beregningerne, er den samme rådgiver som KEID har benyttet til udførsel af ESCO arbejder i Valby Hallen. KEID har pr. mail tilkendegivet, at de er bekendte med forslagets indhold. Der

skal ved projektopstart formelt indhentes ejerfuldmagt hos KEID i forbindelse med, at der søges myndighedsgodkendelse af akustikforbedringerne.

Anlægsarbejdet udføres af udbudsvinder med KFF Ejendomsdrift og Service som projektleder, med inddragelse af de relevante interessenter; herunder de interesserede udbydere af koncerttilbud i København og idrætsforeningerne som benytter hallen.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Aftaler skal indgås med interesserede udbydere af koncerttilbud i København.

Aftaler om langtidsleje skal indgås med udvalgte andre kommercielle lejere.

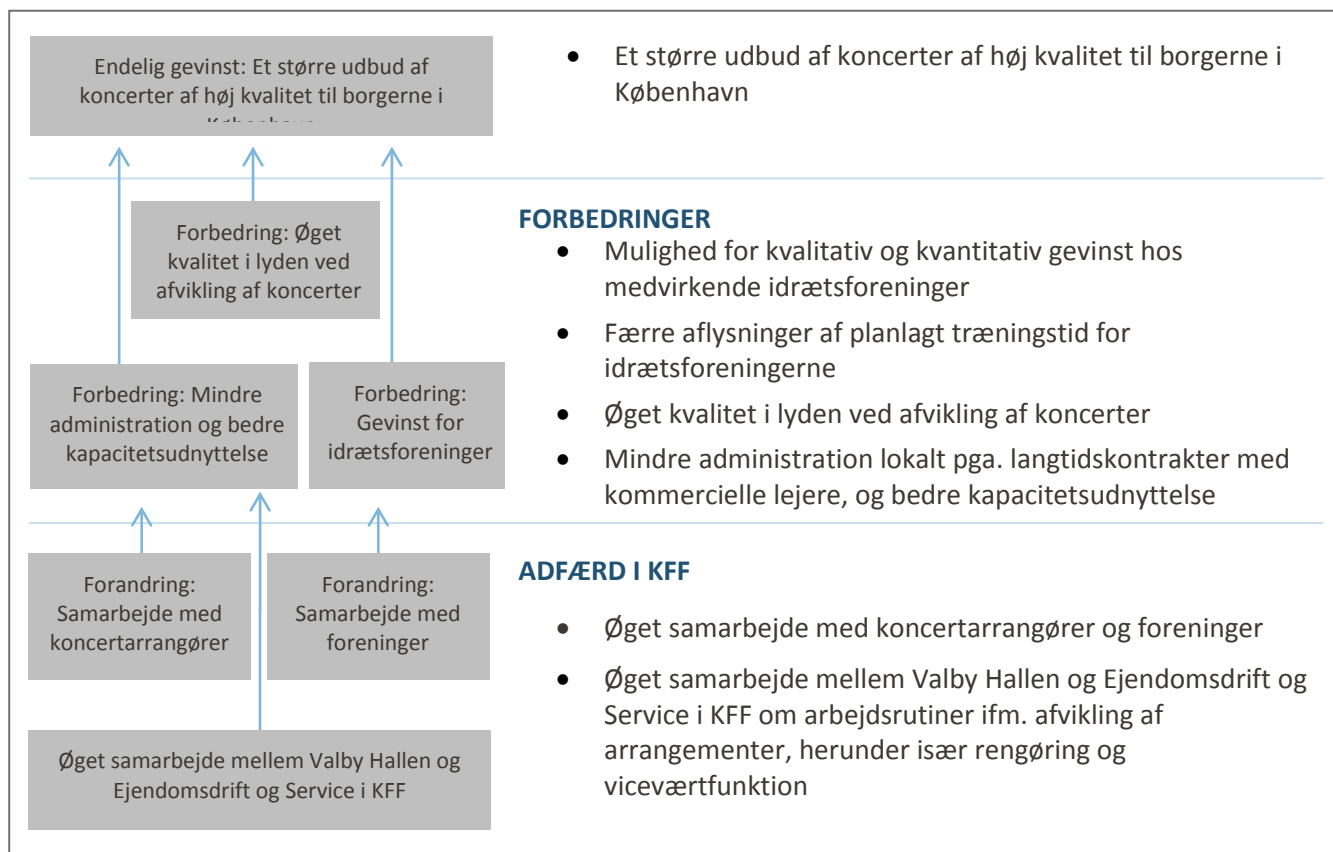
Lokale idrætsforeninger kan tilbyde deres hjælp til koncerter, i stil med den måde Roskilde Festival benytter foreninger. På Roskilde Festivalen kan foreninger påtage sig en opgave som for eksempel at drive en bod, være guider til parkering, være ansvarlig for rengøring eller lignende, hvor foreningen bliver en del af festivalen mod en økonomisk gevinst til foreningen.

7. Forslagets effekt

Forslaget vil give koncertarrangørerne i København mulighed for at tiltrække bands og solister, som kan trække 1.500 – 4.000 tilskuere til et koncertvenue, hvor lyden er i orden og derved give borgerne i København yderligere muligheder for kulturoplevelser af høj karakter, hvilket falder godt i tråd med Kultur- og Fritidspolitikken.

Figur 1 viser det indledende gevinstoverblik.

Figur 1. Indledende gevinstoverblik



8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Årlige udlejninger til koncerter til en leje på kr. 792.000 i gennemsnit over 3 år	Opgøres over året	Kultur Syd	Hvert år pr. 31. december, startende i 2018 hvor forslaget er fuldt implementeret
25.000 gæster (københavnere) til koncerter årligt	Opgjort billetsalg fra musikudbydere	Kultur Syd i samarbejde med de udvalgte musikudbydere	Hvert år pr. 31. december startende i 2018 hvor forslaget er fuldt implementeret
Tre aftaler årligt med lokale foreninger om assistance ifm. koncerter	Optælles over året	Kultur Syd i samarbejde med lokale idrætsforeninger	Hvert år pr. 31. december startende i 2018 hvor forslaget er fuldt implementeret
50 % færre uforudsete aflysninger af skole- og foreningsidrætten	Optælles over året	Kultur Syd	Hvert år pr. 31. december startende i 2018 hvor forslaget er fuldt implementeret

9. Risikovurdering

Etablering af lignende størrelse spillested som gør det svært at trække koncerter til Valby Hallen. Der er kendskab til, at KB-Hallen er under genopførsel.

Mulighed for at nuværende lejere ikke ønsker at indgå forpligtende langtidsaftaler. Tilkendegivelser fra udvalgte lejere tyder dog ikke på dette.

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: BC2 Administrativ effektivisering

Kort resumé: Den administrative effektivisering består af effektiviseringspotentiale som følge af samlokalisering af flere af Kultur- og Fritidsforvaltningens administrative enheder i Hans Nansens Gård og på Rådhuset samt effektiviseringspotentiale fra tværgående effektiviseringer i Københavns Kommune.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

- ☐ Økonomiforvaltningen
☒ Kultur- og Fritidsforvaltningen
☐ Børne- og Ungdomsforvaltningen
☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

- ☐ Socialforvaltningen
☐ Teknik- og Miljøforvaltningen
☐ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings- område	2018	2019	2020	2021
Varige ændringer					
Administrativ effektivisering	Service	-1.444	-1.444	-1.444	-1.444
Samlet varig ændring		-1.444	-1.444	-1.444	-1.444

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Borgerrepræsentationen har med Budget 2017 besluttet, at der skal gennemføres en samlokaliseringsscase, hvor Kultur- og Fritidsforvaltningen indgår. Samlokaliseringsscasen på tværs af Københavns Kommune har til formål at samle alle forvaltninger på færre m², opnå en bedre lokaleudnyttelse samt opsigelse af 3.mands lejemål. Besparelserne som følge af samlokaliseringsscasen kan indarbejdes i forvaltningens effektiviseringsmåltal. I august besluttes det tværgående effektiviseringsprogram i Københavns Kommune. Disse effektiviseringer kan ligeledes indarbejdes til opfyldelse af måltallet i budgetbidraget.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget indeholder en administrativ effektivisering på 1.444 t. kr. fra 2018 og frem. Den administrative effektivisering består af effektiviseringspotentiale som følge af samlokalisering af flere af Kultur- og Fritidsforvaltningens administrative enheder i Hans Nansens Gård og på Rådhuset samt effektiviseringspotentiale fra tværgående effektiviseringer i Københavns Kommune.

1.4 ØKONOMI

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2018 p/l			
	2018	2019	2020	2021
Administrativ effektivisering	-1.444	-1.444	-1.444	-1.444
Varige ændringer totalt, service	-1.444	-1.444	-1.444	-1.444

1.5 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Potentialet fra de to elementer fastlægges endeligt i efteråret 2017. Et eventuelt øget potentiale i 2019 og frem vil blive indarbejdet i budgetbidrag for Budget 2019.

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: LED-belysning i Kultur- og Fritidsforvaltningen

Kort resumé: Kultur- og Fritidsforvaltningen udskifter belysningen på alle indendørs og udendørs idrætsanlæg med LED-pærer, som bruger langt mindre strøm.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Varige ændringer							
Strømbesparelse ved udskiftning til LED	Service		-1.638	-2.198	-2.198	-2.198	-2.198
Samlet varig ændring			-1.638	-2.198	-2.198	-2.198	-2.198
Implementeringsomkostninger							
Omkostninger ved udskiftning til LED	Anlæg	4.529	3.861				
Samlede implementeringsomkostninger		4.529	3.861				
Samlet økonomisk påvirkning		4.529	2.223	-2.198	-2.198	-2.198	-2.198
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år						

2. Baggrund og formål

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i 2015 samlet alle driftsopgaver vedrørende kultur- og fritidsinstitutionerne i en fælles ejendomsdriftsenhed. Opgaverne spænder fra græspleje, vandpleje, rengøring, affald, miljø, sikkerhed og bygningsvedligehold.

Kultur- og Fritidsforvaltningen ønsker at optimere belysning med energibesparende løsninger gennem et fælles LED-projekt i hele forvaltningen på både udendørs og indendørs idrætsanlæg.

3. Forslagets indhold

Kultur- og Fritidsforvaltningen driver meget store bygninger og arealer med boldbaner over hele byen. Ved at indføre strømbesparende belysning i samtlige lyskilder kan forvaltningen sikre et betydeligt lavere energiforbrug til gavn for et bedre miljø, og dermed frigive ressourcer til borgerrettede aktiviteter. Kultur- og

Fritidsforvaltningen ønsker derfor med investeringen at sikre de mest optimale og de bedst besparende belysningsløsninger inde som ude.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har 99 lokationer. I dag er 22 lokationer fuldt belyst af LED-pærer eller lignende sparepærer, på 53 lokationer er der blevet skiftet til LED belysning i en varierende grad, mens 24 lokationer har 100 pct. konventionel belysning. Flere nye kunstgræsanlæg er født med LED-belysning, og enkelte gamle anlæg har også fået opsat LED-belysning. Tilbage er identificeret 13 kunstgræsbaneanlæg på i alt 100.720 m², som i dag har lysanlæg uden LED-pærer og som bør skiftes.

Kultur- og Fritidsforvaltningen vil i samarbejde med eksterne konsulenter og energioptimeringsfirmaer stå for planlægning og udførsel af energioptimeringsprojekter på 77 lokationer og 13 kunstgræsanlæg. Enten ved opsættelse af LED-belysningsanlæg eller ved udskiftning af konventionel- eller sparepærer til LED-pærer. Automatisk tænd/sluk teknologi er ikke en del af forslaget.

4. Økonomi

Omkostningen ved at udskifte til LED-belysning på alle institutioner og udendørs anlæg, som i dag har hel eller delvis konventionel belysning, er beregnet til i alt 8.390 t.kr. Beregningen er foretaget på baggrund af tilbud på udskiftning af belysning på i alt seks lokationer og fire kunstgræsbaner, samt hvilken grad af belysningskilder og hvilken art belysning, der mangler at blive udskiftet på de resterende adresser. Den indendørs belysning, der skal udskiftes, er beregnet til at koste 3.611 t. kr. og den udendørs belysning 3.250 t. kr. Hertil er lagt 15 pct. til udformning af udbudsmateriale på entreprisen, hvilket svarer til 1.029 t.kr. Udbudsmaterialet skal være nøjagtigt beskrivende. Den rådgivende ingeniør skal ud på alle lokationer og gennemgå/registrere hvert enkelt lyspanel. Dette arbejde er væsentlig for at undgå eventuelle ekstraregninger fra entreprenøren, hvis udbudsmaterialet ikke er beskrivende nok. Et rådgiverhonorar på 15 % for ingeniører er normalt. Endvidere anvendes 500 t.kr. til håndtering af projektledelsen i KFF.

Effektiviseringen udgøres af lavere el-udgifter alt i alt på 2.198 t.kr. ved fuld implementering. Besparelsen er beregnet baggrund af besparelsesberegninger på seks lokationer og fire kunstgræsbaner, samt hvilken grad af belysningskilder og hvilken art belysning, der mangler at blive udskiftet på de resterende adresser, samt en kilo watt pris på 1,71 kr. På den indendørs belysning forventes en besparelse på 1.690 t.kr. og på den udendørs belysning forventes en besparelse på 508 t.kr. årligt. Udendørsbelysning er tændt i et langt kortere tidsrum end indendørsbelysning, derfor er der en stor forholdsmæssig forskel i besparelspotentialet.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Samlet strømbesparelse ved udskiftning til LED	-1.638	-2.198	-2.198	-2.198
Varige ændringer totalt, service	-1.638	-2.198	-2.198	-2.198

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2017 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
Udskiftning af indendørs belysning i KFF		3.611			3.611
Udskiftning af udendørs belysning i KFF	3.250				3.250
Udformning af udbudsmateriale	1.029				1.029
Projektledelse	250	250			500
Investeringer totalt, anlæg	4.529	3.861			8.390

5. Implementering af forslaget

Under forudsætning af at økonomi frigives medio 2016 køres der udbud i efteråret, hvorefter leverandør vælges i sept. 2016. Implementeringen af LED belysning vil på grund af det meget store omfang forløbe fra efteråret 2016 til efteråret 2017. Kunstgræsbanerne er planlagt til at få LED belysning i perioden okt. 2016 – jan 2017. LED belysning på øvrige institutioner (indendørs) er planlagt til at forløbe i perioden jan. 2017 – aug. 2017.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Lyskonsulenter og vidensinstitutioner vil blive inddraget i planlægning af LED-projekterne. Egne medarbejdere og private virksomheder vil udføre anlægsopgaven. KEjd vil blive anvendt som sparringspartner på projektet og til erfaringsudveksling.

7. Forslagets effekt

Effekten af LED-projektet vil alene være en energibesparelse.

8. Opfølgning

Ejendomsdrift & Service vil have projektledelse på projektet og vil også have ansvaret for implementering og gevinstrealisering af projektet.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Gennemførsel af projekt	Gennemgang af samtlige involverede lokationer	Ejendomsdrift & Service (KFF)	Primo 2018
Brugertilfredshed	Brugerundersøgelse	Ejendomsdrift & Service (KFF)	Primo 2018
Opnåelse af besparelse	Beregning	Ejendomsdrift & Service (KFF)	Primo 2019

9. Risikovurdering

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i februar 2016 undersøgt alle idrætshaller, svømmehaller, kulturhuse og arealer med kunstgræsbaner i forvaltningen og noteret i hvilken grad, der allerede anvendes LED-belysning. Desuden er der indhentet tilbud på i alt 6 forskelligartede lokationer om udskiftning af konventionel belysning til LED-belysning. Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer derfor, at den største risiko ved beregningen er en evt. højere el-pris.

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Forbedring af kapacitet og indtægter

Kort resumé: Investering i forbedringer af byens idrætsfaciliteter vil give bedre forhold for brugerne og øge kapacitetsudnyttelsen og dermed generere flere indtægter på de pågældende anlæg.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2017 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019
Varige ændringer					
<i>Udlejning af overskudskapacitet på idrætsfaciliteter</i>	<i>Service</i>		-900	-900	-900
-Vanløse Stadion			-120	-120	-120
-Vanløse Hallerne			-280	-280	-280
-Grøndal MultiCenter			-500	-500	-500
<i>Udlejning af overskudskapacitet på kulturhuse</i>	<i>Service</i>		-523	-679	-898
-Prøvehallen			-76	-100	-100
-Valby Kulturhus			-152	-201	-370
-Vesterbro Kulturhus			-165	-190	-240
<i>-Åbning af adgang til tårnet i Nikolaj Kunsthall</i>	<i>Service</i>		-130	-188	-188
<i>Nye driftsudgifter – idrætsfaciliteter</i>	<i>Service</i>		310	310	310
-Vanløse Stadion			50	50	50
-Vanløse Hallerne			80	80	80
-Grøndal MultiCenter			180	180	180
<i>Nye driftsudgifter – kulturhuse</i>			60	75	75
-Prøvehallen			0	0	0
-Valby Kulturhus			20	20	20
-Vesterbro Kulturhus			10	10	10
-Rengøring af tårn (Nikolaj Kunsthall)			30	45	45
Samlet varig ændring	Service		-1.053	-1.194	-1.413
Implementeringsomkostninger					
<i>Forbedringer og ombygning på idrætsfaciliteter</i>	<i>Anlæg</i>	3.480			
-Vanløse Stadion		380			
-Vanløse Hallerne		1.100			
-Grøndal MultiCenter		2.000			
<i>Istandsættelser på kulturhuse</i>	<i>Anlæg</i>	1.925	35		
-Prøvehallen		420			
-Valby Kulturhus		425			
-Vesterbro Kulturhus		355			
-Renovering af tårn på Nikolaj Kunsthall	Anlæg	725	35		
Samlede implementeringsomkostninger		5.405	35		
Samlet økonomisk påvirkning		5.405	-1.018	-1.194	-1.413
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år				

2. Baggrund og formål

Det er et prioriteret indsatsområde i Kultur- og Fritidspolitikken 2016-2019, at eksisterende kultur- og fritidsfaciliteter skal renoveres, så københavnere har lyst til at bruge dem. Faciliteterne skal være tilgængelige for alle og robuste i forhold til en mere intensiv brug med udvidet selvbetjent åbningstid. Dertil kommer, at antallet af potentielle brugere af Københavns kultur- og idrætsfaciliteter stiger i takt med befolkningstilvæksten. Med dette forslag understøttes indsatsen for bedre faciliteter med en investering i en række faciliteter, som til gengæld vil generere merindtægter.

3. Forslagets indhold

En investering i og opgradering af en række af Kultur- og Fritidsforvaltningens idrætsfaciliteter vil hjælpe til at imødekomme stigende efterspørgsel med stigende befolkningstal og forventes samtidig give de nuværende københavnere mere lyst til at udnytte faciliteterne. Øget kapacitetsudnyttelse og udlejning af overskudskapacitet vil generere en varig merindtjening. Investeringen vil både gå til en generel opgradering af lokaler, så de er mere attraktive og egnede til udlejning og til etablering af særlige faciliteter som 2v2 fodboldbaner, som er blevet populære hos københavnere.

Der investeres i at opgradere lokaler i Vanløse Stadion, Vanløse Hallerne, Grøndal MultiCenter, Prøvehallen, Valby Kulturhus, Vesterbro Kulturhus samt tårnet i Nikolaj Kunsthal.

4. Økonomi

Idrætsanlæg

Vanløse Stadion

På Vanløse Stadion vil man renovere og klargøre 1. sal i samarbejde med Vanløse Idrætsforening. Efterfølgende vil brugsværdien af 1. salen stige markant og vil kunne benyttes til større arrangementer, konferencer, events ol. - både for de lokale klubber og for KK. Udgiften til at gøre førstesalen klar til udlejning vurderes at være 380 t.kr.

De øgede indtægter vil komme fra udleje af overskudskapaciteten på anlægget i ca. 1.200 timer om året med en pris på 100 kr. pr. time, hvilket giver en merindtægt på ca. 120 t.kr. Dertil kommer nye driftsudgifter på ca. 50 t.kr. hvilket giver en nettoindtægt på 70 t. kr.

Vanløse Hallerne

Generelt har der været en øget efterspørgsel på muligheder for 2v2 fodbold. For at imødekomme denne øgede efterspørgsel etableres to nye glasbokse til formålet. Etableringsomkostningerne er 1.100 t.kr. Ydermere vil man etablere aktivitetsmuligheder uden for banearealet, som skal tilgodese Vanløse hallernes mange brugere generelt.

De øgede indtægter vil komme fra udleje af banerne i ca. 2.320 timer om året med en pris på 120 kr. pr. time, hvilket giver en merindtægt på ca. 280 t.kr. Hertil kommer nye driftsudgifter til lokaler på 80 t.kr om året.

Grøndal MultiCenter

I Grøndal Multicenter vil der ligeledes blive investeret de i populære 2v2 fodbold samt paddletennis, legeland og mødefaciliteter. Etableringsomkostningerne vurderes at være ca. 2.000 t. kr.

Priserne på de forskellige nye faciliteter vil variere, men det vurderes, at man vil kunne generere en årlig indtægt på 500 t.kr. Det vurderes, at dette vil medføre en øget driftsudgift på 180 t. kr. årligt.

Tabel 2 – samlet nettoøkonomi idrætsanlæg

	Implementerings- omkostninger	Nettoeffekti- visering 2017	Nettoeffekti- visering 2018	Nettoeffekti- visering 2019	Nettoeffekti- visering 2020
Vanløse – stadion	380	-70	-70	-70	-70
Vanløsehallerne	1.100	-200	-200	-200	-200
Grøndal Multicenter	2.000	-320	-320	-320	-320
Total	3.480	-590	-590	-590	-590

Kulturinstitutioner

Prøvehallen

I Prøvehallen vil man med den fornødne lydisolering kunne udleje multisalen samtidig med, at der er forestillinger i Teater V, som er faste lejere. På nuværende tidspunkt indebærer den manglende lydisolering, at multisalen står tom minimum 100 dage om året. Samtidig deler teatersal og multisal en mellemgang med nødudgang. Etableringsomkostninger til ny nødudgang til teatersal samt lydisolering 420 t. kr.

Det vurderes, at man kan foretage ca. 120 udlejninger på et år til en gennemsnitspris på 850 kr. pr udlejning. Dette vil give en indtægt på 100 t kr. Der vurderes umiddelbart ikke at være yderligere driftsomkostninger vedr. dette forslag.

Det skal bemærkes, at dette projekt ikke løser problemerne mellem teatersalen og den overliggende idrætssal, men alene i forhold til multisalen, som ligger ved siden af.

Det skal ligeledes bemærkes, at der i Overførselssagen 15/16 indgår et forslag om nyt kulturhus og bibliotek på Smedestræde. I dette forslag skitseres scenarier, hvor teatersalen i Prøvehallen indgår i nogle. Såfremt man vedtager dette scenarie, vil det på ny skulle vurderes, hvilken investering og effektivisering der kan realiseres i Prøvehallen

Valby Kulturhus

Børnekulturstedet Zone2 vil kunne udlejes til børnefødselsdage men det kræver etablering af depotrum, da mange rekvisitter står fremme og kræver, at der er personale til stede. Ved etablering af dels et aflukket rum til rekvisitter dels låsesystemer med koder og etablering af system til fastgørelse af lyd/lys vil lokalet kunne udlejes til børnefødselsdage på lørdage og søndage, hvor der ikke er planlagte aktiviteter.

Desuden findes der tre interne mødelokaler i Kulturhuset administration på 1. sal, som vil kunne udlejes til foreninger og andre interesserede i aften timerne, hvor de kun sjældent bliver benyttet af administrationen. Ved etablering af rullegitre foran de administrative arbejdspladser og låsesystemer med kode i mødelokalerne kan de udlejes på lige vilkår med alle andre udlejningslokaler i Valby Kulturhus.

De samlede anlægsomkostninger vurderes at være 430 t. kr.

I Børnekulturstedet vurderes det, at man kan foretage 20-40 udlejninger pr. år til en pris på 1.800 kr. pr. gang (baseret på sammenlignelige faciliteter andre steder i byen). Dette vil give en indtjening på 70 t.kr. når forslaget er fuldt indfaset.

De tre interne mødelokaler vil kunne udlejes 600 gange årligt til en gennemsnitspris på 500 kr. pr. udlejning. Dette vil give en indtjening på 300 t.kr., når forslaget er fuldt indfaset.

Der vil være en ny varig årlig driftsudgift på 20 t.kr. pr. år.

Det skal bemærkes, at der i Overførselssagen 15/16 indgår et forslag om nyt kulturhus og bibliotek på Smedestræde. I dette forslag skitseres en flytning af Valby Kulturhus. Såfremt man vedtager dette scenarie, udgår afsnittet om Valby Kulturhus fra denne business case.

Vesterbro Kulturhus

På 3. sal i Vesterbro Kulturhus etableres mindre, aflåselige studierum, som kan lejes i perioder på 1 uge eller længere.

Hvert studierum indeholder 2-3 kontorarbejdspladser med alle tilhørende kontorfaciliteter, internet, print og kopiadgang, adgang til køkken med kaffe/the, køleskabe mm.

Pladserne udlejes til alle, som har behov for en fast kontorarbejdsplads i en periode, med adgang 24 timer i døgnet året rundt.

Det anslås ud fra erfaring om forespørgsler i hhv. Vesterbro Kulturhus og Valby Kulturhus samt det stigende antal studerende, der benytter bibliotekerne som studiepladser, at det vil være muligt at udleje 350 ugers kontorarbejdsplads årligt stigende til 500 uger i 2018. Prislejet på kr. 500 kr. ugentligt er fastlagt efter et hensyn til de studerendes økonomi og prislejet fra lignende private initiativer. Dette vurderes at give en indtjening på 240 t. kr., når forslaget er fuldt indfaset. I forslaget arbejdes der konkret med etablering af 12 studiepladser, hvilket vurderes at koste ca. 350 t.kr.

Etablering af skillevægge og elektriske installationer er prissat ud fra lignende projekter på Vesterbro Kulturhus. Kontorarbejdspladser, elektronik og printere indkøbes via KKs netbutik, som har dannet udgangspunkt for vurderingen af udgifterne.

Nikolaj Kunsthal - tårnadsang

Oplevelsen af den permanente tårnadsang vil blive markedsført som et nyt kulturtilbud i København. De besøgende ledsages af en uddannet guide fra kunsthallen, og der vil være ture for grupper på op til 10 personer en gang i timen i åbningstiden. Tårnadsangen vil blive forbedret takket være en istandsættelse af lokaler og adgangsforhold.

Beregning af investeringsbehovet er foretaget i samråd med Bente Lange Arkitekter, ingeniørfirmaet Jørgen Nielsen A/S og ingeniørfirmaet Jesper Strunge A/S. Etableringsomkostningerne beløber sig til i alt 760 t.kr.

Åbning af tårnet kræver en investering i en istandsættelse og indretning af tårnet. Investeringen vil kunne tjenes hjem i løbet af 6 år med en indtægt på 130 t.kr. i 2017 (hvor istandsættelsen foregår) og 188 t.kr. årligt fra 2018 og frem. Det svarer i sidstnævnte periode til 7.500 betalende gæster om året ved en

billetpris på 25 kr. Regnestykket er baseret på tårnture hver time i sommerhalvåret og tre daglige ture i vintermånederne. Adgang til kunsthallen koster 50 kr. for en voksen, så adgang til både kunsthall og tårn koster 75 kr.

Hertil vil komme nye driftsudgifter til rengøring på 30 t. kr. det første år og ca. 45 t. kr. i de følgende år.

Der kan maksimalt deltage 10 gæster pr. tur. Den ledsagende guide finansieres inden for Nikolaj Kunsthalls eksisterende budgetramme.

Tabel 3 – samlet nettoøkonomi kulturinstitutioner

	Implementerings- omkostninger	Nettoeffekti- visering 2017	Nettoeffekti- visering 2018	Nettoeffekti- visering 2019	Nettoeffekti- visering 2020
Prøvehallen	350	-76	-100	-100	-100
Valby Kulturhus	430	-132	-181	-350	-350
Vesterbro Kulturhus	350	-155	-180	-230	-230
Nikolaj Kunsthall	725	-100	-143	-143	-143
Total	1.855	-463	-604	-823	-823

Tabel 4. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2017 p/l.)				2020	2021	2022
	2016	2017	2018	2019			
Udlejning af overskudskapaci- tet på idrætsfaciliteter	0	-900	-900	-900	-900	-900	-900
Udlejning af overskudskapaci- tet på kulturområdet	0	-393	-493	-646	-646	-646	-646
Publikumsadgang til tårnet på Nikolaj Kunsthall	0	-130	-188	-188	-188	-188	-188
Nye driftsudgifter – Idrætsfaci- liteter	0	364	364	364	364	364	364
Nye driftsudgifter – kultur		30	30	30	30	30	30
Nye driftsudgifter Nikolaj Kunsthall	0	30	45	45	45	45	45
Varige ændringer totalt, ser- vice		-1.053	-1.194	-1.413	-1.413	-1.413	-1.413

Tabel 5. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2017 p/l.)				
	2016	2017	2019	2020	I alt
Anlægsinvesteringer - idrætsanlæg	3.480	0	0	0	3.480
Anlægsinvesteringer – kultur	1.200	0	0	0	1.200
Renovering af Nikolaj tårn og markedsfø- ring	725	35	0	0	760
Investeringer totalt, anlæg	5.405	35	0	0	5.440

5. Implementering af forslaget

Der vil blive udarbejdet detaljerede tidsplaner over implementeringen, såfremt forslaget godkendes. Der påregnes tid til involvering af lokale brugere, indhentning af byggetilladelse og projektering. Generelt forventes det dog, at man vil kunne foretage ombygninger og tilpasninger i 2016.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

På de berørte anlæg vil man drøfte løsningsmodeller med interessenterne, herunder brugerudvalg for at sikre, at faciliteterne fortsat lever op til københavnernes ønsker og behov.

7. Forslagets effekt

Bedre og moderne faciliteter vil give større tilfredshed hos brugerne.

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Højere aktivitetsniveau	KFF måler hvor meget faciliteterne udlejes og kan opføre om der sker den forventede stigning	Fritid KBH, KulturNord, Kultur Valby samt Historie & Kunst	Ultimo 2017

9. Risikovurdering

På flere anlæg skal der forhandles med de nuværende brugere om at flytte rundt.

Prøvehallen: Kapaciteten i Teatersalen går fra at være 400 personer tilstede til 250 personer, da nødudgangsforholdene ændres. Dog bruges salen på nuværende tidspunkt aldrig af mere end op til 200 personer (og teatret har højst 150 personer af gangen til forestillinger).

Endelig skal det nævnes, at der til Overførselssagen lægges et budgetnotat frem om flere mulige scenarier for et nyt kulturhus/bibliotek på Smedestræde. Såfremt man vælger at arbejde videre med dette, vil det påvirke nærværende forslag om Prøvehallen og Valby Kulturhus.

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Borgerservice 2020

Kort resumé: Kultur og Fritidsforvaltningen udvikler mødet med borgeren, så servicen bliver nærværende, relevant og nutidig. Det gælder både mødet med borgeren på telefonen, ved personligt fremmøde og i sagsbehandlingen. Det forudsætter investeringer i smart teknologi og udvikling af medarbejderne, der kan målrette servicen til borgere, der kan og vil selv, samt sikre lige adgang til service- og kulturtilbud for børn og unge og socialt udsatte grupper. Forslagets besparelse findes i Borgerservice. Besparelsen i forslaget påvirker ikke kulturindhold og borgernær service på bibliotekerne

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2017 p/l	Styrsområde	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Varige ændringer								
Samlet besparelse (brutto)	Service		-1.000	-5.850	-7.250	-7.700	-7.700	-7.700
Samlet omkostning (brutto)	Service		200	1.200	1.700	1.700	1.700	1.700
Samlet varig ændring	Service		-800	-4.650	-5.550	-6.000	-6.000	-6.000
Implementeringsomkostninger								
Anlægsinvesteringer	Anlæg	1.100	7.700	4.800	4.400	700	700	0
Samlede implementeringsomkostninger		1.100	7.700	4.800	4.400	700	700	0
Samlet økonomisk påvirkning		1.100	6.900	150	-1.150	-5.300	-5.300	-6.000
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6 år							
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6 år							

2. Baggrund og formål

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) styrker borgerne ved at udvikle fremtidens borgerservice. Uanset om borgerne henvender sig via telefon, skærmservice eller møder personligt frem skal mødet med borgerservice opleves som nærværende, relevant og nutidigt. KFF rykker ud hvor borgerne er, uanset om det er ressourcestærke borgere på f.eks. bibliotekerne eller mere udsatte borgere på f.eks. bosteder eller lignende. Med forslaget sikrer KFF alle borgere i København en målrettet borgerservice af høj faglig kvalitet og med lige adgang for alle. Der bygges bro mellem forvaltninger og fagområder uafhængigt af

tid og sted, og gør det nemt at være Københavner ved at sikre flere tværfaglige ydelser i kommunens indgange.

Udover den direkte borgerbetjening indeholder forslaget også en indsats i den bagvedliggende sagsbehandling. Ved at indføre ny teknologi, for eksempel administrative robotter til at automatisere manuelle processer i sagsbehandlingen, kan der høstes et organisatorisk og økonomisk potentiale.

Forslaget bidrager til Kultur- og Fritidspolitikens målsætninger om at styrke borgerne og den digitalt tilgængelige by med høj *liveability*. Københavns Kommune skal fortsat være førende, når digitalisering og ny teknologi tænkes ind i mødet med borgeren. Forslaget understøtter principperne i Kultur- og Fritidspolitikens om rummelighed og lige adgang, samt visionen om en storbykultur, der møder borgerne og tilflyttere med en åben dialog.

3. Forslagets indhold

Forslaget indeholder to overordnede spor:

1. Fremtidens personlige betjening for borgerne
2. Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange

Fremtidens personlige betjening for borgerne

Fremtidens personlige betjening for borgerne, skal sikre nutidig og tilgængelig borgerservice i den bedst egnede kanal for alle borgere på tværs af byen uanset digital parathed og viden om kommunens tilbud og ydelser. Fremtidens personlige betjening for borgerne vil udmønte sig i en serviceomlægning, der vil påvirke borgernes henvendelsesmønstre og valg af henvendelseskanal.

Faktaboks: Københavnernes digitaliseringsgrad:

- 91,7 % af alle Københavnerne er tilmeldt digital post
- I aldersgruppen 15-54 er over 95 % tilmeldt digital post
- 93% har adgang til pc og internet i hjemmet
- Den overordnede selvbetjeningsgrad i Københavns Kommune ligger samlet set på 88,4 pct. i 2015 på tværs af alle selvbetjeningsløsninger.
- Fra 2011 og frem til 2015 er der sket et fald på 50 % i anvendelsen af de dyre kanalhenvendelser - papirbreve, mails og personligt fremmøde

Lige adgang for alle ikke-digitale borgere

I forlængelse af tidligere års indsatser og i forbindelse med indførelsen af digital post har KFF gode erfaringer med målrettede indsatser i forhold til ikke-digitale borgere på tværs af alle aldersgrupper i tæt dialog med relevante og lokale samarbejdspartnere. De målrettede tilbud har været med til at styrke borgerne i deres adgang til kommunens tilbud og ydelser, og vil være en integreret del af Borgerservice 2020 visionen.

Service tæt på dig

- Mobil service i dit nærområde - Service2go – Vi laver målrettede mobile indsatser, gerne i samarbejde med øvrige forvaltninger eller private (fx movia), hvor vi opsøger konkrete målgrupper f.eks. ældre der ønsker hjælp til rejsekortet eller rejseplanen, Borgere der skal have oprettet

NemID eller borgere der ønsker fritagelse for Digital Post. Initiativet skal samtænkes med øvrige eksisterende tiltag, som fx ”Bogen kommer” ordningen, så flere services kombineres.

Helhedsorienteret service

- Vi laver midlertidige serviceindsatser på institutioner i øvrige forvaltninger. F.eks. Jobcenter eller Socialcenter, Sundhedshuse eller lignende. Derved sikrer vi en mere helhedsorienteret service af borgerne, samtidig med at der vidensudveksles mellem forvaltningerne ift. service- og digitale muligheder.
- Vi udvikler opsøgende 1-1 indsatser i forhold til helhedsplaner og boplaner i Københavns Kommune – Vi sætter fokus på digital kompetenceudvikling gennem undervisning og støtte af lokale kontaktpersoner i helhedsplanerne, der via opsøgende arbejde kan sikre udbredelse af de digitale selvbetjeningsløsninger, samt kan yde konkret hjælp til borgerne i helhedsplanerne og hjælpe med den digitale hverdag.

Forberedelse til den digitale verden

- Lifeskills-pakke – Som en del af målsætningen i skolereformen, opfordres skolerne til i langt højere grad at invitere det omgivende samfund og foreningsliv indenfor. Vi udvikler derfor en digital undervisningspakke, der målrettes de unge borgere. Der er fokus på både de samfundsmæssige og digitale muligheder, der taler direkte ind i den hverdag, der møder de unge, hvor de for alvor skal have kontakt med de offentlige myndigheder. Pakken er også relevant ift. dem der har den daglige omgang med de unge f.eks. folkeskolelærerne

Digitale øvemuligheder i dit lokalområde

- Tryghed og fortrolighed med er nøgleord for mange før de benytter sig af de kommunale selvbetjeningsløsninger. Vi laver derfor mobile enheder i lokalområdet, hvor alle borger kan komme med deres smartphone, Ipad, eller pc. Udover hardware vil der være læringsseancer og dialogseancer, hvor borgerne bliver introduceret til muligheder i den digitale verden, hvor vi skaber tryghed og nysgerrighed for digitalt usikre borgere
- Brug af rollemodeller – vi finder to-tre rolle modeller som målgrupper elsker til at promovere og motivere målgruppen til den digitale verden. Lidt som Lisbeth Dahl gør. Men udover to-tre ”store” og kendte rollemodeller skal der forankres og fremhæves lokale digitale-superhelte i dit nærmiljø/bydel

Mere tilgængelig borgerservice – mindre ventetid og kortere fysisk afstand til borgerservice

Borgerservice 2020 skal sikre mindre ventetid ved at tilbyde borgerservice i flere indgange via skærmservice, sikre anvendelse af de bedst egnede henvendelseskanaler for borgerne gennem mere intelligent visitering og bemande effektivt ift. efterspørgsel på ydelser.

Faktaboks: Ventetider i Borgerserviceenhederne med personligt fremmøde

- Den gennemsnitlige ventetid i borgerservicecentre var i 2015 på 15-17 min.
- Den gennemsnitlige ventetid for borgerservice på bibliotekerne var i 2015 på 8-12 min
- Den gennemsnitlige ventetid er steget med ca. 30% siden 2013

- Den gennemsnitlige ventetid stiger hen over frokost og frem til kl. 14.00 og samtidig igen mellem 16.30-18.00
- Den gennemsnitlige ventetid stiger i juni måned og op til ferie pga. øget mængde af pasudstedelser
- Den gennemsnitlige ventetid stiger i forbindelse med afgivelse af brevstemmer til valg

- ***Udbredelse af tidsbestilling og intelligent visitering***

Borgerne vil via hjemmeside eller direkte på borgerservicelokationerne trække nummer eller bestille tid gennem en intelligent visiteringsproces, der ikke involverer medarbejdere. Det vil blive udbredt til både flere ydelser og flere indgange i KFF, således at antallet af medarbejdere, der er på vagt, stemmer overens med antallet af borgerhenvendelser. Derved udnyttes medarbejderressourcer optimalt og borgerne oplever mindre ventetid. Udvalgte indgange som bl.a. Borger-service Indre By transformeres om til alene at servicere borgerne via tidsbestilling på de mere komplekse og tidskrævende borgerserviceopgaver. Derved frigøres medarbejdere til bemanding af skærmservice i Kontaktcenteret eller opsøgende 2GO indsatser, der er målrettet mere udsatte borgere.

- ***Mere service til borgerne via skærmservice***

Der integreres skærmservice med mulighed for personlig betjening via skærmen i kommunale indgange på tværs af byen, hvor borgerne allerede er. Samtidig sikres det, at flere opgaver kan løses via skærmservice, herunder også sikkerhedskritiske opgaver som fornyelse af pas. Således tilbydes borgeren relevant borgerservice i eget lokalområde i indgange borgerne allerede benytter sig af og i et langt større tidsrum end i dag, da serviceringen via skærm er knyttet op på kontaktcenterets medarbejdere og kontaktcenterets åbningstider 8-21. Derved flyttes en række henvendelser fra det personlige fremmøde til skærmservice og ved at samle medarbejdere i Kontaktcenteret til at betjene både telefoner og skærmservice, sikres både en høj faglighed og et større gennemløb af henvendelser.

- ***Mobil bemanding***

Der indføres en mobil arbejdsstyrke, hvor den fysiske arbejdsplads kan skifte regelmæssigt. Alle medarbejdere i den mobile arbejdsstyrke udstyres med mobile arbejdspladsløsninger i form af en tablet eller lignende, hvorfra det meste af opgaveløsningen kan foregå. Vagtplanlægningen vil ske ud fra et princip om aktivitet og volumen af borgerhenvendelser frem for fysisk arbejdsplads. Konkret vil Kontaktcentret indgå i en mobil bemandingsenhed med Borgerservice Indre By og de øvrige indgange med personligt fremmøde. Derved sikres der bedre bemanding af peak både dagligt og i forbindelse med f.eks. valg og pas sæson med deraf følgende kortere ventetider, og et større gennemløb af henvendelser for den enkelte medarbejder.

- ***Mere effektiv telefonisk borgerservice***

Forslaget sikrer at decentrale og lokale kontaktcentre kan øge deres viden og værktøjskasse, hvilket vil give bedre telefonisk borgerbetjening på tværs af kommunen i form af kortere telefonsamtaler. Samtidig afprøves robotteknologi, der kan give flere automatiserede svar til borgerne.

Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange

Indsatserne i dette spor omhandler de processer, der ikke umiddelbart er synlige for borgerne, men i høj grad er afgørende for succesfuld implementering af de borgerrettede tiltag og borgernes opfattelse

af serviceniveauet. Indsatserne iværksættes for at sikre en effektiv og ensartet service og en fælles organisatorisk forståelse for rette kanal og serviceniveau.

- ***Smart sagsbehandling***

På sagsområder med høj volumen og manuelle og rutineprægede opgaver uden skøn er der et potentiale i at automatisere for eksempel opslag i registre, sammenstilling af oplysning fra forskellige fagsystemer samt efterfølgende udkast til breve og afgørelser, sagsoprettelse og sagsoplysning. Formålet med investeringen er at få erfaring med teknologi, der kan automatisere egnede manuelle sagsgange og arbejdsopgaver og dermed skabe en effektivisering i sagsbehandlingen.

- ***Servicekultur på institutionerne***

Ved at arbejde målrettet med servicekultur og serviceuddannelse kan organisationen gøres klar til at implementere de nye borgerrettede indsatser. For at sikre den gode serviceoplevelse for alle borgere udvikles og implementeres en fælles servicetilgang på institutionerne. Desuden arbejdes der med kompetenceudvikling af ledere med "Digital Ledelse" og uddannelse af nøglemedarbejdere som "Digitale champions". Derved sikrer KFF, at der fokuseres både på den strategiske og praktiske udmøntning af digitalisering.

- ***Mere kompetenceudvikling for færre penge***

Kompetenceudviklingen i KFF skal understøtte digitaliseringsstrategien i kommunen og i forvaltningen, så borgerne møder digitalt parate medarbejdere. Denne parathed sikres gennem mere e-læring. Kompetencepuljen omlægges med et strategisk mål om, at kunne tilbyde mere målrettet kompetenceudvikling til endnu flere medarbejdere, hvoraf en stor del af midlerne anvendes til at udvikle e-læring. Formålet at udbrede brugen af e-læring til medarbejderne i KFF, så KFF sikrer den digitale kompetence hos alle i KFF og sparer midler på tilstedeværelseskurser.

4. Økonomi

Ved implementering af indsatserne i forslaget opnås en varig nettoeffektivisering på 6 mio. kr. De fordeles sig som følger.

- Serviceomlægningen giver mulighed for at bemande mere intelligent på tværs af alle borgerserviceenheder, så spidsbelastningsperioder dagligt og ift. sæson udjævnes. Ved indførelse af tidsbestilling, intelligent visitering, mobil bemanding og skærmservice opnås en nettoeffektivisering på 4 mio. kr. pga. mindre tilbageløb pga. lange ventetider, billigere kanalvalg, og et mere effektivt gennemløb af borgere. Det resulterer i en årsværksbesparelse på ca. 10 HK årsværk. Besparelsen findes i Borgerservice. Besparelsen i forslaget påvirker ikke kulturindhold og borgernær service på bibliotekerne. Det er en forudsætning for effektiviseringen, at flere henvendelser flyttes over på skærmservice, og at halvdelen af alle personlige henvendelser er visiteret ind gennem tidsbestilling. Det er ligeledes en forudsætning for effektiviseringen, at den enkelte medarbejder oplever et større gennemløb af henvendelser pr. time, så der gennemsnitligt løses 6,5 opgaver i timen mod nuværende 5,5 opgaver i timen. Det større gennemløb sikres ved, at der er færre perioder med få borgere, hvor bemandingen er stor. Dette gennemføres med tidsbestilling og mobil bemanding. Stigningen opnås ved at reducere ventetiden mellem opgaverne og en hurtigere opgaveløsning på opgaver, hvor der kan serviceres flere på samme tid – primært pas og kørekort.

- Ved omlægning af borgerservice Indre By til udelukkende at servicere borgere via tidsbestilling, reduceres behovet for m2 i HNG. Disse m2 vil enten blive udlejet til øvrige forvaltninger, eller blive brugt i en intern flytteproces. Desuden forventes det, at der kan ske en hel- eller delvis opsigelse af lejemålet Lærkevej 18, der i højere grad vil indgå i jobcenterets areal eller alternativt øvrig forvaltning. Den endelige fordeling af de færre m2 udestår stadig og skal ske i dialog med de respektive interessenter i forslaget. Den forventede årlige huslejesbesparelse på 500 t. kr. årligt ligger dog fast.
- Teknologisk understøttelse af fremtidens kontaktcenter giver en nettoeffektivisering på 400 t. kr. årligt. Effektiviseringen findes i Kontaktcenteret gennem kortere telefonsamtaler, samt smartere brug af telefonmenu, hvor der gives flere automatiske svar til borgerne.
- I Smart sagsbehandling realiseres en nettoeffektivisering på 800 t. kr. årligt ved at automatisere manuelle processer i sagsbehandlingen. Besparelsen i årsværk realiseres i sagsbehandlede enheder på tværs af forvaltningen, hvor standardiseret sagsbehandling udgør en del af opgaveløsningen.
- Ved mere strategisk brug af e-læring omlægges dele af kompetencepuljen, og derved frigives 300 t. kr. i nettoeffektiviseringer.

Den samlede effektivisering forudsættes af en række anlægsinvesteringer på samlet 19,4 mio. kr. til IT-systemer som tidsbestilling, intelligent nummervisning, vagtplanlægningssystem, talegenkendelse, skærmservice og mobile platforme/tablets, samt nye årlige driftsudgifter til de nævnte IT-systemer. Desuden investeres der i teknologier og løsninger, der kan automatisere manuelle processer i sagsbehandling. Alle nuværende IT-systemer i forslaget er godkendt af KS og de IT-systemer, der skal anskaffes, godkendes i samarbejde med KS.

- Investeringen på 1,1 mio. kr. til tidsbestilling og intelligent nummervisning er indhentet via tilbud fra leverandører. IT-systemet koster gennemsnitligt 130.000 pr. lokation på i alt otte lokationer med borgerservice.
- Vagtplanlægningssystemet koster 1,4 mio. kr. Systemet anvendes allerede i Kontaktcenteret til planlægning af bemanding i peakperioder. Systemet kræver tilpasning, da den mobile bemanding i forslaget vil tage udgangspunkt i op til 10 forskellige lokationer.
- Skærmservice og mobil platform investeringen er på i alt 2,3 mio. kr., og anvendes til udrulning af skærmservice - hardware og software. Der er indhentet konkret tilbud på både hardware og software.
- I forhold til ledelsesinformation og talegenkendelse investeres 1 mio. kr. i at udbrede og underbygge i eksisterende funktionalitet. Der skal investeres i at implementere kontaktcenterfunktionalitet, som der i dag hverken er ressourcer til at anvende eller udbrede.
- Der investeres samlet 1,3 mio. kr. i et pilotforsøg med brug af virtuel medarbejder, som på sigt skal kunne erstatte eksisterende medarbejdere ved, at den virtuelle medarbejder er tilstrækkelig intelligent til at kunne besvare regelstyrede henvendelser, som ikke kræver et skøn.

- Ift. Smart sagsbehandling foretages investering på 3,3 mio. kr. til robot proces automation teknologi samt projektledelse og bistand fra Koncernservice. Investeringen baserer sig på konsulentrapporter og på erfaringer fra to pilotimplementeringer i Koncernservice.
- Der investeres i alt 6,3 mio. til kompetenceudvikling i form af uddannelse i servicekultur, digital ledelse og digitale champions, så der sikres en fælles forståelse af service og en strategisk brug af digitalisering i hele organisationen. I de 6,3 mio. er der indeholdt projektledelsesmidler og fagprofessionel facilitering og rådgivning til kompetenceudviklingen. Investeringen sker på baggrund af erfaringerne i programpakkerne ”Citizen 2015” og ”Bibliotekspakken”

Tabel 1. Varige ændringer, service

	1000 kr. (2017 p/l.)					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Varig besparelse brutto, service						
Fremtidens personlige betjening for borgerne						
Årsværksbesparelse - løn og overhead - service-omlægning (1)	-500	-3.150	-4.050	-4.500	-4.500	-4.500
Årsværksbesparelse - løn og overhead - teknologisk understøttelse (2)		-800	-800	-800	-800	-800
Husleje Bispebjerg/HNG		-500	-500	-500	-500	-500
Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange						
Årsværksbesparelse - løn og overhead (3)		-900	-900	-900	-900	-900
Omlægning af midler i kompetencepuljen (4)	-500	-500	-1.000	-1.000	-1.000	-1.000
Brutto varig besparelse total	-1.000	-5.850	-7.250	-7.700	-7.700	-7.700
Varige nye omkostninger, service						
Fremtidens personlige betjening for borgerne						
Drift af IT systemer til tidsbestilling og intelligent visitering (1)		250	250	250	250	250
Drift af skærmserviceløsninger (1)		250	250	250	250	250
Vagtplanlægningssystem (2)		50	50	50	50	50
Vidensbasen (2)		50	50	50	50	50
Teknologisk understøttelse (2)		200	200	200	200	200
Drift af virtuel medarbejder (2)		100	100	100	100	100
Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange						
Drift af software til automatiseret sagsbehandling (3)		100	100	100	100	100
E-læring – licens og udvikling (4)	200	200	700	700	700	700
Varige nye omkostninger, total	200	1.200	1.700	1.700	1.700	1.700
Varige ændringer totalt netto, service	-800	-4.650	-5.550	-6.000	-6.000	-6.000

(Det er angivet med tal i parentes, hvilke varige nye omkostninger, der knytter sig til den enkelte bruttoeffektivisering)

Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2017 p/l.)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	I alt
Anlægsinvesteringer							
Fremtidens personlige betjening for borgerne							
Tidsbestilling og intelligent nummervisitering		1.100					1.100
Vagtplanssystem og vagtplanlægning		1.200	200				1.400
Mobile platforme		400	100	100			600

Skærmservice, herunder indkøb af yderligere ubemandet boks		1.000	400	300			1.700
Projektledelse i KFF		900	900	900			2.700
Ledelsesinformation og talegenkendelse		400	400	200			1.100
Virtuel medarbejder, indkøb		400	400	500			1.300
i alt		5.400	2.400	2.000			9.800
Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange							
Teknologisk understøttelse af sagsbehandlingen	500	800	1.000	1.000			3.300
Fagprofessionel facilitering og rådgivning		200	100	100			400
Kompetenceudvikling		700	700	700	700	700	3.500
Projektledelse	600	600	600	600			2.400
i alt	1.100	2.300	2.400	2.400	700	700	9.600
Investeringer totalt, Anlæg	1.100	7.700	4.800	4.400	700	700	19.400

5. Implementering af forslaget

Fremtidens personlige betjening for borgerne

De første initiativer til mere tidsbestilling og udveksling af medarbejdere mellem Kontaktcenteret og BS Indre By vil allerede starte op i indeværende år, 2016. Fra 2017 vil indsatserne blive implementeret løbende med forventet fuld indfasning med udgangen af 2022. Borgerservice vil være den primært ansvarlige for implementering i samarbejde med alle borgerserviceindgange, herunder Kontaktcenteret.



Optimering af de bagvedliggende arbejdsgange

Projektet omkring digital understøttelse af sagsbehandlingen implementeres i 3 faser. Pilotfasen startes op medio 2016 og det forventes, at den første test kan være gennemført i løbet af 2016. På baggrund af erfaringerne udarbejdes en strategi for den videre implementering af f.eks. administrative robotter i KFF, herunder valg af teknologier og udvælgelse af områder. Den videre udrulning og implementering kører afhængig af resultaterne fra pilotprojektet fra medio 2017 og frem.



6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Der vil blive inddraget en række samarbejdspartnere tilpasset de målrettede indsats lokalt. Ift. de unge i alderen 15-25 år vil der i udviklingen inddrages samarbejdspartnere fra BUF, BIF, gymnasier og produktionsskoler samt relevante frivilligorganisationer. Ift. de borgere, for hvem det er vanskeligt at møde

op på bibliotek og borgerservice, vil samarbejdet ske i regi af helhedsplaner og lokale kommunale institutioner/tilbud i nærområdet i samarbejde med blandt andet SOF.

Frontmedarbejdere fra Borgerservice inddrages som ressourcepersoner i undervisningsforløb og kan også rykke ud og tilbyde helhedsorienteret service lokalt.

En del af den teknologiske understøttelse af Kontaktcenteret omhandler talegenkendelse. I testfasen vil borgere blive inddraget til kvalitetssikring. Eventuelt pilotforsøg med robotteknologi vil blive designet og implementeret i tæt samarbejde med en ekstern leverandør, som endnu ikke er valgt. KFF er i dialog med BIF og Koncernservice om administrative robotter og anvendelsesområder, og forventer at kunne etablere et projektnetværk, der kan dele erfaringer om løsninger, implementering og gevinstrealisering. De vigtigste aktører i de understøttende tværforvaltningsaktiviteter er institutionslederne, de lokale ledere, og Koncernservice. KFF indkalder til indledende møder med relevante ledere og Koncernservice for at afklare og uddybe rollefordelingen.

Derudover vil KFF arbejde på at etablere et samarbejde med en eller flere eksterne partnere omkring udviklingen af en serviceuddannelse. Gerne virksomheder eller organisationer, der arbejder med service på en anderledes måde, end vi traditionelt har gjort i forvaltningen.

På nuværende tidspunkt er der allerede etableret et samarbejde med Tivoli omkring arbejdet med servicekultur på biblioteksområdet. Der er pt. dialog med Tivoli om at udvide dette samarbejde yderligere.

7. Forslagets effekt

Det samlede forslag bidrager til, at KFF yder en professionel, målrettet og helhedsorienteret service over for kommunens borgere, herunder de borgergrupper, der har vanskeligt ved kontakten til det offentlige. Der bidrages til at afdække muligheder og potentialer ved at gennemføre målrettede indsatser lokalt og på uddannelsesinstitutionerne kombineret med en øget adgang til borgerservice i den kanal og på det tidspunkt, der passer borgerne bedst. Det betyder kortere ventetid, færre omstillinger, flere tilgængelige medarbejdere, korrekte svar i første kontakt med en medarbejder, mere imødekommende medarbejdere og en mere skræddersyet betjening.

Medarbejdertilfredsheden vil kunne øges ved at medarbejderen bliver del af en arbejdsplads, hvor medarbejderen får kvalificeret opfølgning fra sin teamleder, medarbejderen kan arbejde ud fra fakta og data frem for fornemmelser, og medarbejderen vil opleve et mere stabilt og forudsigeligt arbejdstempo med færre spidsbelastninger.

En bedre digital understøttelse af sagsbehandlingen vil medføre, at rutineprægede og regelbaserede processer digitaliseres og automatiseres. Dermed frigøres medarbejderressourcer til de mere komplekse og skønsbaserede opgaver, hvilket erfaringer viser kan øge medarbejdertilfredsheden. Borgerne vil ikke have direkte interaktion med teknologien, men de vil opleve mere ensartede og hurtige processer og svar i behandlingen af deres sag.

Effekten fra de understøttende aktiviteter bygger på erfaringer fra Borgerservice, hvor man i 2012 arbejdede målrettet med serviceomlægninger og ny fælles servicekultur. Udrulningen af Ny Servicekultur i Borgerservice skabte forudsætningen for udviklingen af skærmservices, service 2GO og andre tiltag, der med succes er blevet implementeret.

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Etablering af fast flydende bemanning på tværs af Kontaktcenter og Borgerservice Indre By	Etablering af en fælles vagtplan	Borgerservice og Kontaktcenteret	Ultimo 2017
50% af alle henvendelser i borgerservice sker ved tidsbestilling i 2020	Ved statistisk måling i henvendelsesregistreringen	Borgerservice	Ultimo 2020, men der følges op årligt frem mod 2020 for at følge indikatorer på opfyldelse af succeskriterium
Færre omstillinger	Data fra Kontaktcenterløsning	BDI	En måned efter at talegenkendelse er indført
20 % af alle henvendelser i borgerservice sker via skærmservice i 2020	Ved statistisk måling i henvendelsesregistreringen	Borgerservice	Ultimo 2020, men der følges op årligt frem mod 2020 for at følge indikatorer på opfyldelse af succeskriterium
Færre manuelle processer i sagsbehandlingen	Data fra relevante sagsbehandlingssystemer	BDI	Efter pilotfasen primo 2017 Herefter løbende afhængig af handleplanen
Medarbejderne og ledere føler sig klædt på til at arbejde på en ny måde	Spørgsmål i trivselsundersøgelsen	Service og Forandring	Første gang i forbindelse med trivselsmålingen i foråret 2017.
Der er udviklet målrettet e-læring, der matcher de enkelte målgrupper i KFF	Behovet for målrettet e-læring fra 2016-2018 er opfyldt og bruges aktivt. Opgøres i antal tilmeldt e-læring	Service & Forandring	Medio 2018

9. Risikovurdering

Forslaget afhænger af samarbejdet med Koncernservice ift. den løbende udvikling af forretningen i takt med de digitale muligheder. Forudsætningerne for implementering af forslaget er en digital parathed hos både ledere og medarbejdere i KFF, samt forståelse for opsøgende indsatser og mobil arbejdsplads. Henvendelsesmønstre kan gøre potentialet usikkert, og kan være svært at forudsige, da det afhænger af demografi og tilflytning til kommunen

Erfaringer med de nuværende leverandører viser, at tæt leverandørstyring er en forudsætning for succes.

Succesfuld implementering og drift af den digitale understøttelse kan i nogle tilfælde forudsætte høj datakvalitet og systemstabilitet i de berørte områder. Effektiviseringspotentialet kan også afhænge af levetiden på de systemer der indgår i sagsbehandlingsområdet.

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Digital blanketløsning til ansøgninger

Kort resumé: Digitalisering af ansøgningsblanketter til en række puljer, legater og udenlandske vielser vil øge brugervenligheden, forkorte sagsbehandlingstiden og sikre en ensartet og gennemskuelig sagsfremstilling som grundlag for bevillinger af tilskud.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Tabel 1 1.000 kr. 2017 p/l	Styrings- område	2017	2018	2019	2020
Varige ændringer					
Besparelse sfa. digitale ansøgninger	Service		-300	-600	-600
Nye omkostninger	Service			100	100
Samlet varig ændring		0	-300	-500	-500
Implementeringsomkostninger					
Projektledelse og ekstern konsulentbistand	Anlæg	700	700	0	0
Samlede implementeringsomkostninger		700	700	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		700	400	-500	-500
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5				

2. Baggrund og formål

Ansøgninger til puljer, legater og udenlandske vielser foregår i dag på fysiske blanketter. Det er ressourcerekrævende både for ansøgere og forvaltningen. Det foreslås at indføre digitale ansøgningsblanketter til alle områder, som forvaltningen i dag administrerer uden en digital ansøgningsprocedure.

Der er en forventning hos borgerne om, at ansøgningsproceduren foregår smidigt og digitalt, og med udviklingen af en digital blanketløsning, som skal anvendes til både ansøgninger, legater og udenlandske vielser, vil der opnås en væsentlig serviceforbedring.

Digitale blanketter vil gøre det både enklere og mere overskueligt for ansøgere at fremsende de oplysninger, som forvaltningen har brug for, og det vil samtidig blive nemmere for beslutningstagere at vurdere ansøgningerne efterfølgende.

I dag kommer mange ansøgninger ind i vilkårlig form, og ansøgningerne kan mangle væsentlige oplysninger og bilag, som sagsbehandleren efterfølgende er nødt til at indhente.

Det betyder, at sagerne kræver længere tid at behandle og vurdere end sagerne ville gøre, hvis ansøgningerne var standardiserede, digitale og fyldestgørende fra begyndelsen.

En optimal IT-understøttelse af de digitale blanketter – dvs. automatisk fremsendte kvitteringsbreve, automatisk journalisering i E-doc og adgang til ansøgninger fra digitale platforme (eksempelvis tablets) – vil yderligere frigøre administrative ressourcer, øge brugervenligheden og mindske papirforbruget.

Formålet med en investering i at digitalisere ansøgninger er dermed først og fremmest at fjerne eksisterende administrative processer, som ikke tilfører værdi til opgavevaretagelsen, men også tilføre et serviceløft til borgerne.

3. Forslagets indhold

Blanketterne skal rulles ud på den eksisterende IT platform, som i dag understøtter forvaltningens digitale blanketter til Scenekunst- Billedkunst og Musikudvalgene. Projektledelsen indeholder således udvikling og implementering af de 9 nye blanketter.

Udviklingsdelen handler om at sikre et brugevenligt design, et præcist indhold som understøtter en fyldestgørende sagsbehandling samt en effektiv og driftsikker funktionalitet til hver af de 9 nye digitale blanketter. Udvikling af blanketterne skal ske med inddragelse af de daglige sagsbehandlere af de omfattede områder for at mindske fejl og mangler i blanketterne. Implementeringsdelen og den efterfølgende fejlretning skal ske med inddragelse af KS og ekstern leverandør.

Opgaven for projektledelsen er at binde de brugervendte (ansøgere) og faglige krav (sagsbehandlere) til de tekniske muligheder (KS og ekstern leverandør) og sikre den løbende fremdrift i alle 9 digitale blanketter. Gevinsterne realiseres løbende fra den første blanket er færdiggjort og sat i drift.

4. Økonomi

Ved fuld implementering af digitale blanketter på i alt ca. 5.400 ansøgninger årligt, vurderer forvaltningen at kunne effektivisere tidsforbruget svarende til 1,2 ÅV eller ca. 600 t.kr. årligt. Idet det forudsættes, at implementeringen sker gradvist, er effektiviseringen vurderet til 300 t.kr. i 2018 og fuldt implementeret primo 2019. Effektiviseringsestimater bygger på erfaring fra de eksisterende digitale blanketter.

Forvaltningen vurderer, at der skal bruges et årsværk i 2017 og 2018 til at gennemføre investeringen svarende til ca. 500 t.kr. årligt. I årsværket indgår bl.a. projektledelse, afholdelse af workshops, udviklingstimer, implementering og fejlrettelser af alle 9 blanketter.

Det estimeres videre, at forvaltningen skal bruge 100 timer i konsulenttydelser pr. år i 2017 og 2018 á ca. 1.300 kr. pr. time dvs. ca. 130.000 kr. Estimatet beror på et skøn fra leverandøren foretaget i november 2015. Herudover estimeres en omkostning til Koncernservice på ca. 100 timer årligt á 500 kr. dvs. ca. 50 t.kr. til ekstra serverunderstøttelse mv. - i alt 180.000 kr. til KS og ekstern leverandør.

Den samlede investering vil dermed udgøre ca. 700 t.kr. i 2017 og 2018.

Efter implementeringen vurderes det, at der vil være varige omkostninger til drift og vedligehold internt i KFF på ca. 150 timer svarende til 0,1 ÅV til løbende justeringer af blanketterne samt varige omkostninger til KS på ekstra 50 timer om året svarende til 25 t.kr. og herudover varige omkostninger til ekstern leverandør på ca. 20 timer årligt á 1.300 kr. I alt er der estimeret 100 t. kr. årligt til nye driftsomkostninger.

Effektiviseringen på 600 t.kr. ved fuld implementering fratrukket 100 t.kr. i nye omkostninger til drift og vedligehold, giver en varig effektivisering på 500 t.kr. årligt.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. (2017 p/l.)			
	2017	2018	2019	2020
Samlet besparelse		-300	-600	-600
Nye omkostninger			100	100
Varige ændringer totalt, service		-300	-500	-500

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. (2017 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2017	2018	2019	2020	I alt	
Projektledelse og ekstern konsulentbistand	700	700				
Investeringer totalt, anlæg	700	700				

5. Implementering af forslaget

Effektiviseringen vil ske gradvist i takt med at blanketterne til de enkelte ansøgningsområder implementeres.

Fuld implementering forventes primo 2019.

6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Forslaget udvikles og implementeres i et samarbejde mellem projektledelsen i Sekretariat og Presse, Borgerkontakt og Digitalisering samt med inddragelse af Koncernservice og eventuelle eksterne leverandører til udvikling af blanketterne.

7. Forslagets effekt

Ud over den finansielle effekt vil forslaget forbedre forvaltningens service over for borgerne/ansøgere ved at gøre ansøgningsprocessen nem og overskuelig.

Herudover vil ansøgningerne blive lettere at vurdere for de politiske udvalg. Medarbejderne kan også opleve en øget arbejdsglæde ved skulle udføre færre manuelle sagsange.

8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Effektivisering i sagsbehandlingen	Tidsforbruget er faldet efter implementering	KFF	Efter første blanket er implementeret
Gennemskuelighed for ansøgere	Større tilfredshed hos ansøgere	KFF	Efter blanket er implementeret
Større gennemskuelighed for beslutningstagere	Udvalg bruger mindre tid til bedømmelse og finder sagsbehandlingen bedre.	KFF	Efter blanket er implementeret

9. Risikovurdering

Risikoen for, at effektiviseringen på 1,2 ÅV ikke kan realiseres med fuld effekt i 2019 er lille.

Risikoen handler om, at der i implementeringen af digitale blanketter opstår tekniske barrierer og langsommelighed i implementeringsprocessen. Dette kan påvirke implementeringshastigheden og den beregnede effektivisering og/eller investering i negativ retning.

Det formodes, at et vedvarende topledelsesfokus i KFF kan mindske denne risiko betydeligt.