

Sammenlægning fra syv til fem borgerserviceindgange og ændring af åbningstid

Kort resumé: Med forslaget reduceres antallet af borgerserviceindgange fra syv til fem og åbningstiderne justeres ud fra efterspørgselsmønstrene. Der investeres i flytning, tilpasning af lokaler og organisatorisk implementering med henblik på bedre ressourceudnyttelse. Forslaget fører til en effektivisering på 2,6 mio. kr. årligt ved fuld implementering, bestående af 0,3 mio. kr. i driftsudgifter og 4,5 årsværk.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

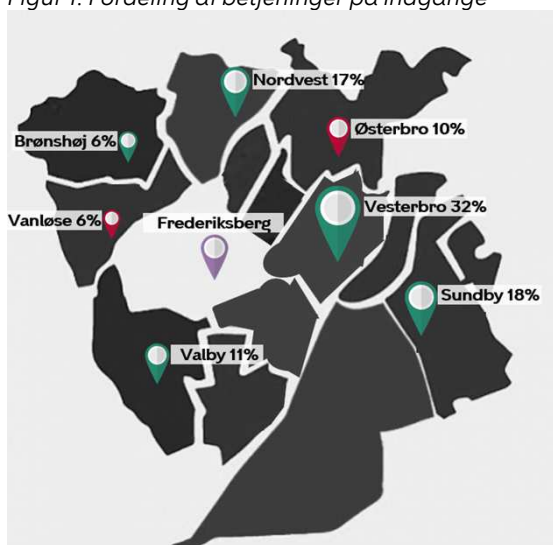
1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

København Kommunes borgerservice er i dag fordelt på syv fysiske indgange. Forslaget indeholder en reduktion af antallet af indgange fra syv til fem. Samtidig foreslås det at justere åbningstiderne til kun at være fra mandag til torsdag, hvor efterspørgslen er størst. Formålet er at reducere udgifterne og sikre kvaliteten fremadrettet.

Nuværende situation

Borgerservice har syv fysiske indgange, som i 2024 håndterede ca. 200.000 betjeninger. Der er stor spredning i benyttelsesgraden. De mest besøgte lokationer er hhv. Vesterbro, Sundby og Nordvest med ca. 67 % af betjeningerne, jf. Figur 1.

Figur 1. Fordeling af betjeninger på indgange



Borgerservice dækker en bred portefølje af opgaver og henvendelsestyper, hvor de største vedrører pas, kørekort, MitID og hjælp til ydelser og ansøgninger. På de tre største henvendelsestyper er der fremmødekrav. Det betyder, at det fremgår eksplicit i lovgiv-

ningen, at borger skal møde fysisk op i Borgerservice, f.eks. fordi der skal være identitetskontrol og indhentes biometriske data, såsom billede, fingeraftryk og underskrift.

Borgerservice varetager både enkle og komplekse opgaver. De enkle opgaver udbydes i alle borgerserviceindgange. Komplekse opgaver, som kræver særlig specialistviden og indgående kendskab til lovgivning, udbydes kun i enkelte indgange, fordi det derved er muligt at sikre den faglige kvalitet og effektivitet i opgaveløsningen. En forudsætning for at opretholde det faglige niveau er, at medarbejdere oparbejder en vis rutine, hvilket opnås ved at arbejde hyppigt med opgaverne.

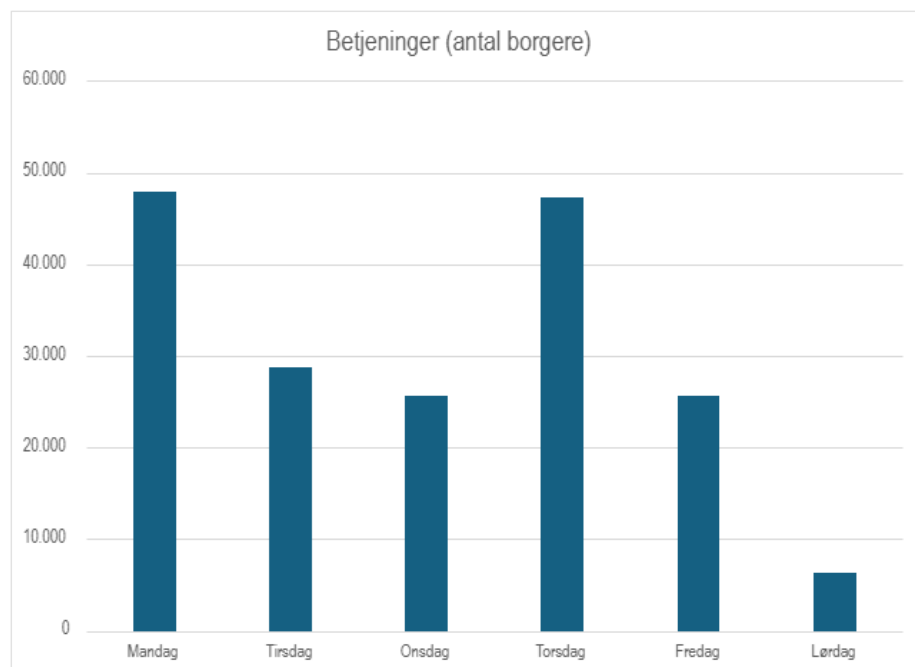
Der er en væsentlig omkostning ved at drive en borgerserviceindgang uanset besøgs-mængden. Der skal f.eks. være kameraer til overvågning, kontantkasser og andet udstyr, uanset om kapaciteten udnyttes fuldt ud. At opretholde de mindre borgerserviceindgange er særligt omkostningstungt, da der som minimum skal være to medarbejdere samtidigt, uagtet der ikke er tilsvarende arbejdsopgaver. Overkapacitet betyder, at en del af ressourcerne bruges på at opretholde tilbuddet frem for at yde selve servicen.

Åbningstid

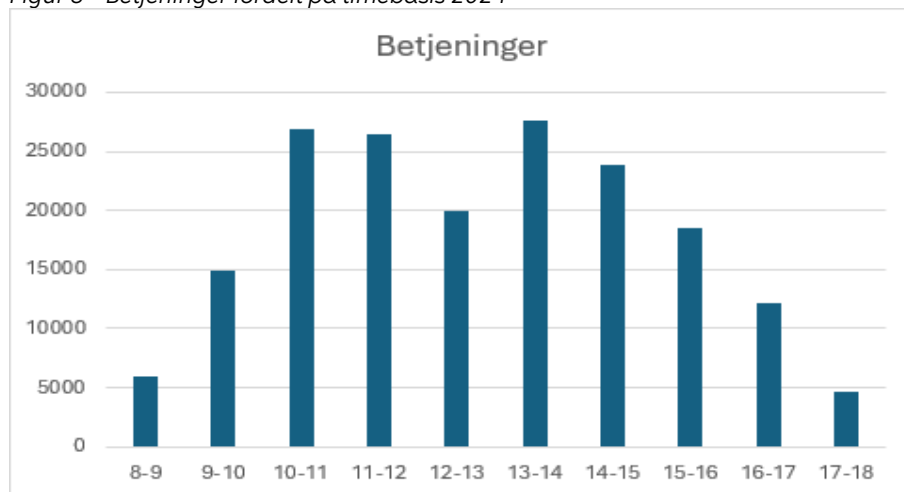
Borgerservice har åbent i alt 212 timer om ugen. I de små indgange i Brønshøj, Vanløse og Østerbro er der åbent mandag-torsdag. På Vesterbro er der åbent mandag-lørdag.

Der er ca. 200.000 betjeninge årligt i Borgerservice. I Figur 2 ses betjeninge fordelt på ugedage, og i Figur 3 vises betjeninge fordelt på timebasis.

Figur 2 – betjeninge fordelt på ugedage 2024



Figur 3 – Betjeninger fordelt på timebasis 2024



Lukning af indgange

Med forslaget samles Borgerservice i fem indgange, hvor efterspørgslen er størst, hvor der sikres en bred geografisk dækning, og hvor flest mulige borgere fortsat har en rimelig rejsetid til nærmeste borgerservice.

Indgangen i Vanløse lukkes. Her har borgerne adgang til både metro, S-tog og bus. Desuden lukkes indgangen på Østerbro. Her er der adgang til Metro og bus. Der ses en rejsetid med offentlig transport på 20-23 minutter fra Vanløse og Østerbro Borgerservice til én af de større borgerserviceindgange i Københavns Kommune. Det betyder, at borgere, der i dag benytter disse to indgange, maksimalt vil opleve en øget rejsetid på 20-23 minutter.

Samlokaliseringen af Borgerservice i Valby med Jobcenter København (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen) fastholdes, da det giver et bedre servicetilbud til ledige borgere med særlige behov.

Brønshøj Borgerservice bibeholdes, da det offentlige transporttilbud i området udelukkende består af busforbindelser, og derved besværliggøres transporten til andre indgange.

Der forventes ikke en nedgang i antallet af besøg i Borgerservice som følge af sammenlægningen. Derfor udvides kapaciteten i Borgerservice både på Vesterbro og i Nordvest. På Vesterbro kan udvidelsen gennemføres på de eksisterende kvadratmeter ved at optimere pladsen. I Nordvest er den nuværende kapacitet allerede fuldt udnyttet, hvilket gør det nødvendigt at tilføre yderligere kvadratmeter til Borgerservice. Den nuværende placering på BIBLIOTEKET på Rentemestervej, 1. sal, gør det muligt at gennemføre et lokalbytte med Børn- og Ungebiblioteket, også beliggende på 1. sal. Denne løsning vil give 170 kvm til Borgerservice og dermed den nødvendige udvidelse af kapaciteten.

For at fastholde biblioteksudbuddet og et godt børnelitterært tilbud, så ombygges Grotten og en del af foyeren inddrages. De to rum vil danne et samlet børnebibliotek for små, store og unge. Børnebiblioteket vil derved fortsat have samme kvadratmeter til rådighed og blive til et samlet børnelitterært tilbud jf. Kulturhus- og biblioteksplanen. Samtidig etableres et nyt arrangementsområde, hvor Borgerservice i dag er placeret på første sal. Forslaget vil styrke husets samlede funktion og understøtte en bedre udnyttelse af de samlede kvadratmeter.

Ved lukningen af borgerserviceindgangene i Kulturstationen Vanløse og på Øbro Jagtvej Bibliotek bevarer Kultur- og Fritidsforvaltningen lejemålene.

Ombygningen på Rentemestervej medfører et reduceret antal kvadratmeter til kultur- og bibliotekstilbud i kommunen. For at sikre at det samlede kulturtilbud ikke bliver reduceret med forslaget, investeres der i en etablering af værkstedsfaciliteter i Kulturstationen i Vanløse. Derudover vil en lukning af indgangen i Vanløse betyde færre besøgende til fx caféen og dermed indtægter til Kulturstationen. Udvikling af værkstedsfaciliteter vil delvist kompensere for faldet i besøgende.

Samtidig reetableres lokalet på Øbro Jagtvej Bibliotek, så det på sigt kan indgå i en fremtidig samling af Øbro Jagtvej og Østerbro Bibliotek.

Justering af åbningstider

En investering i en udvidelse af de større borgerserviceindgange gør det muligt at have et højt udbud af tider der, hvor efterspørgslen er størst. Derfor foreslås en mere omkostningseffektiv model, hvor åbningstiderne justeres til at være mandag – torsdag. Åbningstiderne i den foreslåede model ses af tabel 1 nedenfor. Der vil være to dage med længe åbent. Det er henholdsvis mandag til kl. 17 og torsdag til kl. 18.

Tabel 1 – Justerede åbningstider

Lokation/dag	Man.	Tir.	Ons.	Tor.	Fre.	Lør.		I alt timer pr. uge
Nordvest Brønshøj Sundby Valby Vesterbro	09:00-17:00	09:00-14:00	10:00-15:00	10.00-18:00	-	-		130

Arbejdsfællesskab

Samlingen af medarbejdere på færre lokationer vil fremme samarbejdet og udviklingen af en stærk servicekultur. Det styrkede arbejdsfællesskab giver medarbejderne mulighed for at dele erfaringer, styrke kompetencer og skabe et inspirerende og udviklende arbejdsmiljø. Dette vil bidrage til at øge den sammenhængende og professionelle service til borgerne.

2. Økonomi

Effektivisering ved sammenlægningen

Når der skal planlægges for de mindste indgange, er det en forudsætning, at der altid er to medarbejdere på arbejde samtidig. Det giver en ekstra sikkerhed i forhold til medarbejderne og i planlægningen. Der skal altid være ekstra medarbejdere på arbejde, så det er muligt at erstatte medarbejdere, f.eks. ved sygdom i de små indgange. Ved at samle indgangene reduceres ressourcebehovet, og der kan opnås en effektivisering på ca. 1,1 mio.kr.

Der er driftsomkostninger i alle borgerserviceindgange, fx overvågning, kontantkasser mv. Ved reduktion på to indgange reduceres disse med 340 t. kr.

En udbygning af Vesterbro og Rentemestervej-indgangene muliggør samtidigt, at der kan tilbydes flere tider mandag – torsdag, hvor efterspørgslen er størst. Derved kan det realiseres at holde lukket fredag og lørdag, hvilket giver en mere omkostningseffektiv drift på ca. 1,2 mio.kr.

Tiltagene giver samlet en effektivisering på 4,5 årsværk inkl. driftsomkostninger svarende til 2.680 t. kr.

Flytte- og genopretningsomkostninger

Alt inventar i de berørte Borgerserviceindgange skal tages ned og flyttes til nye adresser eller opbevaring. Der er materiel som passtandere, kontantkasse, kameraer mm., som kræver nedtagning, transport og genopsætning af specialiseret personale. Omkostninger svarende til i alt 410 t. kr. for alle tre borgerserviceindgange.

Kulturstationen i Vanløse og Øbro Jagtvej Bibliotek

I Kulturstationen i Vanløse investeres der i genopretning af lokalet samt i møbler og kulturelateret inventar for 500 t. kr. På Øbro Jagtvej Biblioteket investeres der i genopretning af lejemålet for i alt 150 t. kr.

BIBLIOTEKET på Rentemestervej

Lokalet på BIBLIOTEKET på Rentemestervej er i dag indrettet som børne- og ungebibliotek. Det skal klargøres og målrettes en ny funktion som Borgerservice. Det indebærer omkostninger vedr. etablering af betjeningsborde, passtandere mv. samt opsætning af teknisk infrastruktur som strøm og netværk for i alt 1.230 t. kr. Etableringen vil resultere i en fuldt funktionel og tidssvarende Borgerservice, der kan imødekomme den forventede efterspørgsel. Omkostningerne er erfaringsbaseret ud fra tidligere flytninger af Borgerservice og materiel.

Omkostningerne vedr. en genopretning af ungebiblioteket i stuen samt arrangementsområde på 1. sal udgør 1.800 t. kr. Omkostningen består af flytning af inventar til stueområdet, herunder opbygning med reoler, krybber, podier belysning samt andet inventar. Derudover skabes et arrangementsområde i det tidligere borgerserviceareal.

Borgerservice Vesterbro

På Vesterbro vil udvidelsen af kapaciteten ligeledes medføre udgifter, herunder strøm og netværk samt til indretning og udstyr, der kan håndtere flere borgerbetjening svarende til 670 t. kr.

Der afsættes ca. 1.560 t.kr. til interne ressourcer, hvilket dækker udgifter til projektledelse, teknisk ledelse, bistand til fysisk indretning samt koordinering på tværs af relevante fagområder. Disse midler skal samtidig sikre en effektiv styring og fremdrift af projektet fra start til slut. Herudover er der behov for at afsætte yderligere ressourcer til den organisatoriske implementering samt en re-planlægning af udbud og allokering af medarbejdere.

I alt udgør fraflytnings- og etableringsomkostninger for 6,3 mio.kr.

Tabel 2. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	1.000 kr. 2026 p/l						
	Styrings- område	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Årsværkbesparelser	Service		-1.170	- 2.340	- 2.340	- 2.340	- 2.340
Driftsbesparelser 2 lokationer	Service		-170	-340	-340	-340	-340
Samlet varig ændring	Service		-1.340	-2.680	-2.680	-2.680	-2.680
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Nedtagning, flyt og ny-indretning af Borgerservice	Anlæg		2.310				
Reetablering og ny-indretning af lokaler Kulturstationen, Øbro Jagtvej og Rentemestervej	Anlæg		2.450				
Organisatorisk implementering, projektledelse, interne ressourcer	Anlæg		1.560				
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg		6.320				
Samlet økonomisk påvirkning			4.980	-2.680	-2.680	-2.680	-2.680
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	3						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/l, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/l, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/l.
Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

3. Implementering og opfølgning

Tabel 3. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Lukning af to borgerserviceindgange	At borgerserviceindgange lukkes og overleveres til hhv. bibliotek og kulturhus	Borgerservice	2027
Ombygning og klargøring af to borgerserviceindgange	At borgerserviceindgangene er klargjort med yderligere arbejdsstationer mm.	Borgerservice	2026
Etablering af værkstedsfaciliteter i Kulturstationen i Vanløse	Værkstedsfaciliteter er etableret	Aktiviteter	2026
Realisering af effektiviseringer			
Bedre ressourceudnyttelse	Justering af åbningstider	Borgerservice	2027

At medarbejderbehovet reduceres i borgerservice	Der anvendes færre medarbejdertimer	Borgerservice	2027
Borgertilfredshed efter sammenlægning	Fastholde eller styrke serviceoplevelsen	Borgerservice	2027

4. Risikovurdering

Der er en økonomisk risiko, hvis projektet bliver forsinket i forhold til udvidelse af borgerservice på Vesterbro og i Nordvest. Københavns Borgerservice har imidlertid stor erfaring med planlægning af flytning og udvidelse af borgerserviceindgange. Forslaget er derfor samlet set forbundet med lav risiko.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- ☐ Ja
☒ Nej

5. Effektivisering på administration

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2026 p/l					
	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-1.340	-2.680	-2.680	-2.680	-2.680
Effekt på øvrige administrative udgifter		0	0	0	0	0
Varige ændringer totalt, administration		-1.340	-2.680	-2.680	-2.680	-2.680

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt fortegn.

6. Hvem er hørt?

Tabel 5. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Den 9. maj 2025

Tabel 6. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Ikke relevant.

Tabel 7. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
MED-udvalg	Ja	5. februar
Lokaludvalg, Handicaprådet, Ældrerådet, Ungeråd KBH m.fl.	Ja	Høringssvar vedlagt indstilling til Kultur- og Fritidsudvalget på deres møde den 10. juni.