



## Notat - Bilag 4

### Investeringscase til budget 2022 om udvidelse af TMF Kontaktcenter

18. marts 2021

Sagsnummer  
2021-0058118

Dokumentnummer  
2021-0058118-5

#### *Beslutning om etablering af nyt kontaktcenter i budget 2021*

Med budgetaftalen for Budget 2021 godkendte Teknik- og Miljøudvalget den 18. juni 2020 investeringsforslaget "Etablering af et tværgående kontaktcenter for virksomheder og borgere i TMF". Med godkendelsen blev det besluttet at oprette et TMF Kontaktcenter, som del af Københavns Kommunes Kontakter. Kontaktcenteret forventes at gå i drift i april 2021. Formålet med kontaktcenteret er at styrke borger og virksomhedskontakten gennem bl.a. udvidede åbningstider for telefoniske henvendelser og en mere ensrettet, tilgængelig og serviceorienteret håndtering af henvendelser til forvaltningen.

Forvaltningen er ved at afdække potentialet for en udvidelse af kontaktcenteret til at inkludere borger- og virksomhedshenvendelser indenfor flere af forvaltningens enheder. Såfremt det vurderes, at der er potentiale for en investeringscase, vil casen indgå i forhandlingerne om Budget 2022.

#### *Udvidelse af kontaktcenteret til MKB*

Med en udvidelse af den løsning, som allerede er besluttet, foreslås det, at flere henvendelser fra borgere og virksomheder til Teknik- og Miljøforvaltningens enheder i MKB fremover skal håndteres af det eksisterende TMF kontaktcenter.

#### *Ideerne bag investeringscase*

Med dette investeringsforslag forelægges Teknik- og Miljøudvalget potentialet i en udvidelse af kontaktcenteret, så det fremover også vil skulle besvare og give hurtig afklaring på virksomheders og borgers spørgsmål indenfor de dele af forvaltningens ansvarsområder, der ligger i Afdeling for Mobilitet, Klimatilpasning og Byvedligehold. Herunder henvendelser om ansøgningsprocedurer for tilladelser til råden over vej, gravninger på offentlig vejareal, stilladsreklamer, tilladelse til vejændringer, bygningsfornyelsesstøtte samt henvendelser om fejlmeldinger på trafikområdet, spørgsmål til 'giv et praj' og igangværende vejvedligeholdprojekter m.m.

Mobilitet, Klimatilpasning og  
Byvedligehold  
Vejvedligehold  
Kraftværksvej 27  
Postboks 339  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452

Forvaltningen forventer, at op til 11% af de henvendelser vedr. de af forvaltningens ansvarsområder, som indgår i casen, vil kunne håndteres i kontaktcenteret. De øvrige henvendelser til forvaltningen vedrører sags- eller projektspecifikke forhold, myndighedsbehandling og lign., som også fremover vil skulle besvares lokalt i enhederne af sagsbehandlere, specialister, projektledere mv.

Forvaltningen er ved at beregne det præcise investeringsbehov og effektiviseringspotentiale ved en udvidelse af TMF Kontaktcenter. Resultatet af beregningerne vil fremgå af den konkrete investeringscase.

### **Den videre proces**

Teknik- og Miljøudvalget forelægges det endelige investeringsforslag på Teknik- og Miljøudvalgsmødet den 7. juni 2021.