Budget 2026
Investeringsforslag

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. ved fuld implementering, bestående af 0,3 mio. kr. i driftsudgifter og 4,5 årsværk.

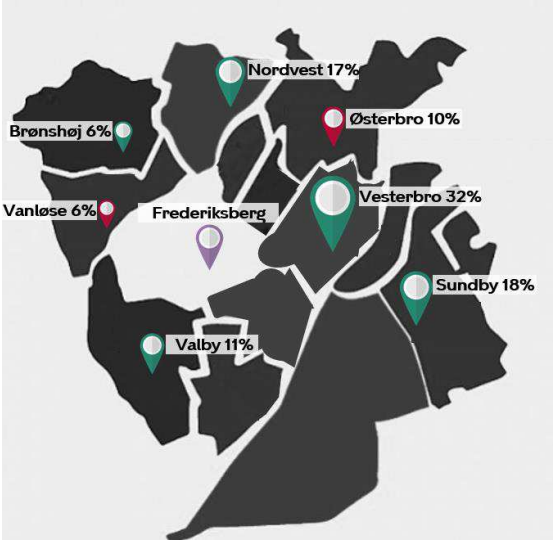
Fremstillende forvaltning: Kultur- og Fritidsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

København Kommunes borgerservice er i dag fordelt på syv fysiske indgange. Det foreslås at reducere 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. Fredag og lørdag holdes lukket. I dag er der åben fredag og lørdag i et begrænset tidsrum.

Nuværende situation
Borgerservice har syv fysiske indgange, som i 2024 håndterede ca. 200.000 fysiske betjeninger. 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 lovgivningen, at borger skal møde fysisk op i Borgerservice, f.eks. fordi der skal være identitetskontrol og indhentes biometriske data, såsom billede, fingeraftryk og underskrift.

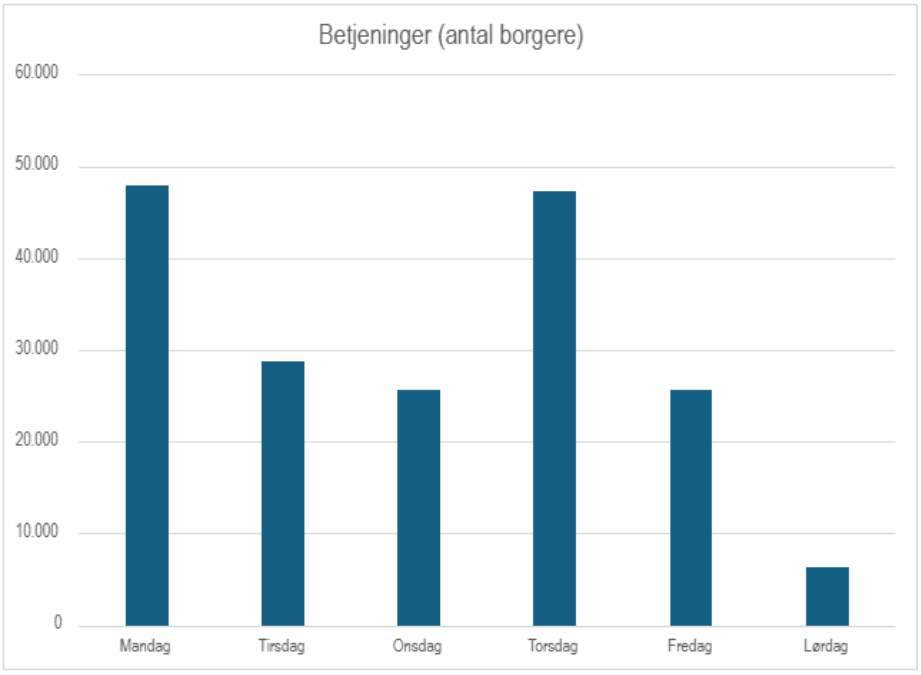
Borgerservice varetager både enkle og komplekse opgaver. De enkle opgaver udbydes i alle borgerserviceindgange. Komplekse opgaver, som kræver særlig specialistviden og indgående kendskab til lovgivning, udbydes kun i enkelte indgange, fordi det derved er muligt at sikre den faglige kvalitet og effektivitet 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 besøgsmængden. 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 forbedre selve servicen.

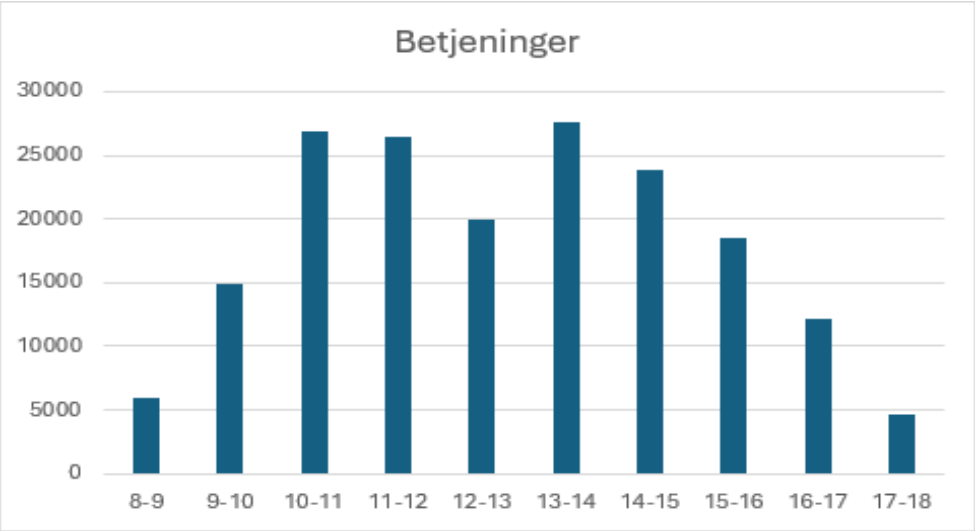
Åbningstid
Borgerservice har åbent i alt 212 timer om ugen. I de små indgange i Brønshøj, Vanløse og Østerbro er der lukket fredag. På Vesterbro er der åbent lørdag.

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

Figur 2 – betjeninger 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.

Det foreslås at lukke hhv. Vanløse, hvor borgerne har adgang til både metro, S-tog og bus, og Østerbro med 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 ved sammenlægningen. Derfor udvides Borgerservice på Vesterbro og på Rentemestervej fysisk til at kunne håndtere flere betjeninger.

Borgerserviceindgangene, der lukkes i Vanløse og Østerbro, er placeret på biblioteker og kulturhus. Ved lukning af indgangene frigives arealer til andet brug på disse faciliteter.

Justering af åbningstider
En sammenlægning til større borgerserviceindgange gør det muligt at have et højt udbud af tider, der hvor efterspørgslen er størst, ved at tilbyde flere tider samtidigt. Derved kan åbningstiderne tilpasses til en mere service- og omkostningseffektiv model. Åbningstiderne i den foreslåede model ses af Tabel 1 nedenfor.

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

Forudsætningen for sammenlægningen er, at borgerservice-lokationen på Rentemestervej/Nordvest udvides, og at der sker en prioritering af flere kvm til Borgerservice. De eksisterende tilbud i bygningen fastholdes. Det er endnu ikke besluttet, hvor en ny og større borgerservice skal placeres. Hvis den nye placering af borgerservice medfører en flytning af andre funktioner indenfor bygningen, vil det medføre en meromkostning. Meromkostningen er ikke indarbejdet i casen, men vil ikke ændre på at tilbagebetalingstiden er under 6 år. Frem mod en evt. endelig vedtagelse af forslaget på møde i Kultur og Fritidsudvalget den 10. juni 2025 arbejdes der videre på at finde et egnet sted til Borgerservice Nordvest inkl. et budget herfor.

Forvaltningen anbefaler, at relevante lokaludvalg inddrages ifm. placering af en ny og større borgerservice.

Derudover skal Borgerservice Vesterbro indrettes med flere arbejdsstationer og indrettes til at imødekomme den større besøgsvolumen. Etableringsomkostningerne på 3,1 mio. kr. er estimeret ud fra tidligere flytninger og etableringer af nye arbejdsstationer og diverse materiel i forskellige borgerserviceindgange.

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 ift. 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 lukke de to indgange vil der samlet kunne effektiviseres for 4,5 årsværk svarende til 2,3 mio. kr.

Der er driftsomkostninger i alle borgerserviceindgange, fx overvågning, kontantkasser mv. Ved reduktion på to indgange reduceres disse med 340 t. 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 og istandsættelse af lokaler	Anlæg		300				
Klargøring af lokaler og flytning	Anlæg		2.130				
Organisatorisk implementering	Anlæg		750				
Samlede implementeringsomkostninger	**Anlæg**		**3.180**				
Samlet økonomisk påvirkning			**1.840**	**-2.680**	**-2.680**	**-2.680**	**-2.680**
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	2						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2						

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
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 ift. udvidelse af borgerservice på Vesterbro og Rentemestervej. 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	Nej	Afventer

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