



Notat

Indstilling til justering af åbningstiderne i Københavns Borgerservice

25. maj 2021

Sagsnummer
2021-0141647

Dokumentnummer
2021-0141647-1

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller til Kultur- og Fritidsudvalget:

- At forslaget til de justerede åbningstider i Københavns Borgerservice drøftes og godkendes

Problemstilling

Københavns Borgerservice arbejder vedholdende med at udvikle og forbedre den service, der leveres til byens borgere – både digitalt, på telefonen og i det fysiske møde. For at give borgerne størst mulig tilgængelighed i byens 7 fysiske borgerserviceindgange og for at optimere vagtplanlægning på tværs af byen, foreslår Kultur- og Fritidsforvaltningen at justere åbningstiderne.

Forslaget har 2 formål:

- Øget tilgængelighed for borgerne. Både ved flere åbningstimer og flere udbudte tider i ydertimerne
- Bedre tilrettelæggelse af medarbejderens arbejdstid, herunder mere fleksibilitet i på tværs af byen

Løsning

Københavns Borgerservice tilbud er fortsat, at der er 7 borgerservice indgange. Åbningstiderne bliver ens på tværs af byen og tilgængeligheden øges i ydertimerne. Siden borgerservice blev samlet i 2019, er der arbejdet målrettet på at styrke fleksibilitet og servicetilbud på tværs af byen, hvilket nu muliggør det større udbud. Se en oversigt over nuværende og foreslåede åbningstider i bilag 1.

Forslaget indebærer blandt andet, at åbningstiden tirsdag morgen fra 8-10 i Sundby og Nordvest erstattes af fredagsåbent fra kl. 8-10 i Sundby, Nordvest, Vesterbro og Valby.

Forslaget indeholder også en ændring af lokation for lørdagsåbent fra Vanløse til Vesterbro. Baggrunden er, at der kun er plads til 3 medarbejdere i Vanløse, og det er dermed ikke muligt at skrue op for antallet af betjening, som det er tilfældet på Vesterbro. Det er borgere fra hele byen, der kommer i borgerservice i Vanløse om lørdagen, og i det lys ligger Vesterbro mere centralt.

Københavns Borgerservice
Borgerservice Udvikling
Nyropsgade 7
1602 København V

EAN-nummer
5798009781734

Med forslaget øges åbningstiden i ydertimerne. Samlet set indebærer forslaget en ugentlig øget åbningstid fra 198 timer til 214 timer. Se bilag 1.

Forslaget giver desuden en fleksibilitet til at øge udbuddet midlertidigt i spidsbelastningssituationer. Endelig giver ens åbningstider på tværs af indgangene det størst mulige udbud af tider, da medarbejderressourcerne kan bruges mest effektivt.

I forhold til borgernes oplevelse af åbningstiderne i borgerservice, er der 2 centrale forhold: Tidsbestilling og hyppighed.

Tidsbestilling

Tidsbestilling har været en mulighed i Københavns Borgerservice i flere år, og andelen af borgere der bestiller tid har været støt stigende. I dag bestiller 97% af alle borgere tid i Københavns Borgerservice, se udviklingen over tid i bilag 1. Det er fortsat muligt at få hjælp uden at have bestilt tid og ikke-digitale borgere kan få hjælp til tidsbestilling ved at ringe til Københavns Kommunes hovednummer 3366 3366.

Corona har formentlig været medvirkende til at tidsbestilling er blevet en naturlig del af danskernes hverdag.

Den høje andel af tidsbestilling er med til at give en bedre borgeroplevelse. Både fordi borgeren ifm. tidsbestilling bliver gjort opmærksom på hvilke nødvendige dokumenter, der skal medbringes, og endelig fordi borgerne undgår lange ventetider eller ligefrem at gå forgæves.

Hyppighed

Langt de fleste borgere der kommer i fysisk i borgerservice er sjældne gæster. For 90% af besøgene er der tale om borgere, der sjældent eller en enkelt gang skal have løst en opgave, der kræver fremmøde: pas, kørekort, NemID og indrejse. For 10% af besøgene, især de sociale ydelser, er det ofte borgere, der kommer igen.

Økonomi

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Såfremt forslaget Kultur- og Fritidsudvalget godkender forslaget, vil Kultur- og Fritidsforvaltningen implementere de justerede åbningstider pr. 1. september.

Bilag

Bilag 1. Oversigt over tidsbestillingsgrad og justerede åbningstider i Københavns Borgerservice.