



## **Orientering om borgerindgange**

Hermed fremlægges Socialforvaltningens udmøntning af midlerne til forbedring af borgerindgange til Socialudvalgets orientering.

### *Baggrund*

Socialudvalget har afsat en pulje på ca. 11 mio. kr. til at gøre forvaltningens borgerindgange (socialcentre, handicapcentre og rådgivningscentre) pæne, åbne og tilgængelige.

Socialudvalget har defineret målene for forbedringerne i tidligere indstilling (163/2006 fra dagsordenen d. 26.4.2006). Målene er, at: Borgerne skal opleve pæne servicecentre, som fremstår åbne og attraktive. Der er handicapvenlige forhold - herunder tilgængelighed - og der er mulighed for elektronisk selvbetjening.

Opgaven for forvaltningen har været at sikre det nødvendige vidensgrundlag for udmøntningen af midlerne. En udmøntning der medtænker brugerperspektivet, centrenes egne ønsker og de fysiske forhold.

### *Proces*

Forvaltningen bad i første omgang chefer på alle social- rådgivnings- og handicapcentre om at melde ind, hvis de havde større behov for relevante ombygninger, indkøb eller istandsættelser. 8 centre – fordelt på 10 adresser - bød ind med ønsker.

Forvaltningen indgik derefter aftale med Rytter Arkitekter A/S, som - sammen med forvaltningen - har besøgt socialforvaltningens 22 borgerindgange. Besøgtelserne har fokuseret på indretningen og de bygningsmæssige forhold. I forbindelse med besøgtelserne er der gennemført interview med kontaktpersoner fra centret (typisk centerchefen).

Resultatet af besøgtelserne er en systematisk vurdering af alle borgerindgange ud fra parametrene: Kvalitetsniveau (generelle tilstand), æstetik, brugervenlighed og tilgængelighed. Resultatet er endvidere anbefalinger og indstillinger fra arkitekterne.

### *Overordnede bemærkninger*

Socialforvaltningens borgerindgange fremstår meget forskellige. Det gælder de bygningsmæssige rammer og i måden man har indrettet sig på. Kvalitetsniveau og brugervenlighed varierer desuden væsentligt. Med dette udgangspunkt er det ikke muligt for 11 mio. kr. at

19-11-2007

Sagsnr.  
2007-44494

Dokumentnr.  
2007-429085

Sagsbehandler  
Bente Tange

### **Mål- og rammekontoret for misbrug og bolig**

Bernstorffsgade 17, 5  
1592 København V

Telefon  
3317 3454

Telefax  
33173731

E-mail  
S595@sof.kk.dk

EAN nummer  
5798009682833

www.kk.dk

gennemføre en omfattende helhedsløsning, der resulterer i et kvalitetsniveau og en ensartethed som i borgerservicecentrene. Det er derimod muligt at hæve minimumsniveauet i form af forbedret tilgængelighed, åbenhed og udseende / vedligeholdelse. En vis ensartethed kan over tid opnås ved at vælge fælles retningslinier for farvevalg og inventar. Socialforvaltningen har taget kontakt til økonomiforvaltningen for at hente inspiration i retningslinierne fra borgerservicecentrene.

#### *Den elektroniske selvbetjening*

Socialudvalget har besluttet, at en del af puljen skal bruges til elektronisk selvbetjening (ESB 2). Der afsættes derfor midler til 22 pc'ere, tilhørende møbelmoduler og installation inkl. netadgang.

#### *Handicaptilgængelighed*

Borgerindgangene er tilgængelige for handicappede, selvom tilgængeligheden enkelte steder ikke er optimal. Midler til forbedret tilgængelighed er prioriteret i form af mindre projekter som porttelefoner og ramper.

#### *Prioritering*

Fokus har gennem hele processen været på borgerens perspektiv. Det vil også sige, at ændringerne ligger i indgangspartiet og modtagenterum.

Midlerne er fordelt på 110 specifikke forbedringer, som er opgjort i bilag 1: "Opgørelse over forbedringer i borgerindgange". Det kan kort nævnes, at 21 af de 22 indgange nyder godt af forbedringerne; 10 indgange får forbedret skiltning; 9 indgange får et uformelt "meetingpoint" som ny eller alternativ modtagelse; at forbedringerne i øvrigt består i nye eller renoverede toiletter til borgerne, forbedrede adgangsforhold, større ombygninger af modtagelser, maling af venteværelser / modtagelser og møblement til modtagelse / venterum.

Midlerne gives til specifikke projekter og centrene kan ikke allokere midlerne til andre projekter.

Forvaltningen tager forbehold for eventuelle ændringer i strukturen på handicapcentrene. Hvis handicapcentrenes borgerindgange ændres, skal udmøntningen af de 1,45 mio. kr., som er afsat til handicapcentrene, tilpasses.

#### *Økonomi*

Der er overført 11,2 mio. kr. til 2007.

Det er ikke realistisk, at centrene når at udføre opgaverne i 2007, så det eneste forbrug i år er arkitekthonoraret. 11 mio. kr. er derfor søgt hasteoverført til 2008.

For at sikre overholdelse af budget er der indlagt økonomisk buffer i de større projekter.

*Videre proces*

Midlerne bliver udmøntet til centrene så snart overførslen er gået igennem.

Centrene forestår selv forbedringerne. I det omfang, der er tale om ombygninger eller komplicerede opgaver, er der afsat midler til rådgiver.

**BILAG**

1. Opgørelse over forbedringer i borgerindgange