



Til Strukturudvalget

30-08-2012

Københavns Borgerservice - "Én indgang til kommunen" Hvor langt er vi og hvad kan næste skridt være?

Sagsbehandler
Sille Munk Kobjevsky

Historik

Ambitionen med etableringen af Københavns Borgerservice har siden 2004 været at skabe en sammenhængende og effektiv hovedindgang til kommunen og den offentlige sektor. Det skal ske ved at samle og udføre en lang række administrative borgerbetjeningsopgaver på tværs af kommunens forvaltninger.

Efter de første borgerservicecentre åbnede i 2004 fulgte et fælles kontaktcenter i 2008 (telefonisk indgang), samling af den fulde opgaveløsning inklusiv myndighed for boligstøtte, børne- og familiedydelser m.fl. (sikringsydelse) i KBS, overførsel af pensionsområdet fra SUF til KBS, ansvar for www.kk.dk/borger, fusion med administrativ borgerservice (KFF) og etablering af koncernen KBS – alt i 2010 og i 2011 åbning af Borgerservice KVIK på udvalgte biblioteker.

Baggrunden for etableringen af koncernen KBS udsprang af et ønske om at omorganisere uensartede indgange og ydelser, få en bedre koordinering af udviklingstiltag og endelig at skabe en sammenhængende og konsekvent kanalprioritering.

Nøgletal for Københavns Borgerservice

Personlige henvendelser i Borgerservice	490.000
Telefoniske henvendelser i Kontaktcentret	1.100.000
Besøgende på www.kk.dk	5.800.000
Antal medarbejdere (heraf 122 til Udbetaling DK i oktober 12/ marts 13)	550
Samlet driftsbudget 2012, mio. kr.	286
Udbetalte ydelser til borgerne i 2011, mia. kr.	7,7

Principper for organisering af borgerbetjeningen

Overordnet kan borgernes henvendelser opdeles i 2 grupper (kilde: "Borgernes indgang til Københavns Kommune", 2005, s.21):

- Brede grupper af borgere, der har mere almene behov, der henvender sig ad hoc, eller i forbindelse med en livssituation. Denne gruppe udgør ca. 80 % af københavnernes.
- Borgere, der har særlige behov for kommunale ydelser, f.eks. pga. et handicap, en psykisk sygdom eller et misbrug. Denne gruppe udgør ca. 20 % af Københavns Kommunes befolkning.

For den brede gruppe af borgere er det af stor betydning, at det er **nemt** at komme i kontakt med kommunen, at kontakten ikke forudsætter forhåndskendskab til kommunens opbygning i forvaltninger og at sagen kan behandles hurtigt og professionelt.

**Københavns
Borgerservice, Strategi
& HR**

Nørre Søgade 35, 4. sal
1370 København K

E-mail
sk@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009781666

Sammenhængende indsats

KBS' anbefalinger i forhold til organisering af opgaver tager udgangspunkt i en stræben efter høj kvalitet, professionalisme og sammenhæng i borgerbetjeningen, herunder at borgerne får én indgang til kommunens borgerbetjening i nærområdet. Samtidig skal borgerbetjeningen udføres ved brug af de kanaler, hvor borgernes behov kan løses bedst og mest effektivt.

Det foreslås at samorganisere opgaver, der udspringer af almene behov og situationer (80 %). Dvs. behov der opstår ad hoc, f.eks. når man mister sit sygesikringskort eller hvis ens livssituation ændrer sig, f.eks. når man får børn, starter uddannelse, mister sit job el.lign. Et fællestræk ved disse opgaver er at de enten kan færdiggøres i frontbetjeningen (straksafklares) eller involverer regelbaseret sagsbehandling uden væsentlige skøn (dvs. skøn baseret på objektive kriterier som f.eks. indkomst)¹.

Effektivisering og digitalisering af borgerbetjeningen

En anden måde at gøre det nemt og samtidig effektivt for borgeren at kontakte og få hjælp fra kommunen er ved en sammenhængende og konsekvent prioritering af kanaler (digital, telefonisk, personlig betjening), som tager udgangspunkt i de enkelte ydelser og de servicebehov den primære modtagergruppe har.

Herved gives der dels mulighed for at ensarte servicekoncepterne for de inddragne opgaver, dels mulighed for en målrettet digital selvbetjeningsindsats, hvor IT-investeringer og udviklingsmuligheder udnyttes på tværs af opgaveporteføljen.

Det foreslås, at indsatsen for at udbrede kendskab og fortrolighed med digitale selvbetjeningsløsninger i forhold til borgerne samles og koordineres fra én forvaltning, således at en fælles forankret strategi og indsats kan udbredes til både borgere og medarbejdere.

Mulige løsninger

Løsningsforslagene tager udgangspunkt i ydelser og områder, hvor KBS har snitflader til andre forvaltninger eller lignende indsatser.

Samorganisering af områder med opgavelighed og sammenhæng

Hensynet i forhold til nedenstående opgaver er et ønske om at sammentænke opgaver, hvor der er opgavelighed. Fokus er på den administrative del af borgerbetjeningen, dvs. den del der vedrører ansøgninger, vejledning og administrativ myndighedsafgørelse.

Borgerservice og Jobcenter og Ydelsesservice, herunder kontanthjælp og sygedagpenge: opgaveligheden hos disse enheder drejer sig om, at

¹ Det skal bemærkes, at selvom områder er karakteriseret ved straksafklaring eller regelbaseret sagsbehandling kan der sagtens være tale om særdeles komplekse og regeltunge opgaver, som kræver kendskab til mange forskellige arbejdsgange og snitflader. KBS har i stigende grad fået flere tungere sagsbehandlingsopgaver.

de har mange henvendelser og overlappende behov hos borgerne. En samorganisering vil gøre det enklere for borgeren, mere overskueligt at søge hjælp i kommunen og mulighed for at kanalprioritere ift. henvendelserne. Det skal bemærkes, at der lovgivningsmæssigt er krav om, at beskæftigelsesindsatsen følger Jobcenter og Ydelsesservice.

Kontrolarbejde: både KBS og BIF har hver især en række medarbejdere, der beskæftiger sig med bekæmpelse af snyd i forhold til bl.a. kontanthjælp og sygedagpenge.

Internationalisering og International Citizen Service: der er basis for at sammentænke initiativer for fastholdelse og integration af international arbejdskraft. I dag ligger opgaverne både i BIF og i KBS.

Social profil, herunder enkeltydelser: For at gøre det enkelt for borgeren og gøre sagsbehandlingen mere effektiv kan det være hensigtsmæssigt at samorganisere enkeltydelser uanset borgerens alder i samme enhed. I dag administreres enkeltydelser både i SOF og i KBS.

Digitalisering: I alle forvaltninger arbejdes der målrettet mod at opfylde de nationale initiativer om, at 80 % af al kommunikation til og fra borgerne og selvbetjening skal være digital. En samling af kommunens arbejde med borgerrettede digitalisering vil sikre høj faglighed, bedre udnyttelse af ressourcerne og en koordineret indsats.

Digitalisering af arkiver er en forudsætning for at borgerne kan tilgå deres egne sager og at sagsbehandlerne kan arbejde digitalt. Stadsarkivet rummer ekspertise i at digitalisere papirarkiver og gøre dem tilgængelige for borgerne, hvilket er væsentligt for udvikling af kommunens digitale borgerbetjening.

Høj tilgængelighed og flere straksafklaringer

Hensynet i nedenstående anbefalinger er at sikre at kommunen er tilgængelig både digitalt, telefonisk og fysisk samt at straksafklare flere af borgernes henvendelser ved første kontakt.

Visitering af henvendelser: For at styrke princippet om én indgang, sikre tilgængeligheden og medvirke til generel aflastning af fagspecialisterne ved f.eks. at oplyse ”status i egen sag”, foreslås det, at flere telefoniske visiteringer samles i Kontaktcentret. Konkret kunne det være visitering til bolig på SUF’s område, Pladsanvisningen og Forældrebetalingen i BUF og Voksenenhederne i SOF.

Borgerservice KVIK: Med et integreret samarbejde vil det være muligt at udvide det nuværende KVIK-koncept på bibliotekerne og revurdere antal og profil på de eksisterende 3 borgerservicecentre og 5 KVIK’er. Overordnet vil det skabe mulighed for en mere fleksibel arbejdstilrettelæggelse og ressourceallokering. Københavnerne får samtidig forskellige indgange til kommunen, hvilket understøtter kommunens kanalstrategi og vision for borgerbetjeningen.