



28-04-2016

Sagsnr.

2016-0215017

Dokumentnr.

2016-0215017-2

**Til Jens Kjær Christensen, medlem af Borgerrepræsentationen**

**Spørgsmål til skriftlig besvarelse stillet den 21. april 2016 af Jens Kjær Christensen (Ø) vedrørende Smart Investering: Borgerservice 2020**

### **Spørgsmål**

Det blev under førstebehandlingen af budget 2017 oplyst, at der vil blive taget særlige initiativer ift. ”svage” grupper af borgere. Er der tale om initiativer, der rækker ud over det i Business Casen beskrevne?

### **Svar**

Initiativerne beskrevet i business casen er den overordnede ramme for, hvordan Kultur- og Fritidsforvaltningen ser de forskellige typer af indsatser. Listen over indsatsområderne vil dog erfaringsmæssigt løbende udvikle sig i dialog med øvrige forvaltninger og interesseorganisationer som f.eks. Ældrerådet og Handicaprådet. Princippet for udvælgelse af de enkelte indsatsområder er volumen samt de borgere, der har absolut mest brug for borgerservice. Den endelige tilrettelæggelse af indsatser vil ske i lyset af dette princip.

Der eksisterer allerede et såkaldt BorgerTeam på 10 medarbejdere under Borgerservice, som har fokus på at hjælpe udsatte og svage borgere ved at være til stede i indgange under Beskæftigelsesforvaltningen og Socialforvaltningen, hvor disse grupper i forvejen kommer.

- BorgerTeamet er sat i verden for at nå ud til de borgere i kommunen, som ofte oplever at skulle gå fra indgang til indgang for at få løst sin sag. En af BorgerTeamets vigtigste opgaver er derfor at indgå samarbejder med kommunens øvrige borgerindgange på tværs af forvaltningerne, så borgere kan få hjælp fra borgerservice dér, hvor de i forvejen er i kontakt med kommunen.
- Den primære målgruppe for BorgerTeamet er borgere i en udsat livssituation – f.eks. borgere, der bliver udsat for skilsmisse, dødsfald, arbejdsløshed, sygdom o.l. De kan bl.a. få rådgivning fra BorgerTeamet om deres konkrete situation og hjælp til at ansøge om de rette ydelser.
- BorgerTeamet er indtil videre fast til stede i Jobcentrets indgang på Lærkevej og i Borgercenter Voksnes indgang i Matthæusgade og fra maj måned i Jobcenter Unge i Skelbækgade. Det betyder, at bl.a. den jobsøgende og kontanthjælpsmodtageren kan få rådgivning fra en borgerservicemedarbejder i samme indgang og på samme adresse, som deres sag er startet.
- Derudover rykker BorgerTeamet ud med ”Social Borgerservice 2GO” på andre lokationer i kommunen, hvor der ses et behov, eller hvor samar-

### **Sekretariat Rådhus**

Københavns Rådhus,  
Rådhuspladsen 1  
1599 København V

Mobil  
2625 9073

E-mail  
dkrabb@kff.kk.dk

EAN nummer  
5798009780515

www.kk.dk

bejdspartnere ønsker det. Teamet har således været på bosteder/botilbud i SOF-regi og har løbende dialog med boligsociale helhedsplaner, ligesom der har været arrangementer i samarbejde med bl.a. Ældresagen og Røde Kors bl.a. ift. ældre borgere.

### **Spørgsmål**

Det er i sagen oplyst, at der spares 10 årsværk/HK'ere. Hvor mange HK'ere, som er beskæftiget på bibliotekerne, vil blive fyret eller flyttet væk fra bibliotekerne?

### **Svar**

Besparelserne sker som følge af en større serviceomlægning, hvor forslaget vil ændre på de henvendelsesmønstre hos de borgere, der henvender sig til borgerservice og kontaktcenteret i dag. Den endelige fordeling af årsværk findes på tværs af borgerservice Indre By, borgerteamet på Lærkevej, borgerservice i bibliotekerne og Kontaktcentret pba. de faktiske henvendelsesmønstre ved serviceomlægningen. Det er derfor endnu ikke fastlagt, om, og i givet fald hvordan, det vil påvirke HK'ere, der er beskæftiget på bibliotekerne.

Der er i dag beskæftiget ca. 150 HK-årsværk i Kontaktcenteret og Borgerservice, og på bibliotekerne er der beskæftiget knap 30 HK-årsværk til borgerserviceopgaven.

Carsten Haurum

/Susanne Hougaard Heunicke