

4. oktober 2006

Københavns Kommune

Center for Borgerservice
Att. Christina Baere
Rådhuset
1599 København V.

Med henvisning til brev af 31. august 2006 – sag nr. 320640 - behandlede Styregruppen for Områdefornyelsen i Øresundsvej kvarteret på sit møde den 3. oktober 2006 materialet om "Videreudvikling af Københavns Borgerservice og etablering af kontaktcenter" og tiltrådte her følgende høringsvar:

" Områdefornyelsen støtter overordnet, den decentralisering af borgerkontakten til de kommende bydele, som borgerservicecentrene er udtryk for. Selvbetjening på nettet er i kraftig vækst, men kan ikke erstatte muligheden for personlig bistand og kontakt, særligt i forhold til udsatte grupper.

Det er Områdefornyelsens vurdering, at borgernes valg af "kanal" ændres hurtigt. Det foreslås derfor, at der løbende foretages evalueringer, der kan sikre at fordelingen af ressourcerne mellem de tre platforme, borgerkontaktcentrene, kontaktcentret og udviklingen af tidssvarende selvbetjeningsløsninger på nettet optimeres.

Styregruppen lægger vægt på, at kontaktcentret opnår høj tilgængelighed fra første dag. Det skal reelt være muligt at komme igennem på telefon. Samtidig finder styregruppen, særligt af hensyn til de svagere stillede grupper og ældre, at det bør være gratis for borgeren at ringe til 111.

Den seneste evaluering peger på, at omkring halvdelen af befolkningen ikke kender Københavns Borgerservice eller dens lokale placering. Kun 11% af befolkningen bruger rent faktisk Københavns Borgerservice. Områdefornyelsen finder, at det lokale kendskab kunne styrkes, ved et stærkere lokalt engagement, både fagligt og kulturelt. Konkret foreslår Områdefornyelsen at der afsættes øremærkede midler på det lokale borgerservicecenter til deltagelse i kulturdage, markedsdage, udstillinger m.v.

Lokalt er det oplevelsen, at Borgerservicecentrene har et betydeligt fokus, på linierne og organisationen tilbage til forvaltningen, samspillet mellem Borgerservicecentrene og mindre på etableringen af tætte lokale relationer og særlige lokale forhold. Det kan muligvis forklares ved, at centrene befinder sig i en vanskelig opbygningsfase hvor snitflader m.v. skal opbygges og afklares.

Borgerservicecentrene skal, efter Områdefornyelsens vurdering, udvikles til centrale serviceinstitutioner i distrikterne. Deres service skal tilpasses lokale forhold baseret på et godt kendskab til lokale forhold. For at opnå dette, foreslår Områdefornyelsen at lokaludvalgene i takt med deres oprettelse, får en formaliseret rolle i forhold til ledelsen af borgerservicecentrene."

Områdefornyelsen står naturligvis til rådighed med yderligere oplysninger. Undertegnede næstformand Torben Nielsen kan kontaktes på 2613-2109 eller torben@oresundsvej.dk. Områdefornyelsens projektleder Kim Røssell kan kontaktes på 3286-0780 eller kim@oresundsvej.dk.

Med venlig hilsen

Torben Nielsen
Næstformand for styregruppen