

REFERAT 09-13 Byrådet d. 17-04-2013

Mødedato Onsdag d. 17. april 2013 kl. 18:00

Mødested Byrådssalen, Rådhusvej 1

Mødedeltagere Bjarne Kongsted (Fravær), Jens Munch-Steensgaard (Fravær), Finn Martensen (Fravær)

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden til møde den 17. april 2013.....	3
Budget 2013 - overførsel af bevilling fra 2012 til 2013.....	4
Økonomi- og aktivitetsopfølgning pr. ultimo februar til Økonomiudvalget.....	8
Økonomiske pejlemærker.....	11
Strategisk erhvervsudvikling mellem Holbæk, Roskilde og Lejre kommuner.....	13
Holbæk Kommunes ejerstrategi for Holbæk Forsyning.....	15
Sagsbehandlingsfrister på det sociale område.....	17
Etablering af billige boliger på Danhøj.....	19
Ny beplantningsplan for campingpladsplads i Holbæk.....	24
Opgørelse over salg af ejendomme og grunde i 1. kvartal 2013.....	26
Borgerrådsgiverens årsberetning 2012.....	28
Regulering af budget på baggrund af overenskomst på KTO området.....	32
Brugertilfredshedsundersøgelse i Borgerservice.....	34
Lukket: Forlængelse af nuværende kontrakt om brandslukning i Holbæk Kommune.....	36

Punkt 55: Godkendelse af dagsorden til møde den 17. april 2013

13/2354

Sagsprocedure

Byrådet

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. dagsordenen bliver godkendt

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Godkendt.

Punkt 56: Budget 2013 - overførsel af bevilling fra 2012 til 2013

12/49115

Sagsprocedure

Økonomiudvalget og byrådet.

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. Der gives tillægsbevilling til skattefinansieret drift på i alt 43.034.487 kr.
2. Der gives tillægsrådighedsbeløb til skattefinansieret anlæg på i alt 26.123.714 kr.

Formål

For at afdelingerne/institutionerne kan få genbevilget overførslerne fra det ene år til det andet, skal sagen behandles af byrådet, da genbevillingen skal gives som tillægsbevilling/tillægsrådighedsbeløb i henhold til § 40 i styrelsesloven.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

I henhold til bilag 8.1 i kasse- og regnskabsregulativet kan decentrale enheder og andre administrative områder med økonomiske decentralisering overføre overskud og underskud fra et regnskabsår til det efterfølgende i forhold til den økonomiske ramme.

I forbindelse med overførselsadgang skelnes mellem følgende typer:

1. **Enheder med budget i forhold til tildelingsmodel.** Skole inkl. SFO, dagpleje, daginstitutioner
2. **Enkeltstående enheder.** Bibliotek, ungdomsområdet, musikskole m.fl.
3. **Personalekonti på de administrative medarbejdere, der aflønnes på konto 06.** Administrationen
4. **Projekt primært med ekstern finansiering.** Eksempelvis trepartsmidler, risikostyring, arbejdsmiljøforanstaltninger, EU-projekter m.fl.
5. **Enkeltstående enheder.** Specialinstitutioner inden/uden for rammeaftalen
6. **Øvrige områder.** Børn, unge og familier med særlige behov, sundhed, ældreområdet, kultur og fritid

7. **Ingen overførselsadgang af mer-/mindreforbrug.** Teknik og miljø, Arbejdsmarkedscenter og budgetter under stabene (f.eks. revision, medlemskab af KL, tjenestemandspension m.v.)
8. **Frigivne rådighedsbeløb** der ikke er benyttet ved årets udgang, indgår i en samlet opgørelse i begyndelse af det efterfølgende år, og skal vurderes af Holbæk Byråd på ny.

Byrådet har i sit møde d. 05.10.2011 vedtaget nye retningslinjer for overførsel af mer-/mindreforbrug mellem årene. Retningslinjerne er gældende fra regnskabsår 2011.

Ad. 1, 2, 3 og 6

Mindreforbrug overføres indenfor en ramme på 3 %. Rammen på 3 % beregnes af det korrigerede budget ultimo året.

Merforbrug overføres 100%, og såfremt merforbruget er større end 3% af det korrigerede budget, skal der udarbejdes en handlingsplan for afvikling/nedbringelse af merforbrug.

Ad. 4

Ubegrænset overførsel af mindre-/merforbrug. Det skal sikres, at der er mulighed for at overføre midler fra et år til et andet i forhold til kontraktgrundlaget.

Ad. 5

Ubegrænset overførsel af mindre-/merforbrug. Indgår i taksten 2 år efter.

På baggrund af ovenstående har Borger- og Organisationsservice, Regnskab i samarbejde med Økonomi og de relevante afdelinger/institutioner opgjort overførslerne fra 2012 til 2013 på det skattefinansierede område således:

Vedrørende	Driftsoverførsler	Anlægsoverførsler	I alt fra 2012 til 2013
Økonomiudvalget	2.987.720	1.248.019	4.235.739
Udvalget for Børn	5.784.729	5.641.616	11.426.345
Udvalget for Voksne	2.238.865	15.086.515	17.325.380
Udvalget for Klima og Miljø	0	1.881.150	1.881.150
Udvalget for Kultur og Fritid	2.056.542	1.833.807	3.890.349
Ejendomsudgifter	-1.500.000	0	-1.500.000

Projekter	31.466.631	0	31.466.631
Byggemodningsudgifter		432.607	432.607
Overførsler i alt	43.034.487	26.123.714	69.158.201

Driftsoverførslerne fra 2011 til 2013 har været følgende:

Driftsoverførsler	fra 2010 til 2011	fra 2011 til 2012	fra 2012 til 2013
Økonomiudvalget	2.380.600	4.319.410	2.987.720
Udvalget for Børn	7.448.641	-1.423.687	5.784.729
Udvalget for Voksne	10.075.922	1.582.845	2.238.865
Udvalget for Klima og Miljø	1.018.072	0	0
Udvalget for Kultur og Fritid	4.915.590	2.431.026	2.056.542
Projekter	19.469.741	26.677.539	31.466.631
Ejendomsudgifter			-1.500.000
I alt	45.308.566	33.587.133	43.034.487

Som det fremgår af ovenstående var driftsoverførslerne i 2011 på 45,3 mio.kr., men faldt i 2012 til 33,6 mio.kr., og steg i 2013 til 43,0 mio.kr. Stigningen fra 2012 til 2013 er på 9,4 mio.kr. Stigningen er stort set på Projekter (4,8 mio.kr.) og under Udvalget for Børn, (7,2 mio.kr. (fra en negativ overførsel på -1,4 mio.kr. til en positiv overførsel på 5,8 mio.kr.).

Anlægsoverførslerne fra 2011 til 2013 har været følgende:

Anlægsoverførsler	fra 2010 til 2011	fra 2011 til 2012	fra 2012 til 2013
Økonomiudvalget	0	0	1.248.019
Udvalget for Børn	50.253.000	-1.009.510	5.641.616
Udvalget for Voksne	20.841.000	-1.275.956	15.086.515
Udvalget for Klima og Miljø	10.119.000	3.525.982	1.881.150
Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse	-133.000	0	0
Udvalget for Kultur og Fritid	5.951.000	1.809.789	1.833.807
Byggemodningsudgifter	4.691.000		432.607
I alt	91.722.000	3.050.305	26.123.714

Som det fremgår af ovenstående var anlægsoverførslerne i 2011 på 91,7 mio.kr., men faldt i 2012 til 3,1 mio.kr., og steg i 2013 til 26,1 mio.kr.

Anlægsoverførslerne fra 2010 til 2011 på 91,7 mio.kr. var også meget usædvanligt, da Holbæk Kommune primo 2010 fik mulighed for at øge anlægsudgifterne i 2010, via en øget låneoptagelse til finansiering af yderligere anlægsudgifter på 85,8, hvor det efterfølgende viste sig ikke muligt at bruge penge i 2010.

Vurdering i forhold til økonomi

Hvis institutionerne m.v. overfører et mindre beløb fra 2013 til 2014, end fra 2012 til 2013 (samlet overførsel drift og anlæg 69,2 mio.kr.), vil det i 2013 medføre et forbrug af kommunens likviditet.

Beslutning i Direktionen den 18-03-2013

Direktionen tiltrådte indstillingen med den bemærkning at indstillingens punkt 2 kvalitetssikres af direktør Anders Asmind inden forlæggelse i økonomiudvalget.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles godkendt

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Godkendt.

Bilag

Overførsler 2012 - 2013 - specificeret driftsoverførsler

Overførsler fra 2012 til 2013 - drift samlet oversigt

Overførsel 2012 - 2013 - samlet anlæg

Punkt 57: Økonomi- og aktivitetsopfølgning pr. ultimo februar til Økonomiudvalget

13/11416

Sagsprocedure

Økonomiudvalget, byrådet

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. Udvalget tager den månedlige økonomi- og aktivitetsopfølgning for februar til efterretning.

Formål

Orientering om forventningerne til udviklingen i økonomi og aktiviteter i Holbæk Kommune.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Økonomi og aktivitetsopfølgningen for februar viser kun små afvigelser i forhold til det korrigerede budget. I alt ventes en forbedring af resultatet på 2 mio. kr.

De største ændringer ses på børnespecialområdet, hvor den store omlægning, der er sat i gang virker, og endda bedre end forventet. Der flyttes godt 5 mio. kr. fra anbringelser til forebyggende initiativer, og initiativerne, der skal fremme inklusion, er på forkant i forhold til forventningen. Alt i alt forventes et mindre forbrug på børnespecialområdet på 3,3 mio. kr.

Driftsudgifterne er siden det oprindelige budget blev lagt, øget med i alt **15,6** mio. kr., som primært skyldes forøgede udgifter til beskæftigelsesområdet. Merudgifterne bliver finansieret af yderligere tilskud fra staten, idet kommunens indtægter forventes at blive øget med i alt **20,0** mio. kr., som skyldes et større tilskud fra staten fra beskæftigelsestilskuddet, DUT (Det udvidede totalbalanceprincip) og budgetgarantien.

I tabel 1 vises forventningen til det samlede resultat for 2013, som er estimeret pr. udgangen af februar. Resultatet forventes at blive forbedret med 2,1 mio.kr. set i forhold til det korrigerede budget.

Tabel 1. Forventet mer-/ mindreforbrug fordelt på udvalg.

I mio. kr.	Oprindeligt budget	Korrigeret budget	Forventet regnskab pr. februar	Forventet afvigelse pr. februar
	A	B	C	D=C-B
Indtægter (skat, tilskud, udligning)	-4.033,3	-4.053,3	-4.053,3	0,0
Driftsudgifter	3.881,7	3.899,3	3.897,2	-2,1
<i>Myndighed – fællesudgifter</i>	<i>2.444,1</i>	<i>2.454,0</i>	<i>2.451,9</i>	<i>-2,1</i>
- Økonomiudvalget	126,6	117,7	117,7	0,0
- Udvalget for Børn	398,3	395,9	392,6	-3,3
- Udvalget for Voksne	919,5	917,8	919,0	1,2
- Udvalget for Klima og Miljø	140,3	140,7	140,7	0,0
- Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse	859,2	881,9	881,9	0,0
- Udvalget for Kultur og Fritid	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Decentrale enheder</i>	<i>1.437,6</i>	<i>1.445,3</i>	<i>1.445,3</i>	<i>0,0</i>
- Økonomiudvalget	338,7	348,7	348,7	0,0
- Udvalget for Børn	786,9	783,3	783,3	0,0
- Udvalget for Voksne	203,7	204,6	204,6	0,0
- Udvalget for Klima og Miljø	0,0	0,0	0,0	0,0
- Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse	0,0	0,0	0,0	0,0
- Udvalget for Kultur og Fritid	108,3	108,7	108,7	0,0
Renter	31,1	32,6	32,6	0,0
Strukturel balance	-120,5	-121,3	-123,4	-2,1
Anlæg	186,4	184,8	184,8	0,0
Lån	-121,5	-121,5	-121,5	0,0
Afdrag og finansforskydninger	59,6	60,8	60,8	0,0
Resultat (-overskud, +underskud)	4,0	2,8	0,7	-2,1

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles taget til efterretning

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Til efterretning.

På baggrund af Borgmesterens orientering om de aktuelle udfordringer i Familiecenteret vil Udvalget for Børn, Økonomiudvalget og byrådet på de kommende møder behandle en sag om tilførsel af seks årsværk til Familiecenteret, politikområde 2. Tilførslen er grundet i nye opgaver (i relation til indkvartering af uledsagede mindreårige flygtningebørn i Vipperød), en markant stigning i antallet af sager og henvendelser til Familiecenteret, samt fastholde af den gode udvikling med at indfri vedtagne budgetreduktioner på politikområde 6. Der redegøres nærmere for antal årsværk.

Bilag

Økonomi- og aktivitetsopfølgning pr. februar til Økonomiudvalget

Økonomi- og aktivitetsopfølgning pr. februar politikområde 1 og 2

Punkt 58: Økonomiske pejlemærker

12/108058

Sagsprocedure

Økonomiudvalget

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. De økonomiske pejlemærker, som blev vedtaget i forbindelse med budget 2013-2016 fastholdes for så vidt angår gældspleje og gældsudvikling, men ændres for så vidt angår likviditet og strukturel balance. De to reviderede pejlemærker bliver:

a. En 365 dages likviditet på 150 mio. kr.

- Niveauet fastholdes, når det bliver realiseret i 2015. Det råderum der herved fremkommer anvendes til investeringer.

b. Overskud på den strukturelle balance

- Finansierer et minimuminvesteringsbehov på 100 mio. kr. Herudover anvendes råderummet, som fremkommer via målsætningen for 365 dages likviditeten, på investeringer.

Formål

Drøftelse af økonomiske pejlemærker med henblik på revidering.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Økonomiudvalget behandlede de økonomiske pejlemærker på møde den 6. februar, og ønskede at få præsenteret forskellige scenarier, der kunne sætte likviditetspejlemærket i perspektiv.

Administrationen har derfor arbejdet videre med de økonomiske pejlemærker under hensyntagen til, at KL og Finansministeriet har aftalt, at kommunernes serviceudgifter må forventes fastfrosset i årene der kommer, mens

anlægsinvesteringerne får lov at stige.

Pejlemærket vedrørende likviditet blev i sin tid fastlagt til 125 mio. kr., fordi det svarede til 3 pct. af kommunens bruttodrifts- og anlægsudgifter. Det tilsvarende beløb er i dag omkring 150 mio. kr.

Med de nuværende budgetforudsætninger forventer vi at nå en gennemsnitslikviditet på 150 mio. kr. i 2015. Herefter vil likviditeten være stigende. Det råderum som opstår fra 2015 og frem anbefales konverteret til anlægsinvesteringer.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Et flertal bestående af V, F, O og I tiltræder hovedindstillingen, idet pejlemærkerne er gældende for 2014. S kan tiltræde pejlemærkerne uden fast tidsfrist for indfrielsen og uden at lægge sig fast på anvendelsen af et råderum. Et flertal bestående af V, F, O og I indstiller, at der tilføjes et pejlemærke om uændrede skattesatser i 2014. S kan ikke tiltræde dette.

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

For hovedindstillingen stemte 17 (B, C, F, I, O og V), idet pejlemærkerne er gældende for 2014. Imod stemte 11 (A).

S kan tiltræde pejlemærkerne uden fast tidsfrist for indfrielsen og uden at lægge sig fast på anvendelsen af et råderum.

For et forslag fra B, C, F, I, O og V om at der tilføjes et pejlemærke om uændrede skattesatser i 2014 stemte 17 (B, C, F, I, O og V) Imod stemte 11 (A)

Bilag

Likviditetspejlemærke

Punkt 59: Strategisk erhvervsudvikling mellem Holbæk, Roskilde og Lejre kommuner

13/19744

Sagsprocedure

Økonomiudvalget, byrådet

Hovedindstilling

Borgmester Søren Kjærsgaard indstiller, at:

1. Holbæk Kommune indgår et strategisk erhvervssamarbejde med kommunerne Lejre og Roskilde på baggrund af den gennemførte proces i efteråret 2012 samt mødet mellem de tre økonomiudvalg den 25. februar 2013
2. Holbæk Kommune godkender kommissoriet om etablering af et fælles forsyningsselskab for de tre kommuner i det strategiske erhvervssamarbejde, Lejre, Roskilde og Holbæk
3. At andre interesserede kommuner inviteres med i projektet, herunder Sorø Kommune, som allerede har meddelt ønske om at indgå i projektet

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Borgmestrene i Holbæk, Roskilde og Lejre kommuner drøftede i efteråret 2012 mulighederne for et samarbejde om strategisk erhvervsudvikling imellem de tre kommuner, med henblik på at finde nye veje til vækst i området. De tre kommuners økonomiudvalg besluttede i september 2012, at anmode konsulentfirmaet NIRAS om at undersøge mulighederne for at anvende nye tiltag indenfor erhvervsudviklingen og på denne baggrund kortlægge mulighederne for at etablere et samarbejde mellem de tre kommuner.

NIRAS har fra oktober 2012 til januar 2013 foretaget en forundersøgelse, med henblik på at identificere nye muligheder for konkrete udviklingsaktiviteter på erhvervsområdet i et fællesskab mellem de tre kommuner.

Foranalysen blev besluttet opbygget omkring to centrale hovedaktiviteter:

1. Identifikation og gennemgang af relevante rapporter, analyser, politikker, strategier og planer fra de tre kommuner
2. Gennemførelse af interviews med udvalgte nøglepersoner i kommunernes egne organisationer, i kommunernes erhvervsorganisationer, i det lokale/regionale erhvervsliv, i offentlige virksomheder og eventuelt andre aktører

Foranalysen blev drøftet på et møde mellem de tre kommuners økonomiudvalg den 25. februar 2013. Økonomiudvalgene aftalte at indstille til de respektive byråd, at der indgås et strategisk erhvervssamarbejde imellem de tre kommuner, idet der ses muligheder for at foretage fælles strategiske erhvervsindsatser, som kommer alle tre kommuner til gavn.

Desuden blev det på mødet mellem de tre økonomiudvalg aftalt, at indstille til de respektive byråd, at de tre kommunalbestyrelser hver især vurderer om og i givet fald hvordan de vil arbejde videre på de fremlagte anbefalinger i konsulentrapporten. Der var enighed om, at de tre kommuner hver især arbejder videre med organiseringen af den basale erhvervs- og turismeservice.

Man kan på længere sigt se et potentiale for et mellemkommunalt samarbejde på turistområdet, men det må imidlertid ses i sammenhæng med Nationalparkprojektet, som forventes etableret i foråret 2014. Da både Roskilde og Lejre pt. overvejer sin struktur på turistområdet, må et samarbejdsprojekt afvente disse overvejelser og politiske beslutninger.

I konsulentens oplæg ligger der forslag på klima og energi samt fælles fundraising i forhold til private virksomheder. Der var enighed om at begge forslag indgår på længere sigt i det mellemkommunale samarbejde.

Det anbefales over for de tre kommunalbestyrelser, at der igangsættes en potentialeafklaring for et samarbejde med udgangspunkt i de tre kommuners forsyningsselskaber. Det anbefales, at det i første omgang undersøges på politisk plan, om der er flere kommuner, som ønsker at indgå i dette forberedende arbejde. Sorø Kommune har allerede meldt sin interesse, hvilket fremgår af indstillingen.

Som bilag til sagen foreligger der forslag til kommissorium for samarbejdet mellem de tre kommuner med udgangspunkt i dagens drøftelser og konklusioner samt referat af Fælles Økonomiudvalgsmøde – Holbæk, Roskilde og Lejre - den 25. februar 2013 kl. 8-10 på Roskilde Rådhus.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Hovedindstillingen anbefales godkendt, således forundersøgelsen igangsættes

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Hovedindstillingen tiltrædes, idet byrådet godkender kommissoriet om udarbejdelse af analyse, som beskriver potentialet – herunder fordele og ulemper for kommunerne og for forbrugerne - i at fusionere kommunernes forsyningsvirksomheder med udgangspunkt i de tre kommuner i det strategiske erhvervssamarbejde, Lejre, Roskilde og Holbæk, med mulighed for at Sorø og andre interesserede kommuner ligeledes kan deltage. Byrådet tager efterfølgende stilling til en eventuel fusion mellem forsyningsvirksomhederne.

Bilag

Ref. fælles ØK 25. februar 2013.docx

Kommissorium fælles forsyning II.docx

Punkt 60: Holbæk Kommunes ejerstrategi for Holbæk Forsyning

13/13936

Sagsprocedure

Udvalget for Klima og Miljø til orientering, Økonomiudvalget, byrådet

Hovedindstilling

Direktør Anders Asmind indstiller, at:

1. Udkast til Holbæk Kommunes ejerstrategi for Holbæk Forsyning godkendes (ØU og byråd).
2. Udkast til Holbæk Kommunes ejerstrategi for Holbæk Forsyning tages til efterretning (KMU)

Formål

At vedtage en ejerstrategi for Holbæk Forsyning således at Holbæk Byråd kan udstikke de overordnede rammer for Holbæk Forsynings virke.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Holbæk Kommune selskabsgjorde i 2010 – efter lovkrav – vandforsyningen og spildevandsforsyningen. Samtidig valgte Holbæk Kommune at selskabsføre affaldsforsyningen samt et par varmekværke. Spillereglerne for Holbæk Forsynings virke er nedskrevet i diverse juridiske dokumenter samt reguleret i selskabslovgivningen. Imidlertid er Holbæk Kommunes ejerforventninger til Holbæk Forsyning ikke blevet nedskrevet. Et bud på ejerforventninger er nu nedskrevet i en såkaldt ejerskabsstrategi. Hovedbudskaberne i ejerstrategien er:

- Holbæk Forsyning forventes at leve op til Holbæk Kommunes mål på bl.a. udbudsområdet, natur- og miljøområdet samt klimasikringsområdet.
- Holbæk Forsyning forventes at udvise økonomisk ansvarlighed, herunder både ved den generelle virksomhedsførelse samt ved låntagning osv.
- Holbæk Forsyning forventes at sikre kommunens borgere forsyningsikkerhed inden for de forsyningsområder, som de er ansvarlige for.
- Holbæk Forsyning forventes løbende at søge og afdække mulighederne for samarbejde eller fusion med andre forsyningsvirksomheder. I fremtiden ser Holbæk kommune, Holbæk Forsyning som en del af større lokal eller regional forsyningsvirksomhed.

Udkastet blev drøftet på byrådets temadag den 13. marts 2013.

Beslutning i Udvalget for Klima og Miljø den 02-04-2013

Ad 2/ Drøftet med enkelte forslag til ændringer i teksten..

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles godkendt med følgende mindre ændringer:

s. 2 (afsnit miljø- og klimaprofil – 3. afsnit nederst):

Ordet ”forpligtet” udgår således at sætningen slutter med ... så forventer Holbæk kommune at Holbæk Forsyning handler på baggrund heraf.

s. 3 (afsnit Samarbejde og /eller fusioner - under særlige ønsker til varmforsyningen)

I 1. sætningen indsættes ” samt hvis det er muligt at arbejde hen imod at” således at ordlyden bliver: For varmforsyningen ønskes, at Holbæk Forsyning A/S undersøger mulighederne for – samt hvis det er muligt at arbejde hen imod – at udvide varmforsyningsområderne for de to varmeselskaber.

s. 4 (afsnit Sikring af interesser i Kara/Noveren)

2. afsnit fjernes og erstattes af nyt afsnit som lyder: På administrativt plan varetager Holbæk Forsyning den daglige kontakt til Kara/Noveren vedrørende tekniske forhold. Når det gælder specielle ejerskabsinteresser varetages kontakten af Holbæk kommune.

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Økonomiudvalgets indstilling godkendt.

Bilag

Holbæk Kommunes Ejer strategi for Holbæk Forsyning A/S

Punkt 61: Sagsbehandlingsfrister på det sociale område

13/9390

Sagsprocedure

Udvalget for Børn, Udvalget for Voksne, Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse, Økonomiudvalget og byrådet.

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. byrådet fastsætter sagsbehandlingsfristerne på det sociale område som foreslået i vedlagte bilag.

Formål

At revidere og opdatere de frister, byrådet har fastsat for den generelle sagsbehandlingstid inden for de forskellige sagsområder på det sociale område.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Byrådet er efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område forpligtet til at fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid, der må gå fra modtagelsen af en ansøgning på det sociale område, til afgørelsen skal være truffet.

Byrådet fastsatte den 6. april 2011 fristerne for den generelle sagsbehandlingstid på de forskellige sociale sagsområder. Blandt andet som følge af etableringen af Udbetaling Danmark er sagsbehandlingsfristerne nu blevet revideret, og forvaltningen har udarbejdet vedhæftede forslag til en revideret oversigt over sagsbehandlingsfristerne på det sociale område.

Alle sager skal behandles så hurtigt som muligt. De foreslåede sagsbehandlingsfrister er generelle. Det betyder, at nogle sager kan afsluttes hurtigere, men der kan også være sager, hvor den generelle sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Det kan fx være særligt komplicerede sager, hvor der skal indhentes erklæringer fra andre myndigheder eller eksterne personer.

Hvis det sker, at en ansøgning i en konkret sag ikke kan færdigbehandles inden fristens udløb, skal ansøgeren orienteres om grunden til forsinkelsen, og om hvornår der kan forventes at foreligge en afgørelse.

Lovgrundlag

§ 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Vurdering i forhold til administrative forhold

De foreslåede frister forventes ikke at medføre ændringer i administrationen, da de svarer til den gældende praksis.

Beslutning i Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse den 02-04-2013

Indstilles godkendt.

Beslutning i Udvalget for Voksne den 02-04-2013

Anbefales godkendt.

Beslutning i Udvalget for Børn den 02-04-2013

Indstilles godkendt. § 42 om tabt arbejdsfortjeneste mangler. Dette indarbejdes.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles godkendt

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Sagsbehandlingsfristerne tiltrædes, dog således at under afsnittet ”lov om aktiv socialpolitik” fastsættes sagsbehandlingsfristen for § 25a engangshjælp til to uger og for § 81 enkeltudgifter til to uger. Herudover tilføjes at sagsbehandlingsfristen for servicelovens § 42 (tabt arbejdsfortjeneste ved forsørgelse af handicappede børn) fastsættes til at være otte uger.

Bilag

Sagsbehandlingsfrister - Økonomiudvalget

Sagsbehandlingsfrister - Udvalget for Voksne

Sagsbehandlingsfrister - Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse

Sagsbehandlingsfrister - Udvalget for Børn

Punkt 62: Etablering af billige boliger på Danhøj

13/8879

Sagsprocedure

Udvalget for Voksne, Økonomiudvalget og byrådet.

Hovedindstilling

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at:

1. der etableres billige boliger til unge under 25 år på Danhøj.

Formål

At skaffe billige boliger for unge under 25 år der får hjælp fra socialcentret, så det undgås at bolig manglen udvikler sig til et socialt problem.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Der er i Holbæk Kommune en del unge under 25 år, der får hjælp fra socialcentret, som er klar til at kunne flytte i egen bolig og klare sig selv. De mangler blot en bolig, de kan betale.

Formålet med at skaffe boliger til de unge, er at undgå at bolig manglen udvikler sig til et socialt problem.

De borgere, som kunne være potentielle lejere, der har brug for en billig bolig er borgere på efterværn, uledsagede flygtninge samt borgere på midlertidige botilbud, som ikke kan afsluttes når de unge er klar, fordi der ikke er lejeboliger som de kan betale.

Det er ikke muligt at finde billige boliger på det almindelige boligmarked til unge med knappe økonomiske ressourcer.

Ved Holbæk Kommunes arealoptimering bliver Danhøj ledig. På første og anden sal er 24 værelser med fælles bad og køkken der kan bruges til at afhjælpe den mangel, der er på billige boliger og give de unge en god start på voksenlivet.

Målgruppen til boligerne er tænkt til at være unge under 25 år på kontanthjælp eller SU i Holbæk Kommune, der med deres økonomiske ressourcer ikke har mulighed for at leje en bolig. De unge er endnu ikke så stærke, at de er i stand til at klare boligsituationen selv, men ved at få lidt hjælp fra socialcentret, får de en mulighed for at komme i gang.

For at forebygge de problemer, der kan opstå med de unge, foreslås det at der etableres en vicevært lignende stilling på stedet.

Socialcentret skal have anvisningsretten til boligerne for at sikre, at unge ressourcestærke ikke kommer til at overtage de billige værelser og de mindre ressourcestærke igen står uden mulighed for at flytte i egne boliger.

Forventet effekt

De unge der skal flytte ind i disse boliger, kan i princippet klare hverdagen selv. Problemet er, at det ikke er muligt at få en bolig, så det ender med at blive et socialt problem.

Ved at sikre at den unge får mulighed for at få en bolig, der er til at betale, forventes det få følgende effekter:

- Hurtigere udskrivning fra de midlertidige bosteder
- De unge vil hurtigere blive selvforsørgende
- De unge vil hurtigere opnå en større uafhængighed og blive mere selvstændige
- Der vil være en minimering af udgiften på anbringelser.

Lovgrundlag

Boligerne anvises af Socialcentret til:

- Unge fra efterværnsforanstaltninger
- Uledsagede flygtningebørn
- Unge flygtninge som frigives fra Udlændigeservice

Der er tale om unge som enten går i skole eller er under uddannelse.

Boligerne udlejes efter lejelovens bestemmelser.

Høring

Sagen har været til høring i Handicaprådet samt Bostederne Tåstrup Have og Tåstrup Stræde.

Handicaprådet har afgivet følgende svar:

Handicaprådet kan tilslutte sig etableringen af de billige boliger på Danhøj.

Bostederne Tåstrup Have og Tåstrup Strædes høringssvar er vedhæftet som bilag.

Administrationens bemærkninger til høringssvaret:

Socialcentret vurderer, at høringssvaret tager udgangspunkt i en worst case tilgang, og vurderer, at problemstillingerne kan minimeres via den sociale vicevært. Der er eksempler på, at den type boliger kan udvikles til et godt og trygt bomiljø, også for naboerne.

De unge fra efterværnsforanstaltningerne er alle i udslusning fra enten plejefamilie eller opholdssted. Der er altid tilknyttet en fast kontaktperson i udslusningsfasen. De unge som visiteres er enten i gang med uddannelse eller job/praktik fra Jobcentret.

Der er ikke kendskab til misbrugsproblemer på de unge og de har ingen kriminalitet bag sig.

De unge flygtninge der visiteres til egne bolig med støttekontaktperson er i gang med uddannelse og at skabe sig et trygt liv i Danmark.

De generelle indsatspunkter for deres kontaktperson, er af praktisk karakter som lektielæsning samt guidning og vejledning i uddannelsessystemet, hjælp til kontakt til myndigheder samt til, at ordne breve og papirer, økonomistyring og lægge budget.

De er alene, uden familie i Danmark, og higer efter kontakt til danskere, at blive perfekt til dansk og få en god uddannelse.

Viceværtsfunktionen er tænkt som hjælp til de unge, til at holde fællesarealerne rene og pæne, f.eks. affald, vask af karklud og viskestykker. Hjælpe de unge med at overholde husorden. Sørge for at holde uvedkommende ude og skabe en kultur for, at der ikke er en mulighed for ”varmestue”, fester etc.

Vurdering i forhold til økonomi

Huslejen er beregnet til 2.100 kr. inkl. varme, el, vand og internet.

Boligerne som pt. anvendes som kontorer skal istandsættes før eventuel indflytning. Det er anslået at udgiften hertil udgør 215.000 kr.

	År 2014	År 2015	År 2016
Engangsomkostninger			
til istandsættelse af værelser/fællesarealer	215.000		
Driftsomkostninger, inkl. socialvicevært i 25 timer pr. uge	862.500	862.500	862.500
Omkostninger totalt	1.077.500	862.500	862.500
Gvinster:			
Huslejeindbetalinger	544.000	544.000	544.000
Sparede midlertidig botilbud, omregnet til 1,5 person i pr. år	542.200	542.200	542.200
Gvinster i alt	1.086.200	1.086.200	1.086.200
Netto besparelse	8.700	223.700	223.700

Der er ikke tale om nye besparelser, men besparelser som allerede indgår i budgettet.

Det er en forudsætning, at der kommer billige boliger for at besparelser på anbringelser på bostederne kan realiseres.

Beslutning i Udvalget for Voksne den 02-04-2013

Indstillingen anbefales godkendt.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles godkendt

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Godkendt.

Bilag

Høringssvar fra Bostederne Tåstrup Have og Tåstrup Stræde

Punkt 63: Ny beplantningsplan for campingpladsplads i Holbæk

13/16722

Sagsprocedure

Sagen behandles i Udvalget for Klima og Miljø og afgøres i byrådet.

Hovedindstilling

Direktør Anders Asmind indstiller, at:

1. ny beplantningsplan for campingpladsen, Holbæk Fjord Camping godkendes samt at der gives tilladelse til fjernelse af eksisterende beplantning gennem dispensation.

Formål

Formålet er, at tilvejebringe en ny beplantningsplan, der giver mulighed for at området udover at kunne anvendes til friareal, også kan anvendes til energioptimering i form af jordvarmeanlæg.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Kommunen har modtaget henvendelse fra campingpladsens lejrchef som ønsker at etablere jordvarme på areal syd for servicebygningen samt solcelleanlæg på servicebygningens tag.

Arealet syd for servicebygningen, markeret på kortbilag 1, består af en ca. 15 meter høj træbeplantning. Beplantningen forudsættes helt eller delvist fjernet ved etablering af jordvarmeanlæg og solcelleanlæg på servicebygningens tag.

Campingpladsen er omfattet af lokalplan nr. 77 – Campingplads ved Dragerup.

I lokalplanen er det anført at ”karakteristiske træer, hegn m.v. bevares”, dog gives der mulighed for i lokalplanens bestemmelser, jf. § 9.1 at byrådet kan give tilladelse til at fjerne beplantning, samt i § 9.2 at ny beplantning skal ske efter en af byrådet godkendt beplantningsplan. Der dispenseres således fra lokalplanens § 9.1.

Der er ikke, i lokalplanen, taget videre stilling til, hvad der skal ske hvis beplantningen mistrives eller går ud og det vurderes derfor ikke, at det er beplantningsudtrykket som søges bevaret.

Lovgrundlag

Planloven

Høring

Nærmeste naboer orienteres

Beslutning i Udvalget for Klima og Miljø den 02-04-2013

Indstilles med anbefaling

Supplerende sagsfremstilling

Der er den 2.april 2013 indkommet to bemærkninger fra naboer som følge af orienteringen, som vedhæftes sagen som bilag.

Bemærkningerne giver ikke anledning til ændring af hovedindstillingen, men sendes til orientering til FDM camping, som i dialog med naboerne kan aftale hvorledes der afskærms mod eventuelle gener, så som lys fra servicebygningen o.a.

Det fastholdes, jf. gældende lokalplan, at arealet ikke kan anvendes til camping men fortsat er et friareal på campingpladsen.

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Godkendt.

Bilag

bilag 1_luftfoto af campingplads.pdf

beplantningsplan.pdf

Wedderkopp.pdf

Cordsen.pdf

Punkt 64: Opgørelse over salg af ejendomme og grunde i 1. kvartal 2013

12/67853

Sagsprocedure

Økonomiudvalget, byrådet.

Hovedindstilling

Direktør Anders Asmind indstiller, at:

1. Det tages til efterretning, at der i 1. kvartal 2013 er solgt to erhvervsarealer til en samlet indtægt på 96.000,00 kr.
2. Det tages til efterretning, at der i 1. kvartal 2013 ikke er købt arealer eller ejendomme.

Formål

At orientere Økonomiudvalget og byrådet om salg og køb af grunde mv. i 1. kvartal 2013.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Center for Ejendomme foretager salg af parcelhusgrunde, erhvervsgrunde og ejendomme efter byrådets bemyndigelse på de fastsatte udbudsvilkår inden for de gældende lokalplaner.

I perioden 1. januar 2013 til 31. marts 2013 er der solgt følgende:

- Havnevej, Holbæk, et erhvervsareal
- Kvarmløse By, Tølløse, et landbrugsareal (ekspropriation)

Der er pr. 31. marts 2013 samme salgsmuligheder som ved opgørelsen pr. 31. december 2012.

Vurdering i forhold til økonomi

Samlet indtægt for to arealer er 96.000,00 kr.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles taget til efterretning

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Til efterretning.

Punkt 65: Borgerrådgiverens årsberetning 2012

12/51844

Sagsprocedure

Behandles i de stående udvalg, Økonomiudvalget og byrådet.

Hovedindstilling

Borgervejleder Lars Roost Dinesen indstiller, at:

1. byrådet tager Borgerrådgivningens beretning 2012 til efterretning.

Formål

At opfylde den årlige beretning til byrådet.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Henvendelser og sager:

Borgerrådgivningen har behandlet 1.440 1. gangs henvendelser i 2012 mod 1.260 sidste år, hvilket er en stigning på ca. 14 %.

Hvis man ser samlet på 1. gangs henvendelserne vedr. Arbejdsmarkedscentrets afdelinger ses en stigning på over 28 % i 2012. Stigningen gælder især henvendelser vedr. Ydelsescentret, som i årets løb blev lukket for personlige henvendelser. Denne lukning gav øget behov for rådgivning samt hjælp til udfyldelse og afsendelse af ansøgningskemaer i Borgerrådgivningen.

Der ses tillige stigning i henvendelser omkring sygedagpenge og afklaringsforløb i Jobcentret.

Henvendelser vedr. Borgerservice er faldet markant, hvorimod Socialcentrets område, især på handicapområdet, har været stigende.

Familiecentret haft også haft en markant stigning.

På skoleområdet er der modtaget 19 henvendelser mod fem året før.

Der ses fald i henvendelserne omkring Teknik og Miljø samt Ældreområdet.

Der har været mange henvendelser om selve Borgerrådgivningens funktion, netværk m.m.

En hel del henvendelser drejer sig om forhold uden for Holbæk kommunes myndighedsområde, hvor der henvises til andre instanser. Tillige har Retten og Politiets flytning givet en del forespørgsler.

I 2012 er oprettet i alt 112 sager. 98 var klagesager og 14 formidlingssager. Derudover er der lavet 398 notatsager, som viser en lille stigning i forhold til året før.

Sager som er afsluttet:

Der er i 2012 lukket 95 sager, mod 73 i 2011.

8 % af sagerne endte med at bevilling blev givet til borger. Borger fik medhold i andre 39 % (2011: 32 %). Dialogen blev genoprettet i 17 % (2011:19 %). Hvorimod i ca. 34 % fik borger ikke medhold (2011: 27 %).

Mødevirksomhed 2012:

I årets løb er afholdt 828 (2011:940) møder i Borgerrådgivningen med borgere. Der er afholdt 395 aftalte møder mod 306 i 2011. Udover de aftalte møder har der været 433 personligt fremmødte uden aftale mod 586 sidste år. 10 borgere har ønsket hjemmebesøg (2011:17) og 25 gange (2011:31) har borgerrådgiveren deltaget som bisidder. Ud over dette er der afholdt 24 møder i organisationen og netværk på området, mod 26 sidste år.

Tolk har deltaget 28 gange mod 27 i 2011. Borgerrådgivningen har købt en telefontolkning samt en tolkning gennemført på møde i Borgerrådgivningen, 26 gange har borger selv medbragt tolk/ven.

Kritiske områder og iagttagelser gennem året:

- Flytning og bygningsændringer omkring Borgerrådgivningens bopæl, Rådhusvej 1,4300 Holbæk har givet gener med meget støj, støv og snavs.
- Langvarige forløb i førtidspensionssager, herunder sager der ved indstilling til Visitationsudvalget efterfølgende er indstillet til ”ikke at blive rejst som pensionssag” til Pensionsudvalget.
- Langvarige førtidspensionssager, som ikke har været gjort klar efter den gamle lovgivning før 1. januar 2013.
- Usikkerhed i.fm. erstatning for beskadigede ting i Hjemmeplejen/tyveri fra beboere på plejehjem.
- Kommunikation med Holbæk Kommune er fortsat et område, der giver udfordringer:

Post har været 9 dage undervejs

Breve overgået fra alm. brev til fremsendelse via e-post

Ikke konsekvent brug af e-post

Samme breve sendt flere gange

Post forsvundet i journalsystem og dukket op igen, meget længe efter

Lang sagsbehandlingstid på sager, der er hjemsendt fra Statsforvaltningen

Borgere savner kvittering/tilbage melding efter henvendelse til kommunen

Uheldig telefonstart i Ydelseskantoret, efter at der ikke længere var mulighed for personlige henvendelser – ”Dette nummer eksisterer ikke”

Periodiske lange ventetider på at komme i telefonisk kontakt med Holbæk Kommune

Stor irritation over den automatiske telefonoplysningsfunktion ved opkald til 72363636

Problemer med de digitale selvbetjeningsløsninger indimellem.

Borgerrådgivningen og effektivitetsforbedringer:

I årets løb er der til chefgruppen, direktion og byråd sendt tre inspirationsskrifter omkring borgerbetjening m.v. Alle skrifter kan ses på kommunens hjemmeside under Borgerrådgivningen.

Tillige er udsendt folder om Borgerrådgivningen 2012.

- Borgere opfordres til at tilslutte sig e-boks/Borger.dk
- Borgerrådgivningen er tilmeldt OM Acadre og har dermed mulighed for at sende post til e-boks via denne. Det kan anbefales alle afdelinger, der sender post til borgere.
- Øget borgerinddragelse i.fm. ansøgninger, m.v., så der undgås misforståelser.
- Chat på hjemmesidens Kviksvar opleves som et godt tiltag.

Til refleksion:

- Information til borgere ved lang sagsbehandlingstid
- Trusler og vrede borgere i Borgerservice
- Opdatering af ”Find kollega” på intranettet Holbækken
- Tilstræbe at leve op til Holbæk Kommunes telefon-og mailpolitik
- Borgerrådgiverens 2. kvartalsrapport 2012 er aldrig behandlet i Byrådet

Yderligere uddybning og statistik kan ses i selve årsberetningen, der er vedhæftet.

Borgerrådgiveren stiller sig til rådighed ved behandling af dette punkt i økonomiudvalget, som tidligere.

Lovgrundlag

Borgerrådgiverfunktionen: Se bekendtgørelse om kommunernes styrelse, § 65E.

Høring

Borgerrådgiverens årsrapport har været til høring i Strategisk Forum.

De afgivne høringssvar er vedlagt som bilag til dagsordenen.

Alle afdelinger har svaret på høringsrunden.

Hvis der ikke er vedlagt et høringssvar fra en afdeling, er der fordi den pågældende afdeling ikke har haft kommentarer til rapporten.

Beslutning i Udvalget for Erhverv og Beskæftigelse den 02-04-2013

Indstilles taget til efterretning.

Beslutning i Udvalget for Voksne den 02-04-2013

Til efterretning.

Beslutning i Udvalget for Børn den 02-04-2013

Taget til efterretning.

Beslutning i Udvalget for Kultur og Fritid den 08-04-2013

Til efterretning

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles taget til efterretning

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Til efterretning.

Bilag

Borgerrådsgiverens årsberetning 2012

Bemærkninger fra socialområdet

Bemærkninger fra Familiecentret

Bemærkninger fra Arbejdsmarkedscentret

Bemærkninger fra Borgerservice

Punkt 66: Regulering af budget på baggrund af overenskomst på KTO området

11/84016

Sagsprocedure

Økonomiudvalget, byrådet

Hovedindstilling

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. Den administrative omplacering på 15,4 mio. kr. godkendes. Driftsudgifterne er reduceret med beløbet og indtægterne via tilskud reduceret tilsvarende.

Formål

At opdatere Økonomiudvalget og byrådet i forhold til bevillingsændringen på finansiering og drift, på baggrund af den forventede lavere lønudvikling i 2013.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Økonomiudvalget fik på møde 6. marts orientering om at overenskomsten på KTO området måtte forventes at betyde, at lønudgifterne i 2013 bliver lavere end forudsat ved budgetlægningen for 2013. KTO er et forhandlingsfællesskab for ansatte i regioner og kommuner

Administrationen har nu beregnet det faktiske beløb der skal omplaceres til 15,4 mio. kr.

Beløbet er trukket fra afdelingernes lønkonti, og tilskud fra staten er reduceret tilsvarende, fordi vi forventer en midtvejsregulering på det tilsvarende beløb.

Omplaceringerne sker i to omgange idet vi har ventet på K17's indstilling, førend det blev afgjort, hvordan specialinstitutionerne skulle behandles.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Indstilles godkendt

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Godkendt.

Punkt 67: Brugertilfredshedsundersøgelse i Borgerservice

13/16461

Sagsprocedure

Økonomiudvalget, byrådet

Hovedindstilling

Direktør Erik Kjærgaard Andersen indstiller, at:

1. Udvalget tager brugertilfredshedsundersøgelsen til efterretning

Formål

At informere om brugertilfredsheden hos de borgere, der møder op i Borgerservice eller ringer til Kontaktcenteret for at få hjælp. Endvidere at give et aktuelt billede af IT-paratheden hos borgerne i kommunen, der viser om de har computer, NemID og om de kan bruge selvbetjeningsløsningerne.

Sagsbeskrivelse af hovedindstilling

Brugertilfredshedsundersøgelsen i Borgerservice er foretaget i uge 9 og uge 10, 2013 og omfatter i alt 559 borgere. Der er gennemført 370 interviews blandt borgere, der har henvendt sig personligt og 189 interview blandt borgere, der har kontaktet Borgerservice telefonisk.

Undersøgelsen viser, at der generelt er en meget stor tilfredshed med den hjælp borgeren får i Holbæk Kommunes Borgerservice. Der er en meget høj grad af tilfredshed med måden, der bliver talt til borgeren på og lyttet til borgerens problemstilling. Borgeren oplever at få den hjælp, der er brug for eller at blive guidet videre.

I undersøgelsen er den overvejende del af besvarelsene kommet fra ældre. Dette afspejler fint gruppen af borgere, der møder op i Borgerservice. De borgere, der henvender sig telefonisk er lidt yngre. For begge grupper gælder, at der er en stor IT-parathed, hvilket også afspejler sig i, at 84 % af de adspurgte allerede har en computer derhjemme.

Langt over halvdelen kender selvbetjeningssiderne "Borger.dk" og "Holbæk.dk" og bruger dem til informationssøgning og selvbetjening.

Undersøgelsen viser desuden, at Holbæk Kommune med fordel kan få endnu flere borgere til at betjene sig selv via mere undervisning i IT og undervisning i selvbetjeningsløsningerne i kommunen.

Dog vil der tilbage være adskillige grupper, der har brug for hjælp, grupper der er mere tidskrævende og vejer tungt i den daglige drift.

Sammenligner man med den brugertilfredshedsundersøgelse, der blev foretaget i juni 2010, på den personlige betjening, så er tilfredsheden med betjeningen hos borgerne steget med 8 %, fra 87 % til 95 %. Tilfredsheden med måden medarbejderen taler til borgeren på er steget med 8 % fra 89 % til 97 %.

Samlet set er serviceniveauet overfor borgeren godt og tilfredsheden hos borgeren høj, hvilket også ses af det stigende niveau fra 2010 til 2013. Dette til trods for de nye store udfordringer i form af højere forventning til selvbetjening og højere grad af digitalisering i kommunen.

Mere overordnet viser undersøgelsen, at Kanalstrategien og den vedtagne Strategi for Borgerservice virker. Derfor vurderer Borgerservice, at det er oplagt at videreføre arbejdet med at uddanne og hjælpe borgerne med at finde sig til rette med de digitale løsninger.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-04-2013

Taget til efterretning

Beslutning i Byrådet den 17-04-2013

Til efterretning.

Bilag

Resultat - endelig udgave

**Punkt 68: Lukket: Forlængelse af nuværende kontrakt om brandslukning i
Holbæk Kommune**

13/13800