

Job, erhverv og kulturs møde den 30. maj 2023

Frederikssund Gymnasium, Samfundsfagslokalet, Odinsvej 6, Frederikssund kl. 08.00

Referat

76 - Godkendelse af dagsorden

Beslutning

Godkendt.

77 - Beslutning om Frederikssund Erhvervs afrapportering for samarbejdsaftalen 2022

Resume

Job, erhverv og kultur skal med denne sag tage stilling til Frederikssund Erhvervs afrapportering for samarbejdsaftalen 2022. Frederikssund Erhvervs bestyrelse og direktør deltager under dagsordenspunktet.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Godkende Frederikssund Erhvervs afrapportering for samarbejdsaftalen 2022.

Beslutning

Godkendt.

Formandskabet i Job, erhverv og kultur drøfter afrapporteringsformen nærmere med formandskabet i Frederikssund Erhvervs bestyrelse.

Sagsfremstilling

Afrapportering for samarbejdsaftalen 2022

Til mødet vil Frederikssund Erhverv redegøre for indsatser for samarbejdsaftale 2022 (bilag 1).

Frederikssund Erhverv afrapporterer hvert år deres indsatser på samarbejdsaftalen, når der foreligger et godkendt regnskab. Regnskabet (bilag 2) blev godkendt til Frederikssund Erhvervs generalforsamling den 27. april 2023.

Frederikssund Erhverv har ved samarbejdsaftalen for 2022 været forpligtiget til at varetage opgaver inden for erhvervsfremme. Afrapporteringen for 2022 omhandler Frederikssund Erhvervs arbejde fordelt på følgende temaer:

- Infrastruktur
- Interessevaretagelse
- Erhvervsservice
- Iværksætter
- Digitalisering
- Investeringsfremme
- Uddannelse
- Arbejdskraft
- Grøn Omstilling
- Kommunikation og markedsføring (separat i bilag 3)

Administrationen anbefaler, at Job, erhverv og kultur godkender afrapporteringen for samarbejdsaftalen 2022 samt drøfter opfølgningsform for samarbejdsaftalen for indeværende år.

Inddragelse

Frederikssund Erhverv og Frederikssund Erhvervs bestyrelse er inddraget i sagen.

Økonomi

Center for Økonomi har ingen yderligere bemærkninger.

Bilag

- Bilag 1 - Underskrevet Samarbejdsaftale for 2022 mellem Frederikssund Kommune og Frederikssund Erhverv
- Bilag 2 - Årsregnskabet 2022 Frederikssund Erhverv
- Bilag 3 - Kommunikation og markedsføring 2022 Frederikssund Erhverv

78 - Beslutning om Frederikssund Erhvervs afrapportering for Bosætningsindsatsen 2022-2023

Resume

Job, erhverv og kultur skal med denne sag tage stilling til Frederikssund Erhvervs afrapportering for Bosætningsindsatsen 2022-2023. Frederikssund Erhvervs bestyrelse og direktør deltager under dagsordenspunktet.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Godkende Frederikssund Erhvervs afrapportering for bosætningsindsatsen 2022-2023.

Beslutning

Godkendt.

Formandskabet i Job, erhverv og kultur drøfter afrapporteringsformen nærmere med formandskabet i Frederikssund Erhvervs bestyrelse.

Sagsfremstilling

Afrapportering for Bosætningsindsatsen 2022-2023

Til mødet vil Frederikssund Erhverv redegøre for Bosætningsindsatsen (bilag 1).

Afrapportering for Bosætningsindsatsen 2022-2023 indeholder følgende:

- Dataindsamling
- Bymidteudvikling (herunder målrettet indsats for detailhandlen)
- Arbejdskraftudvikling
- Markedsføring

Administrationen anbefaler, at Job, erhverv og kultur godkender afrapporteringen for Bosætningsindsatsen 2022-2023 samt drøfter opfølgingsform for indsatsen i 2023-2024.

Baggrund

Til udvalgsrådet den 14. juni 2022 godkendte udvalget under punkt 93 de reducerede markedsføringsaktiviteter til gennemførelse af Frederikssund Erhverv samt Frederikssund Erhvervs notat af den 9. juni 2022. Udvalget ønskede løbende afrapportering af indsatser og økonomi.

Den 16. august afholdte Frederikssund Erhverv en workshop med administrationen, hvor en plan for arbejdet med bosætningsindsatsen blev lagt. Workshoppens tog afsæt i notatet af den 9. juni 2022 og udvalgets møde den 14. juni 2022.

Til workshoppens blev bosætningsindsatsen drøftet og en retning samt proces aftalt, hvorefter udvalget den 27. september under punkt 138 blev orienteret om Frederikssund Erhvervs bidrag til bosætningsindsatsen for 2022-2023 (bilag 1).

Bosætningsindsatsen er i en 2-årig periode forankret i Frederikssund Erhverv fra medio 2022 til medio 2024. Efter udløbet evalueres indsatsen jf. Budget 2022.

Notat af 9. juni er vedhæftet sagen (bilag 2).

Frederikssund Erhvervs afrapportering for Bosætningsindsatsen 2022-2023 kan findes i bilag 3.

Inddragelse

Frederikssund Erhverv og Frederikssund Erhvervs bestyrelse er inddraget i sagen.

Økonomi

Center for Økonomi har ingen yderligere bemærkninger.

Bilag

- Bilag 1 - Frederikssund Erhverv - Opsamling på Bosætningsmøde med Frederikssund Kommune 16082022
- Bilag 2 - FE notat - Bosætning 962022
- Bilag 3 - Frederikssund Erhvervs afrapportering for Bosætning 22-23

79 - Beslutning om det videre forløb for venskabsbysamarbejdet

Resume

Med denne sag forelægges udvalget kommissorium udarbejdet til brug for beslutning om det fremtidige venskabsbysamarbejde i Frederikssund Kommune.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Beslutte om venskabsbysamarbejdet skal oversendes til budgetforhandlingerne for 2024.

Beslutning

Forkastet. Udvalget ønsker at udsætte beslutningen til budgetforhandlingerne for 2025.

Udvalget ønsker et strategisk oplæg for området i starten af det nye år med fokus på international udveksling.

Sagsfremstilling

På udvalgsrådet den 31. januar 2023 godkendte udvalget administrationens oplæg til procesplan til afklaring af muligheden for fremtidigt venskabsbysamarbejde. Det blev besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe, der skal arbejde videre med procesplanen.

Til arbejdsgruppemødet den 11. april 2023 var 15 organisationer/foreninger inviteret hvoraf 4 deltog. Der var to repræsentanter fra Foreningen Norden, en fra biblioteket, en fra Børne- og Ungdomsorganisationernes Samråd samt en fra Frederikssund Idrætsråd.

På baggrund af arbejdsgruppemødet er nærværende kommissorium udarbejdet.

På udvalgsrådet den 9. august 2022 besluttede udvalget at gennemføre det tidligere planlagte dialogmøde med lokale interessenter om samarbejdet vedrørende venskabsbyer.

Den 22. november 2022 afholdt udvalget dialogmødet med lokale interessenter, som alle har været involveret i og haft glæde af venskabsbysamarbejdet. Deltagerne til mødet var fra Foreningen Norden, Vikingspillet, Ungdomsskolen, Børne- og ungdomsorganisationernes Samråd og Musikskolen. Afbud fra Kulturrådet i Frederikssund, Frederikssund Idrætsråd og Aftenskolernes Samråd.

Kommissorium

Opsummering af arbejdsgruppens møde:

- Arbejdsgruppen understrejer at den politiske opbakning og engagement for venskabsbysamarbejdet er afgørende for at samarbejdet bliver en succes.

- Der skal ligge en hensigtserklæring, at formålet er at inddrage flere foreninger i at afvikle aktiviteter ved indgåelse af et venskabsbysamarbejde.
- Muligheden for samarbejdet med foreninger og andre aktører skal understøttes politisk, økonomisk og kommunalt.
- Økonomien er altafgørende. Det skal afklares om der kan oprettes en venskabsby-pulje, der kan søges af alle relevante foreninger, der ønsker at være involveret i samarbejdet. Herunder muligheden for at søge sponsor og fondsstøtte.
- Skolerne skal involveres og tilkendegive om de ønsker at indgå i venskabsbysamarbejdet. Skolernes involvering er vigtigt for at kunne lykkes med samarbejdet.
- Arbejdsgruppen peger på, at der arbejdes hen imod at venskabsbysamarbejdet bliver taget med i budgetforhandlingerne for 2024. Hvis dette ikke er realistisk, er målet budgetforhandlingerne for 2025.

Administrationen anbefaler udvalget at træffe beslutning om, hvorvidt venskabsbysamarbejdet skal indgå i budgetforhandlingerne for 2024 og om der skal afsættes midler til venskabsbysamarbejdet. I 2017 var venskabsbypuljen på 50.000 kr. Beslutter udvalget at afsætte midler til venskabsbysamarbejdet, anbefaler administrationen, at der afsættes et tilsvarende beløb på 50.000 kr.

Bilag 1 til sagen er et notat fra arbejdsgruppemødet vedr. et eventuelt fremtidigt venskabsbysamarbejde.

Bilag 2 til sagen er et notat, der giver et overblik over venskabsbysamarbejde i Frederikssund Kommune .

Venskabsbysamarbejde og Ukraine:

Byrådet besluttede den 31. august 2022 i sag 176, at der på daværende grundlag ikke var grundlag for at tage et kommunalt initiativ til et venskabsbysamarbejde i Ukraine. Byrådet besluttede samtidig, at mulighederne for et evt. samarbejde omkring en venskabsby i Ukraine også drøftes i forbindelse med det anbefalede møde med lokale interessenter om samarbejde med venskabsbyer. Primo maj 2023 har KL sendt information til alle kommunerne om, at KL er i dialog med Udenrigsministeriet om fælles facilitering af danske kommuners interesse for venskabsbyaftaler med kommuner i Ukraine. Administrationen afventer tilbagemelding fra KL. Denne vil blive forlagt udvalget efterfølgende.

Inddragelse

Se interessenter inviteret til at deltage i arbejdsgruppen.

Økonomi

Såfremt udvalget ønsker venskabsbysamarbejde, vil dette medføre en årlig merudgift på 50.000 kr., som vil blive oversendt til budgetforhandlinger 2024-2027. Set i lyset af beløbets størrelse bør det overvejes, om merudgiften kan finansieres for eksisterende rammer.

Bilag

- Notat om afholdt arbejdsgruppemøde vedr. venskabsbysamarbejdet
- Notat om Venskabsby samarbejdet juni 2022

80 - Beslutning om kulturpuljeansøgning fra Sønderby Kulturhus

Resume

Foreningen Sønderby Kulturhus søger om tilskud til afvikling af arrangementet "Smagens Dag – mad og dråber" den 27. august 2023 på Skovvejen 4A i Skibby. Foreningen søger om 5.000 kr. til afvikling af musik.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Der træffes beslutning om hvorvidt ansøgningen imødekommes.

Beslutning

Udvalget besluttede at imødekomme ansøgningen.

Sagsfremstilling

Sønderby Kulturhus søger om tilskud til afvikling af arrangementet "Smagens Dag – mad og dråber" den 27. august 2023 på Skovvejen 4A i Skibby. Foreningen søger om 5.000 kr. til afvikling af musik.

Smagens dag er en markedsdag for lokale små fødevarerproducenter og publikum. Der forventes at komme imellem 3 og 500 gæster.

De lokale producenter skal betale 100 kr. for at deltage + 500 kr. for registrering på en markedsføringsplatform.

Sønderby Kulturhus forventer indtægter på 3.000 kr. og udgifter til musik 5000 kr., web 5000 kr. samt borde og pavilloner 7.500 kr.

Foreningen Sønderby Kulturhus er en nystartet forening ultimo 2022 og derfor foreligger der endnu ikke årsregnskab. Sønderby Kulturhus er en forening med eget cvr.nr og ikke det samme som anpartsselskabet Sønderby Kultur og Bryghus, som ligeledes har selvstændigt cvr.nr.

Vedhæftet sag er bilag med beskrivelse af arrangement.

Ansøgningen var retmæssigt indsendt ved Kulturpuljens seneste frist den 10. april, men administrationen havde nogle opklarende spørgsmål og ansøgningen blev dermed udsat til nærværende udvalgsmøde den 30. maj 2023.

Pr. dags dato den 9. maj 2023 er der 71.525 kr. til disposition i Kulturpuljen.

Kulturpuljens rammer og kriterier:

Kulturpuljen - Frederikssund Kommune

Inddragelse

Kulturrådet i Frederikssund (KUF) er høringspart på ansøgninger til kulturpuljen.

Høringssvar fra KUF:

KUF har drøftet ansøgningen, og bakker op om at der ydes støtte med de ansøgte kr. 5.000,- i det beløbet svarer til udgiften til musik, og da arrangementet er med til at understøtte aktiviteten og kulturlivet i et af kommunens mindre lokalsamfund.

Økonomi

Center for Økonomi har ingen yderligere bemærkninger.

Bilag

- [Vedhæft fil-markedsdag.pdf](#)

Resume

Renovering og ombygning af Willumsens Museum har været udbudt i totalentreprise. Udbuddet blev vundet af Jakon A/S med EKJ Rådgivende Ingeniører AS som støttende enhed.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Tage orienteringen til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Byrådet besluttede 21. december 2022 i sag 269 at sende renovering og ombygning af Willumsens Museum i udbud. Byrådet havde 22. juni 2022 i sag 150 at renoveringen og ombygningen skulle udbydes som totalentreprise med forhandling ved omvendt licitation.

Licitationen blev gennemført som besluttet. Fire totalentreprenører blev prækvalificeret og to endte med at give endeligt bud. Begge bud var konditionsmæssige og opfyldte den udmeldte targetpris.

Vinderen af licitationen blev Jakon A/S med EKJ Rådgivende Ingeniører AS som støttende enhed. Vinderen er fundet ud fra de vægtede tildelingskriterier, som Byrådet besluttede i sag 269 21. december 2022.

Den videre proces

kontrakten med Jakon A/S underskrives efter standstill periode i juni 2023. En opdateret tidsplan er vedlagt som bilag. Den viser blandt andet, at Byrådet december 2023 skal godkende totalentreprenørens endelige projektering og igangsætte byggeriet, samt at byggeriet forventes gennemført 3. kvartal 2025. Under udførelsen af byggeriet medio 2024-2025 vil museet være lukket for publikum. Efter byggeriets gennemførelse skal museets medarbejdere og materialer flytte tilbage på museet. Dette forgår i andet halvår 2025. Herefter kan museet genåbnes for besøgene.

Inddragelse

Willumsens Museums bestyrelsen har været forlagt resultatet af totalentrepriseudbuddet. Materialet har ligeledes været sendt til orientering til de fire fonde, der støtter projektet. Endelig har materialet været behandlet i projektets styregruppe hvor der udover repræsentanter for administrationen, både er repræsentanter for Willumsens Museums bestyrelse og A.P. Møller Fonden. De øvrige tre fonde, der støtter projektet, har afslået at sidde med i styregruppen.

Økonomi

Nærværende sag har ingen bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

- Hovedtidsplan JFW rev. 22-05-2023

82 - Orientering om forventninger ved Willumsens Museums drift under renovering

Resume

Willumsens Museum står over for en omfattende renovering og ombygning af museet som påbegyndes i 2024. Renoveringen vil kræve, at museet lukker ned for sine aktiviteter i museumsbygningen i perioden medio 2024 til ultimo 2025. I forbindelse med renovering og lukning adresserer museets bestyrelse en række udfordringer for museets driftsøkonomi. Denne orienteringssag har til formål at belyse de økonomiske udfordringer samt redegøre for forskellige scenarier som museets ledelse har skitseret for at imødekomme disse udfordringer.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Tage orienteringen til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning.

Sagsfremstilling

Administrationen har modtaget en skrivelse fra Willumsens Museums bestyrelse vedrørende overvejelser om forventninger for Willumsens Museums driftsøkonomi under reovering og ombygning af museet. I vedtægterne fra Willumsens Museum fremgår det i paragraf 5 stykke 1, at "Museets drift finansieres af tilskud fra Frederikssund Kommune Kulturministeriet, samt museets egne indtægter." og i paragraf 10, stykke 1, om "Museets bestyrelse, sammensætning, udpegning" at; Willumsens Museum ledes af en bestyrelse, der er ansvarlig for museets drift.

Det fremgår endvidere, i paragraf 10. stykke 8, at: "Museets virksomhed er underlagt museumsloven og lov om økonomiske og administrative forhold for modtagere af driftstilskud fra Kulturministeriet med tilhørende bekendtgørelser." Endvidere står der i paragraf 11 stykke 5, at "Museets leder har inden for de af bestyrelsen vedtagne rammer med tilhørende budget det museumsfaglige og ledelsesmæssige ansvar for museets samlede virksomhed." og i paragraf 11 stykke 6 at "Museets leder er med ansvar over for bestyrelsen ansvarlig for forvaltningen af museets indtægter og udgifter.". Endelig fremgår det af museets vedtægter, paragraf 13 stykke 3, at "Frederikssund Kommune er tilsynsførende myndighed, og budget og regnskab udarbejdes i overensstemmelse med tidsplan og procesplan for det kommunale budget."

Udfordringer ved Willumsens Museums økonomi under reoveringen

Herunder skitseres hovedtræk ved henvendelsen fra Willumsens bestyrelse. Hele henvendelsen kan læses i bilag.

Den forestående reovering og ombygning af Willumsens Museum, støttet af henholdsvis Frederikssund Kommune, A.P. Møller Fonden, Augustinus Fonden, VILLUM Fonden og Louis-Hansens Fond, vil kræve, at museet lukker ned for sine aktiviteter i museumsbygningen i perioden medio 2024 til ultimo 2025. Det er ikke muligt at holde museet åbent for besøgende under reoveringen af bygningen.

Willumsens Museum har et samlet budget på 2.730.385 kr. (2022). Det samlede budget for Willumsens Museum beror på, at museet årligt har en egen indtjening fra salg af entrébilletter og varer i café og butik for min. 520.000 kr. Med en lukkeperiode på min. et år uden indtægter fra entré, butik og café, er museets budget i 2024 og 2025 udfordret.

Willumsens Museum ønsker i lukkeperioden at fortsætte sine aktiviteter for publikum i det omfang, det er muligt. Således at det øgede kendskab til Willumsen og museet samt det stigende besøgstal, man har opnået i løbet af de seneste år, ikke går tabt. Derudover er det en

forudsætning for at bevare statens tilskud til museets drift under nedlukningen, at museet forsætter med at løse de lovpligtige opgaver, beskrevet i museumsloven: dvs. forskning, formidling, indsamling, registrering og bevaring.

Museet afsøger p.t. sammen med Center for Ejendomme og den øvrige administration mulighederne for at kunne benytte andre af Frederikssunds Kommunes lokaler i det år, museumsbygningen er under ombygning. Så kan museet tilbyde og afvikle forskellige aktiviteter for især kommunens borgere herunder billedskole mm.

Udover at skulle holde museets aktiviteter kørende i nedlukningsperioden, ligger der også et stort arbejde i at forberede genåbningen af museet i 2025 med de udstillinger og arrangementer, der er på programmet. Museet har af 15. juni Fonden og Louis-Hansens fond fået en bevilling på samlet 12 mio. kr. til et treårigt rammeprogram. Der er ligeledes behov for at størstedelen af museets personale fortsætter i deres stillinger, hvis museet skal kunne opretholde sine aktiviteter og forberede udstillinger og aktiviteter til museets genåbning i efteråret 2025.

Museets ledelse arbejder på forskellige scenarier for at få budgettet for 2024 og 2025 til at gå op trods manglende indtægter fra entré, butik og café.

- Weekendvagter, der passer museet i weekender og på helligdage afskediges, da museet ikke kommer til at afvikle undervisning, aktiviteter og arrangementer i weekender
- Poster i budgettet til lokaler, udstillinger og markedsføring/kommunikation anvendes delvist på personalelønninger
- Der søges forskningsmidler hos fonde til frikøb af museets inspektør i op til 1 år
- Der søges fondsmidler til formidlingsaktiviteter afholdt i eksterne lokaler i kommunen
- Overskud fra entré og salg i butik og cafe i 2023 overføres til budget 2024
- Enkelte af museets medarbejdere overflyttes delvist til en anden afdeling i kommunen i lukkeperioden

Det er administrationens vurdering, at museet med ovenstående tiltag i 2024 og 2025 kan gennemføre museets aktiviteter indenfor den afsatte økonomi.

Inddragelse

Oplægget er tilsendt administrationen fra Willumsens Museums bestyrelse.

Økonomi

Center for Økonomi har ingen yderligere bemærkninger, så længe det ikke har bevillingsmæssige konsekvenser.

Bilag

- [Sag lukning af museet under renovering.docx](#)

83 - Orientering om åbnings- og ventetider i Borgercenteret

Resume

Udvalget har ønsket en orientering om ventetider i Borgercenteret efter kommunens åbningstider er blevet udvidet. Sagen redegør på denne baggrund for de ændrede åbningstider samt ventetider på telefon- og frontbetjening.

Indstilling

Administrationen indstiller til Job, erhverv og kultur, at:

1. Tage orienteringen til efterretning

Beslutning

Taget til efterretning.

Fraværende: Hans Andersen (V)

Sagsfremstilling

Baggrund

På mødet d. 28. november 2022 blev Job, erhverv og kulturudvalget orienteret om ventetider på henvendelser i Callcenteret (telefonbetjening) og frontbetjeningen (fysisk borgerbetjening) i perioden 1. januar til 30. september 2022. På samme møde traf udvalget beslutning om at udmønte en bevilling på 700.000 kr. til Borgercenteret til følgende udvidelse af åbningstiderne:

1. Åbningstiden i Borgerservice udvides med 6 timer ugentligt
2. Åbningstiden i Callcenteret udvides med 6 timer ugentligt
3. Kommunen tilslutter sig Den Digitale Hotline (DDH), hvor borgerne kan ringe og stille spørgsmål, som ikke kræver sagsbehandling. Den Digitale Hotline har åbent 60 timer/ugen.

Sagen her giver et overblik over de ændrede åbningstider for telefoniske og fysiske henvendelser, samt de aktuelle ventetider. Afslutningsvist skitseres hvordan Borgercenteret arbejder videre med at optimere driften.

Borgercenterets åbningstider

De udvidede åbningstider er nu trådt i kraft og betyder, at Borgercenter og Callcenter holder åbent for borgere i 18 timer om ugen mod tidligere 12.

Udvidelsen af åbningstiderne er sket i forskellige tempi i løbet af foråret:

- Pr. 12. januar 2023 blev åbningstiden i frontbetjeningen udvidet til 18 timer pr. uge.
- Pr. 1 marts er telefontiden i Callcenteret blevet udvidet til 18 timer.
- Frederikssund kommune har tilsluttet sig Den Digitale Hotline (DDH) fra 1. april 2023. DDH er et fælleskommunalt callcenter, der kan håndtere generelle telefoniske henvendelser, der ikke kræver sagsbehandling.

Åbningstiderne i Borgerservice for fysisk fremmøde med tidsbestilling er i dag:

Mandag: 8.30-13.00

Tirsdag: Lukket

Onsdag: 8.30-13.00

Torsdag: 10.00-17.00

Fredag: 10.00-12.00

Åbningstiderne i Callcenteret er i dag:

Mandag: 9.00-14.00

Tirsdag: Lukket

Onsdag: 8.30-14.00

Torsdag: 9.00-14.00

Fredag: 9.00-12.00

Herudover kan borgerne få svar på telefoniske henvendelser via DDH i følgende tidsrum:

Mandag: 8-20

Tirsdag: 8-20

Onsdag: 8-20

Torsdag: 8-20

Fredag: 8-16

Lørdag: Lukket

Søndag: 16-20

Statistik vedr. henvendelser og ventetider i callcenter og frontbetjening

I dette afsnit præsenteres henvendelser og ventetider for ekspedition i frontbetjeningen og i callcenteret siden sidste orientering af udvalget, dvs. for perioden 1. oktober 2022 til 30. april 2023.

Ventetiden for de fysiske henvendelser i Borgercenteret er faldet:

Tallene i bilag 1 viser, at den gennemsnitlige ventetid for borgerbetjeningerne i perioden er på 4:02 minutter. Til sammenligning var ventetiden i forrige statusrapport til udvalget på 5:42 minutter.

Samlet er der i perioden ekspederet 7.736 borgere i frontbetjeningen. De primære henvendelser har handlet om pas, MitID eller kørekort.

Ventetiden på de telefoniske henvendelser er faldet:

Tallene i bilag 2 viser, at der i perioden 1. oktober – 30. april 2023 er modtaget 43.212 opkald, hvoraf 34.293 opkald – svarende til 79 % - er blevet besvaret. Det er en stigning fra sidste måling, hvor andelen af besvarede opkald lå på 70 %.

Samlet blev 25.030 opkald – svarende til 73 % - besvaret inden for 4 minutter. Det er en klar forbedring i forhold til sidste måling, hvor andelen var på 54 %.

884 opkald – svarende til 2,56 % - blev i perioden besvaret efter mere end 15 minutters ventetid. Det er tilsvarende en markant forbedring i forhold til sidste måling, hvor 11 % af kaldene blev besvaret efter mere end 15 minutters ventetid.

Det skal nævnes, at der, siden sidste udvalgssag, ikke har været klager angående ventetiden på at komme igennem til Callcenteret.

Borgerne anvender i stor stil DDH:

DDH er et samarbejde mellem 39 kommuner på tværs af landet, hvor borgerne kan blive betjent af et fælleskommunalt Callcenter i de tilfælde, hvor deres henvendelse drejer sig om generelle forespørgsler.

Tallene i bilag 3 viser, at det fælleskommunale callcenter (DDH) har modtaget 1341 opkald fra borgere i Frederikssund Kommune i perioden 1. april til 4. maj 2023. Statistikken viser, at de fleste opkald (1316) kommer ved, at borgerne ringer op til kommunens hovednummer og trykker sig videre til DDH. Kun 25 opkald kommer fra borgere, der har ringet direkte til DDH.

Set i forhold til kommunens indbyggertal burde 1,98 % af alle opkald til DDH komme fra borgere i Frederikssund. Statistikken viser, at 4 % af alle opkald til DDH i perioden 1. april til 4. maj 2023 kom fra borgere i Frederikssund. Det vil sige, at borgerne i Frederikssund Kommune benytter DDH dobbelt så meget som en gennemsnitskommune i DDH. Frederikssund Kommune får dermed mere service end forventet for pengene.

Kommunens borgercenter har fem medarbejdere, der nu er med til at bemande DDH. Borgernes tilfredshed med de pågældende medarbejders rådgivning og service ligger på en score på 8,18 på en skala fra 1-9, hvilket er markant over DDH-målsætningen på 7,0.

I DDH regi er der ligeledes mulighed for at indgå i samarbejdet omkring chatbot-løsningen "MUNI". Borgerne vil kunne møde MUNI på kommunens hjemmeside og få besvaret generelle spørgsmål uden ventetid. Frederikssund Kommune indgår endnu ikke i chatbot-løsningen, men der arbejdes videre med at undersøge forudsætninger for, at kommunen kan indgå i denne del af samarbejdet også.

Borgercenteret arbejder videre med at optimere driften

Implementeringen af de udvidede åbningstider har at dømme ud fra de faldende ventetider været en succes. Ud over de udvidede åbningstider arbejder Borgercenteret løbende på at optimere driften og øge servicen for borgerne.

Siden sidste statussag har Borgercenteret arbejdet på at bemande frontbetjening og callcenter med udgangspunkt i viden om udsving i efterspørgslen, ligesom der er brugt tid på at generel oplæring, så alle medarbejdere kan dække ind og ekspedere borgere på tværs af opgaver og

henvendelsestype.

Fra uge 20 vil borgerne opleve en mindre ændring når de reserverer tid til borgerservice. Hvor borgerne tidligere skulle reservere en tid til en given opgave (fx pas eller kørekort), så reserveres nu en blot en tid, hvor alle henvendelsestyper kan ekspederes. Det vil alt andet lige betyde en større fleksibilitet for borgerne og et større udvalg af mulige tider.

Inddragelse

Inddragelse er ikke vurderet relevant.

Økonomi

Center for Økonomi har ingen yderligere bemærkninger.

Bilag

- [Bilag 1 Gennemsnitstider i frontbetjeningen](#)
- [Bilag 2 Statistik for telefonbetjeningen](#)
- [Bilag 3 Statistik fra DDH](#)

84 - [Meddelelser](#)

Beslutning

Taget til efterretning.

Fraværende: Hans Andersen (V)

Sagsfremstilling

- Kommende arrangementer

Kulturpris 2023

Der er afsat 25.000 kr. til prisuddelingen, hvoraf de 15.000 kr. går til prismodtageren, som også modtager en blomst og får en plakette muret fast i fliserne foran Langes Magasin.

Tidsplan (afstemt med formandsskabet): 14. august: Pressemeddelelse og bud efter indstillede. 7. september: Deadline for indstillinger. 26. september: Valg af vinder (på udvalgsmødet). 12. oktober: Kulturprisoverrækkelse kl. 15-16 ved Langes Magasin

Bilag

- Sagsliste til Job, erhverv og kultur 2023

85 - Underskrifter

Beslutning

.

Sagsfremstilling

Dette punkt erstatter det fysiske underskriftark.

Når der trykkes "Godkendt" svarer det til, at underskriftarket er underskrevet.