



Handläggare: Christer Edfeldt
Telefon: 508 11 815

Servicenämnden
2011-11-22

FÖRHYRNING AV LOKAL FÖR KONTAKTCENTER

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner föreslagen förhyrning och ger förvaltningschefen i uppdrag att, under förutsättning att kommunstyrelsens ekonomiutskott godkänner förhyrningen, teckna hyresavtal i enlighet med vad som anges i detta tjänsteutlåtande.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsens ekonomiutskott om godkännande av i ärendet föreslagen förhyrning.
3. Beslutet justeras omedelbart.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kontaktcenter är lokaliserad på två olika ställen vilket innebär vissa praktiska och verksamhetsmässiga problem. För att ge förutsättningar för utveckling och en ökad effektivitet föreslås att verksamheten samlokaliseras. Förvaltningen föreslår att samlokaliseringen sker i Husby där befintliga lokaler byggs ut och anpassas för



den gemensamma verksamheten. Den nya förhyrningen föreslås gälla fr o m 2012-09-01 och fem år framåt.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom den administrativa avdelningen. Ärendet har förhandlats enligt MBL §11 (protokoll bifogas).

Inledning

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut i april 2007 inrättades servicenämnden den första juli samma år. Servicenämnden gavs inledningsvis uppdraget att svara för löneadministration med vissa tilläggstjänster för hela staden samt för stadsövergripande upphandlingsfrågor. Kommunfullmäktige har senare tagit en rad beslut som inneburit att servicenämndens verksamhetsansvar har utökats, bl a beslöts den 3 november 2008 att inrätta Kontaktcenter Stockholm från den 5 november samma år och att servicenämnden hade att ansvara för verksamheten.

Vid tiden för servicenämndens övertagande av ansvaret för kontaktcenter bestod verksamheten av det s k Äldre direkt och var lokaliserad i Hässelby, närmare bestämt i stadsdelsförvaltningens (Hässelby-Vällingby) lokaler. Omfattningen av kontaktcenters verksamhet har utökats med tiden och innehåller idag frågor gällande parkeringstillstånd, förskolan, äldreomsorg, avfall, hälsoskydd, tomt-rätter, e-tjänstsupport, telefonifrågor m m. Verksamheten är numera lokaliserad dels i Husby ("mjuka" frågor), dels i tekniska nämndhuset på Fleminggatan (tekniska frågor) och har sammanlagt ca 65 medarbetare.

Samlokalisering av verksamheten

Det faktum att verksamheten idag är lokaliserad på två olika ställen innebär en del verksamhetsmässiga och praktiska svårigheter. För att ge bra förutsättningar att kunna fortsätta att utveckla och effektivisera verksamheten gör förvaltningen bedömningen att kontaktcenterverksamheten bör samlokaliseras, vilket skulle innebära att alla uppdrag inom verksamheten utförs på samma geografiska plats. Samtliga de uppdrag som nämnden har och som riktar sig till medborgarna finns inom kontaktcenters organisation och en samlokalisering av dessa uppdrag skulle också ge en bättre beredskap för att kunna utföra eventuella kommande uppdrag på ett effektivt och ändamålsenligt sätt.



En samlokalisering skulle underlätta möjligheterna att bredda medarbetarnas kunskap och öka lärandet av varandra samt att sårbarheten skulle minska vid särskilda händelser. Vidare kan de administrativa resurserna nyttjas mer effektivt vid en samlokalisering samt att utbildningsinsatser, informationsmöten, ledningsgruppsmöten etc kan genomföras utan tidsödande resor mellan två olika lokalteter. Ytterligare en viktig förbättringspotential i sammanhanget är att en samlokalisering ger goda förutsättningar att utveckla och bibehålla en gemensam kultur och ett likvärdigt förhållningssätt i det gemensamma uppdraget.

Nuvarande lokalförhyrning

Kontaktcenters ”mjuka” verksamhet är lokaliserad i en fastighet i Husby som ägs och förvaltas av Svenska Bostäder. Den förhyrda ytan omfattar 755 kvm fördelade på 684 kvm på plan 1 och 71 kvm på bottenvåningen. Hyrestiden är 2009-06-01 t o m 2012-09-30. Hyran per kvm uppgår till 1 100 kr/kvm/år innebärande ca 830 500 kr/år (indexreglerad) exkl värme och el.

Den tekniska verksamheten är lokaliserad i tekniska nämndhuset på Fleminggatan. Fastigheten ägs och förvaltas av staden. Den förhyrda ytan omfattar 434 kvm i ett våningsplan. Hyrestiden är 2009-04-01 t o m 2012-03-31. Formellt sätt är avtalet förlängt t o m 2015-03-31, men förvaltningen har gott hopp om att avtalet kan överlåtas på annan hyresgäst (mer om detta senare). Hyran uppgår till 2 300 kr/kvm/år innebärande ca 998 200 kr/år (indexreglerat) inkl uppvärmning, exkl el. Till dessa kostnader ska också läggas amortering av 108 000 kr/år för hyresgäst Anpassning (totalbelopp 1 080 tkr).

Den sammanlagda hyreskostnaden för kontaktcenters verksamhet uppgår således f n till ca 1 935 tkr/år.

Förslag till ny lokalförhyrning

I kommunfullmäktiges beslut gällande inrättandet av Kontaktcenter Stockholm, anges att verksamheten ska etableras dels på Järvafältet, dels i tekniska nämndhuset, vilket också har skett. I diskussionerna om att lokalisera verksamheten i en gemensam lokal, har förvaltningen uppfattat att en given förutsättning för detta är att verksamheten ska finnas på Järvafältet. Med anledning av detta har förvaltningen tittat på en mängd olika lokaler i området och infordrad anbud gällande tre olika prospekt. Till berörda fastighetsägare har förvaltningen angett att respektive förslag ska innehålla en lokallösning för ca 80 arbetsplatser i en landskapsmiljö



med ett lämpligt antal samtalsrum och konferensrum samt ett gemensamt matrum/fikarum. Dessutom har en sk typrumsa lämnats (beskrivning av materialval).

Svenska Bostäder har lämnat ett förslag som innebär att befintliga lokaler byggs ut till att omfatta ca 1600 kvm i två plan, där samtliga arbetsplatser är på plan 1 och gemensam matsal samt några sammanträdesrum placeras på bottenvåningen. Begärd hyra för detta uppgår till 1100 kr/kvm/år, vilket innebär en årshyra om 1 760 tkr.

De två övriga offerter som lämnats omfattar båda lokaler i Kista där två privata fastighetsägarna har lämnat förslag om 1500 kvm till en hyra av 1530 kr/kvm/år (2 295 tkr/år) respektive 1675 kvm till en hyra av 1750 kr/kvm/år (2 931 tkr/år). En jämförelse mellan dessa tre förslag ger vid handen att samtliga förslag har ändamålsenliga lokallösningar. Lokalerna i Kista har den fördelen att de har en bättre angöring till allmänna kommunikationer samt större utbud av lunchrestauranter i närheten. Dock är hyresnivåerna på en så hög nivå jämfört med Svenska Bostäders offert, att det inte kan anses som ekonomiskt försvarbart att välja en etablering i Kistaområdet.

Förvaltningen bedömer därför att Svenska Bostäders offert bör antas. Det förslag till lokallösning som lämnats får bedömas ge bra förutsättningar till ändamålsenliga lokaler. Vissa frågor (som exempelvis behovet av en handikapparkeringsplats i närheten) är ännu inte lösta, men förvaltningen har goda förhoppningar om en bra totallösning för verksamheten.

Vad gäller det befintliga hyresavtalet för tekniska nämndhuset så har förvaltningen goda förhoppningar om att en annan hyresgäst tar över hyresavtal och att nämnden inte får några kostnader för lokalen efter frånträdet. Förvaltningen föreslår att den nya förhyrningen gäller fr o m 2012-09-01 t o m 2017-08-31 (fem år) med möjlighet till två års förlängning

Förvaltningens förslag

Med anledning av vad som angivits ovan föreslår förvaltningen att nämnden godkänner föreslagen förhyrning och ger förvaltningschefen i uppdrag att, under förutsättning att kommunstyrelsens ekonomiutskott godkänner förhyrningen, teckna hyresavtal med Svenska Bostäder.

Kostnaden för den nya förhyrningen beräknas uppgå till ca 1 760 tkr/år (att jämföra med nuvarande hyreskostnad om ca 1 953 tkr/år). Dock kan detalj-



projekteringen (p g a ändrat materialval el likn) medföra att hyresnivån blir marginellt högre än beräknat.
