

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Optimering af driften og udvikling af servicetilbuddene i International House

**Kort resumé:** Der er de seneste år sket en stigning i antallet af nye internationale borgere i Greater Copenhagen. For at optimere driften og udvide servicetilbuddene i den internationale borgerservice i International House, ønskes det at igangsætte en række initiativer omhandlende digitalisering og styrket kommunikation samt udvidelse af servicetilbuddene i International House i partnerskaber.

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- Fritidsforvaltningen

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2016 p/l	Styringsområde	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>								
Årsværksbesparelse	Service	0	-800	-800	-800	-800	-800	-800
Nye driftsomkostninger til it-system	Service	0	175	175	175	175	175	175
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>								
Digital løsning	Anlæg	1.250	525					
Kommunikationsindsats overfor borgerne	Anlæg	150	150					
Implementeringsprojekt og forandringsledelse	Anlæg	500	150					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.900</b>	<b>825</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>1.900</b>	<b>200</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6	///	///	///	///	///	///	///
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6	///	///	///	///	///	///	///

### 2. Baggrund og formål

International House åbnede i juni 2013 med visionen om at skabe én indgang for nye internationale borgere, hvor de bl.a. kan få hjælp til en række myndighedsopgaver i den internationale borgerservice.

Grundet en demografisk udvikling i antallet af internationale borgere i Greater Copenhagen på ca. 15 % årligt de senere år (Kilde: Danmarks Statistik), er der sket en stigning i antallet CPR-udstedelser (indrejseopgaven). Området er derfor blevet underfinansieret. Ved indrejseopgaven registreres internationale borgere, der udstedes CPR-nummer samt sundhedskort og vælges læge til borgeren.

Ventetiden for at blive indrejst er steget voldsomt fra gennemsnitligt 37,54 minutter i årets peak periode (september) i 2013 mod 1 time og 30,26 min. i 2015. I denne periode er der ikke tilført ressourcer til området bortset fra midler fra overførselssagen i 2015 (500 t.kr) til at forsøge at sænke ventetiden året ud.

Forslaget indebærer en optimering af kernerdriften via en digital selvbetjeningsløsning og styrkelse af kommunikationen til borgerne. Derudover ønskes det at udvide servicetilbuddene ved at indgå partnerskaber med flere aktører om konkrete serviceydelser til de internationale borgere.

### **3. Forslagets indhold**

En ny digital selvbetjeningsløsning vil reducere tidsforbruget på sagsbehandlingen og serviceniveauet vil samtidig blive øget markant. Ventetiden gøres kortere for borgeren da sagsbehandlingen går hurtigere grundet færre manuelle sagsgange, ligesom dele af sagsbehandlingen klargøres hjemmefra. Hermed frigøres der også tid til at informere borgerne om relevante forhold såsom kultur- og fritidstilbud og opskrivning i daginstitutioner og skoler på både den fysiske og digitale kanal, hvilket der er behov for i dag men ikke kan indfries tilstrækkeligt grundet ressourcepres.

Sideløbende skal der indgås partnerskaber med flere aktører end de nuværende partnerskabskommuner og partnere i selve huset, hvor der ønskes fokus på både studerende, arbejdstagere og virksomheder. Dette skal bl.a. ske ved at flytte International Houses "New in Denmark" events ud til virksomheder og organisationer, hvormed International House understøtter væksten og tiltrækningen af talenter i Greater Copenhagen, ligesom der laves flere events i International House om generelle forhold om livet i Danmark. Disse events indfries indenfor den eksisterende ramme, som følge af frigjorte ressourcer ved den digitale løsning, ligesom de giver mulighed for at informere langt flere borgere af gangen end ved individuel vejledning efter endt sagsbehandling.

### **4. Økonomi**

Der er i dag 8,5 ÅV i KFF til at indrejse/udstede 16.400 CPR-numre (i 2015). Udover den konkrete sagsbehandling bruges der mange ressourcer på at drøfte forhold med borgeren såsom brug af andre myndighedsservices i Danmark, information om kultur- og fritidstilbud, sprogkurser, opskrivning til daginstitutioner og skoler osv. Derudover er der en række generelle spørgsmål og fejlhenvendelser. Disse forhold gør, at der udover den konkrete udregning er medarbejderressourcer, som ikke følger udregningen bag effektiviseringen.

Effektiviseringen svarer til to ÅV/800 t.kr. (tabel 2), som følge af en optimeret sagsbehandling. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er i dag på 18 minutter, hvor det vurderes, at der kan spares 9,5 minutter per sag ved fuld digital indrejseløsning og integration til de resterende myndigheder i International House. Denne vurdering er sket efter et grundigt arbejde i samarbejde mellem mulige leverandører

og medarbejdere i forvaltningen, hvor der også er trukket på lignende opgaver på det resterende borgerserviceområde, hvilket har styrket kvalificeringen af leverandørenes bud.

Udregningen bag effektiviseringen ser således ud:

- Nuværende sagsbehandling: 18 minutter x 16.400 = 4.920 timer = 4,1 årsværk til (effektiv) sagsbehandling.
- Fremtidig sagsbehandling (estimeret i 2016 ved fortsat demografisk udvikling): 8,5 minutter x 18.860 = 2.675 timer = 2,2 årsværk til (effektiv) sagsbehandling.

Udgifterne til selve den digitale løsning er beregnet ved at inddrage flere leverandører, som har haft lignende bud på løsning af opgaven. De udgør 1.775 t.kr., som finansierer udviklingen af den digitale løsning samt systemintegration til de eksisterende borgerservicesystemer og systemejerskab. Desuden er der afsat investeringsmidler for 300 t.kr. til kommunikation til borgerne om den nye løsning samt 650 t.kr. til implementeringsarbejde i KFF.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Besparelse på to årsværk	0	-800	-800	-800	-800	-800	800
Nye driftsomkostninger til it-system	0	175	175	175	175	175	175
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>	<b>-625</b>

**Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
Digital løsning	1.250	525			<b>1.775</b>
Kommunikationsindsats overfor borgerne	150	150			<b>300</b>
Implementeringsprojekt og forandringsledelse	500	150			<b>650</b>
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>1.900</b>	<b>825</b>			<b>2.725</b>

## 5. Implementering af forslaget

Det forventes, at løsningen er færdigimplementeret medio 2017, hvorfor der inden da arbejdes med at finde løsninger hos udvalgte leverandører. Derudover arbejdes der sideløbende med den understøttende kommunikationsindsats.

Partnerskaberne igangsættes snarest muligt, og forventes formelt etableret medio 2016.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Der har i forberedelsesfasen været gennemført projekter med uddannelsesinstitutioner, som har set nærmere på både de tekniske og fysiske forhold i den internationale borgerservice. Derudover er Innovationshuset en primær partner i forbindelse med tests af forskellige løsninger for digital visitation og indretning, som skal integreres med digitaliseringen af indrejseopgaven.

## 7. Forslagets effekt

Med den digitale indrejseløsning vil ventetiden (qua faldene den sagsbehandlingstid) falde markant, hvormed borgerne vil opleve en øget service. Derudover vil der skabes en merværdi i form af forventet øget fastholdelse, når borgerne får information om livet i Danmark, ligesom partnerskaberne vil skabe merværdi og øge mulighederne for vækst hos virksomhederne.

## 8. Opfølgning

Der følges løbende op på projektets resultater, da statistikmodulet i International House genererer udførlige data. Derudover ønskes det at inddrage evalueringen med nye servicetilbud i de indgåede partnerskaber, hvor det forventes at relevante organisationer på vækst dagsordenen deltager.

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Sænket ventetiden og sagsbehandlingstid den internationale borgerservice.	Statistikmodul i International House.	KFF	Løbende måned fra implementering.
Øget serviceniveau blandt borgerne i den internationale borgerservice.	Brugerundersøgelse i International House.	KFF	Løbende måned fra implementering.
Understøtte vækst dagsordenen i Greater Copenhagen.	Evaluering med samarbejdspartnere.	KFF	Ultimo 2016 og halvårligt herefter.

## 9. Risikovurdering

Der er risiko for at tidsplanen skrider, hvis der opstår udfordringer med systemintegration til de eksisterende borgerserviceløsninger, som der kræves for at kunne optimere indrejseopgave, ligesom den organisatoriske proces med den andre myndigheder i International House skal implementeres kan give udfordringer da kompleksiteten øges.