

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: Bilag 1. Nem og sammenhængende digital og telefonisk borgerservice

Kort resumé: Forslaget investerer i en optimering af borgerserviceydelser, så Kultur- og Fritidsforvaltningen gør det nemt at være digital københavnere. Det frigør samtidig ressourcer til at lave målrettede indsatser overfor de ikke-digitale og udsatte borgere.

Der søges om midler fra: Investeringspuljen

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Angiv p/l:

1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2021 p/l	Styringsområde	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Varige ændringer							
Reducerede antal opkald til 33663366	service			-500	-500	-500	-500
Hurtigere og mere effektiv betjening i de fysiske indgange - pilot	service			-300	-300	-300	-300
IT- drift – support og licenser	service			100	100	100	100
Samlet varig ændring				-700	-700	-700	-700
Implementeringsomkostninger							
Optimering af borgerserviceydelser	anlæg		1.100	1.100			
Pilot på udvikling af selvbetjeningsstationer til at håndtere flere borgerserviceydelser	anlæg		200	200			
Kompetenceudvikling	anlæg		300	300			
Samlede implementeringsomkostninger			1.600	1.600			
Samlet økonomisk påvirkning			1.600	900	-700	-700	-700
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Note til alle tabeller: Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommune er i løbet af det sidste årti lykkedes med at digitalisere servicen til københavnere. I dag er 94 procent af københavnere tilmeldt Digital Post og en undersøgelse fra 2019 viser, at 90 procent af de adspurgte københavnere foretrækker at betjene sig selv digitalt i deres kontakt med kommunen. Det ønske skal fremtidens Borgerservice i København understøtte.

Kultur- og Fritidsforvaltningen er gået forrest i udmøntningen af de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier og Københavns Kommunes service- og kanalstrategier. De kanalstrategiske investeringer på de enkelte

ydelsesområder har givet en tydelig effekt, og Københavns Kommunes hjemmeside, kk.dk, har godt 10 millioner besøgende hvert år. I dag er hovedparten af københavnere digitale og det er blevet en selvfølge at orientere sig digitalt, når københavnere skal i kontakt med det offentlige. En lignende tendens ses på landsplan, hvor borger.dk i 2019 blev besøgt i alt 46,2 mio. gange, og hvor 92 procent af brugerne føler sig både trygge og tilfredse med borger.dk (Digitaliseringsstyrelsen, 2019).

Parallelt med udviklingen af de digitale servicetilbud har Kultur- og Fritidsforvaltningen et vedvarende fokus på at hjælpe de borgere, der har haft svært ved den digitale overgang. Det gælder både unge, ældre og socialt udsatte borgere.

Københavns Borgerservice skal afspejle borgernes digitale adfærd og forventninger til service. Borgerservice skal fortsat være københavnernes foretrukne indgang til det offentlige og være det sted, de kan henvende sig, hvis de går i stå digitalt, eller har brug for at blive guidet trygt på vej.

Forslaget bidrager til at indfri "Vision for Københavns Kommunes borgerrettede digitale service", og understøtter Kultur- og Fritidsforvaltningens strategiske pejlemærker om at gøre det nemt og trygt at være digital københavnere og levere service med afsæt i borgernes behov.

1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Kultur- og Fritidsforvaltningen vil skabe bedre muligheder for, at flere københavnere kan forberede og afslutte deres handling digitalt. Ved at arbejde målrettet med optimering af digitale borgerserviceydelser skal københavnere opleve, at det er nemt at betjene sig selv på nettet, og at de altid kan få hjælp, hvis de har behov. Københavns Borgerservice leverer en række forskellige serviceydelser til københavnere. De største ydelser ift. volumen er pas, kørekort, NemID, genindrejser af danske statsborgere, vejledning og rådgivning på det sociale område, samt en række Folkeregisteropgaver. Københavns Borgerservice havde i 2019 godt 300.000 henvendelser i de fysiske indgange og godt 400.000 henvendelser på Hovednummeret 33663366.

Med forslaget vil Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejde systematisk med optimering af borgerserviceydelser for at kunne skabe en nem og effektiv service for borgerne. Der er foreløbig identificeret 7 ydelser med effektiviseringspotentiale, som er nærmere beskrevet i økonomiafsnittet. Ydelserne er udvalgt fordi borgerne henvender sig hyppigt, eller der er potentiale for at forbedre og optimere servicen.

Kultur- og Fritidsforvaltningen optimerede i 2019 tre borgerserviceydelser (sundhedskort, selvbook af tider til Jobcentret og ombytning af udenlandsk kørekort). Optimeringen af de tre gennemførte borgerserviceydelser har for eksempel skabt en reduktion i antal henvendelser, kortere samtaletider og hurtigere betjening.

For fremtidens borgerservice er det fortsat en opgave at hjælpe udsatte og it-usikre borgere med at blive trygge med det digitale. Derfor vil Kultur- og Fritidsforvaltningen fortsat lave målrettede serviceindsatser til de borgere, der har brug for at blive mere trygge ved de digitale løsninger. Kultur- og Fritidsforvaltningen har løbende samarbejdet med øvrige forvaltninger om disse borgere, da de ikke-digitale og udsatte borgere ofte har deres primære formål med deres henvendelse i de øvrige forvaltninger.

Kultur- og Fritidsforvaltningen fastholder uddannelsen af unge mellem 15-18 år med materialet i "Ung finder vej". Materialet og uddannelse er lavet i samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen, og bruges i dag i flere kommuner. Borgerservice tilbyder derudover at uddanne medarbejdere fra andre forvaltninger til at kunne udstede NemID. Borgerservice skal hjælpe med til at gøre det nemt for borgerne i den indgang til kommunen, hvor borgeren skal have løst sit primære problem. Her er NemID ofte blot et middel til den endelige ydelse som borgeren ønsker.

1.4 ØKONOMI

Effektiviseringerne og investeringerne i forslaget er beregnet på følgende vis:

EFFEKTIVISERINGER

Forudsætninger for færre opkald til 33663366

Effektiviseringsområde	Effektivisering
Reduceret medarbejderbehov ved færre opkald	0,5 mio. kr.
Total	0,5 mio. kr.

Antallet af opkald til kommunens hovednummer 33 66 33 66 har været langsomt faldende og 3366 3366 modtager nu cirka 400.000 opkald årligt. Faldet i antal af opkald skyldes investeringer i digitale selvbetjeningsmuligheder, og der vil fortsat være behov for investeringer for at kunne sikre et kommende fald i antal opkald. Det er værd at bemærke, at faldet er sket trods befolkningstilvækst i København i samme periode. Samtidig har kompetenceudvikling og løbende samarbejde om snitflader med de øvrige forvaltninger gjort, at flere københavnere i dag får svar på deres henvendelse på telefonen første gang de ringer (straksafklaring) uden at blive viderestillet. I dag får over 50 procent af københavnere besvaret deres henvendelse uden viderestilling. Det er effektiv og god service. Den høje straksafklaring har også medført en længere samtaletid.

Forventningen om nedgang i henvendelser er baseret på en fremskrivning, hvor Kultur- og Fritidsforvaltningen har estimeret et fald fra 2021-2025 på 100.000 opkald, såfremt der investeres i optimering af borger-serviceydelser, jf. nedenstående tabel med oversigt over investeringer. I dag anvendes en samlet lønsum på 9,0 mio. kr. til at besvare de nuværende 400.000 opkald til 33663366. Herudover besvares mail og SoMe henvendelser på borgerserviceområdet. Et fald på 100.000 opkald vil derfor kunne reducere medarbejderbehovet. Faldet i antal af opkald skal dog modsvares af en forventet længere gennemsnitlig samtaletid (fra 2.16 minutter i dag til forventet 3 minutter i 2025).

Med afsæt i tidligere erfaringer er det Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at der kan laves et konservativt skøn på en årlig varig effektivisering på 0,5 mio. kr. Den forventede længere samtaletid tilskrives en større mængde kald, der kan straksafklares, og en større mængde kald, hvor der er muligheder for at bruge co-browsing og andre løsninger til at medbetjene borgerne digitalt. Den længere samtaletid er baseret på erfaringer med tidligere indsatser ift. øget straksafklaring og brug af co-browsing. Effektiviseringen er fuldt indfaset fra 2022.

Skulle effektiviseringen vise sig større kan det indgå i kommende budgetbidrag fra Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Forudsætninger for effektivisering ved hurtigere og mere effektiv betjening i de fysiske indgange

Effektiviseringsområde	Effektivisering
Reduceret medarbejderbehov ved flere opgaver, der kan løses ved på de nuværende selvbetjeningsstandere til pas og kørekort	0,3 mio. kr.
Total	0.3 mio. kr.

Ca. 90 pct. af borgerne på pasområdet og ca. 50 pct. på kørekortområdet benytter i dag selvbetjeningsstandere i borgerservice til at færdiggøre deres ansøgninger om pas og kørekort. Selvbetjeningsstanderne er i

dag fordelt på alle 7 indgange og en medarbejder ekspederer typisk 2 selvbetjeningsstandere ad gangen. På pasområdet har brugen af selvbetjeningsstandere reduceret medarbejderens ekspeditionstid fra 6 til 2 minutter. Denne praksis og den forventede reduktion af medarbejdertid forventes at kunne overføres til øvrige borgerserviceydelser som f.eks. NemID og indrejser. Der igangsættes derfor en pilot på disse borgerserviceydelser. Der forventes allerede i pilotfasen en effektivisering på 0,3 mio. kr. ved at flere borgerserviceydelser løses ved selvbetjeningsstandere, og at medarbejdere i endnu højere grad ekspederer flere borgere ad gangen. De 0,3 mio. kr. er et skøn, baseret på erfaringer med de opgaver, der allerede nu løses på selvbetjeningsstanderne (pas og kørekort).

Forslagets samlede effektivisering

Samlet giver forslaget en effektivisering på 0,7 mio. kr. årligt ved fuld indfasning i 2022. Omkostningerne til IT-drift ved investering i udvidelse af eksisterende teknologi udgør samlet 0,1 mio. kr. i varige omkostninger. De varige omkostninger på 0,1 mio. kr. er et skøn baseret på tidligere erfaringer med udgifter til licenser og drift- og supportomkostninger.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reducerede antal opkald til 33663366			-500	-500	-500	-500
Hurtigere og mere effektiv betjening i de fysiske indgange			-300	-300	-300	-300
IT- drift – support og licenser			100	100	100	100
Varige ændringer totalt, service			-700	-700	-700	-700

INVESTERINGER

Optimering af borgerserviceydelser

Investeringen i optimering af borgerserviceydelser bidrager både til effektiviseringen i ”Reducerede antal opkald til 33663366” og ”Hurtigere og mere effektiv betjening i de fysiske indgange”, da både fysisk og telefonisk indgang profiterer af bedre digitale borgerserviceydelser i form af færre og kortere henvendelser.

Der investeres 0,575 mio. kr. årligt til projektledelse til optimering af borgerserviceydelser fra 2021-2022 i alt 1.15 mio. kr. Der er beregnet investeringer 0,15 mio. kr. på hver enkelt ydelse svarende til i alt 1,05 mio. kr. fra 2021-2022. Beregningen er baseret på det investeringsspænd, der har været ift. optimeringen af de tre borgerserviceydelser, Kultur- og Fritidsforvaltningen gennemførte fra juni til december i 2019. Investeringer i de øvrige borgerserviceydelser følger samme investeringsbehov. Nedenstående oversigt opstiller sammenhæng mellem investering og gevinst ift. borgerserviceydelserne.

Ydelse	Forventet investering	Gevinster
Genindrejser af danske statsborgere	Udvikling af spørgetræ og bedre online vejledning, fx tjekliste til genindrejse	Kortere sagsbehandling af forberedte borgere Færre returløb Færre telefonopkald
Udrejser	Implementering af relevante påmindelser undervejs i processen Kampagne ift. behov om udrejse	Kortere sagsbehandling, idet borgere skal udrejse før genindrejse Færre returløb Færre telefonopkald

NemID	Bedre online vejledning Markedsføring af nøgle app i stedet for fysisk nøglekort	Færre henvendelser på både telefon og i fysiske indgange
Pas	Bedre online vejledning ift. pas til børn og sms-notifikation, hvis passet ikke som forventet kan modtages hjemme i postkassen.	Kortere sagsbehandling af forberedte borgere Færre returløb Færre telefonopkald om status på pas
Kørekort	Bedre online vejledning, fx digital tjekliste Mulighed for at forberede mest muligt hjemmefra ift. rette dokumentation Sms-påmindelser ved fornyelse af kørekort	Kortere sagsbehandling i de fysiske indgange Færre returløb Færre telefonopkald om status på kørekort
Lægeskift og gruppeskift	Målrettet kommunikation i form af breve eller notifikationer Bedre guidning i selvbetjeningsløsningen, hvor borgerne går i stå og ringer til 33663366	Færre telefonopkald og fysiske henvendelser
Bopæls- og civilstandsattester	Bedre guidning i selvbetjeningsløsningen, hvor borgerne går i stå og ringer til 33663366 eller møder fysisk frem for at få attesten udskrevet i borgerservice Bedre online vejledning	Færre telefonopkald og fysiske henvendelser Færre returløb ved forkert medbragt dokumentation Kortere sagsbehandling

På baggrund af ovenstående oversigt beregnes der et samlet investeringsbehov på 2,2 mio. kr. over to år til optimering af borgerserviceydelse.

Udvikling af selvbetjeningsstandere til at håndtere flere borgerserviceydelser

Investeringen bidrager til hurtigere og mere effektiv betjening i de fysiske indgange. Der investeres 0,4 mio. kr. til en pilot over to år til at teste og justere den nuværende software i selvbetjeningsstanderne, samt i det fagsystem der understøtter selvbetjeningsstanderne, så der kan håndteres flere borgerserviceydelser på selvbetjeningsstanderne. Samtidig investeres der i udvikling af det nuværende fagsystem til pas og kørekort, der allerede i dag er udviklet til en borgerserviceplatform, der understøtter løsningen af flere opgaver udover pas og kørekort, samt integrerer en række øvrige fagsystemer i opgaveløsningen.

Kompetenceudvikling – Træning i digital medbetjening

Investeringen bidrager til effektiviseringer på "Reducerede antal opkald til 3366 3366". Medarbejderne i Københavns Borgerservice skal guide borgerne digitalt og give en service, der matcher københavnernes digitale udvikling og forventninger til service. Derfor investeres der 0,6 mio. kr. i løbende træning i kommunikation og samtaleteknik, der er afgørende kompetencer for den enkelte medarbejder for at kunne give god og effektiv telefonservice. Investeringen er beregnet ud fra eksisterende erfaring med udvikling af e-læringsmateriale.

Forslagets samlede investering

Den samlede investering udgør i alt 3,2 mio. kr. Heraf udgør investeringen i projektledelse 1,15 mio. kr. til alle investeringsindsatser.

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Optimering af borgerserviceydelser		1.100	1.100			
Udvikling af selvbetjeningsstandere til at håndtere flere borgerserviceydelser		200	200			
Kompetenceudvikling - nyt onboarding program		300	300			
Investeringer totalt, anlæg		1.600	1.600			

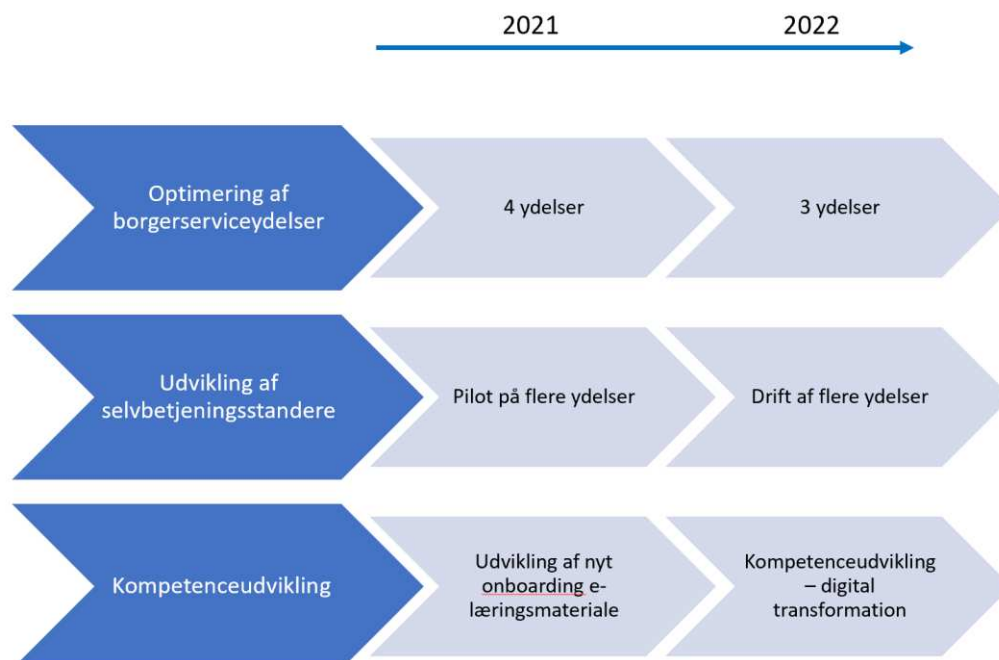
1.5 EFFEKTIVISERING PÅ ADMINISTRATION

Tabel 4. Varige ændringer, administration

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nettoeffekt på administrative udgifter, eksklusive myndighedsopgaver (skøn), jf. afgrænsning af målsætning*.			-700	-700	-700	-700
Nettoeffekt på administrative opgaver på områder uden for afgrænsning af målsætningen (skøn).						
Varige ændringer totalt, administration			-700	-700	-700	-700

1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Kultur og Fritidsforvaltningen følger nedenstående tidsplan for investeringerne i forslaget:



1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Forslaget inddrager samarbejdspartnere som følger:

Juni 2020	Orientering af HovedMED og lokalMED om forslaget
August 2020	Orientering og indledende dialog med medarbejdere i Københavns Borgerservice om forslaget
Aug-nov 2020	Medarbejderdialog og -inddragelse

Ift. optimering af borgerserviceydelser vil der være løbende dialog med alle relevante forvaltninger og myndigheder, der har indflydelse på borgerens samlede serviceoplevelse ift. en specifik ydelse.

1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Forslaget kommer til at betyde følgende for københavnernes:

- Nemt og enkelt at starte og slutte selv digitalt
- Styrket telefonisk betjening med hjælp til selvbetjening

Forslaget kommer til at betyde følgende for medarbejderne:

- Styrkede kompetencer ift. digital medbetjening af københavnernes

1.9 OPFØLGNING

Succeskriterium	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
300.000 opkald til 33663366 i 2025. Baseline: 400.000 opkald Indikatorer på opfyldelse: 25.000 færre opkald pr. år i perioden 2022-2025	Måles via henvendelsesregistrering og på konkrete ydelsesniveau. Desuden måles gevinstrealiseringen ift. at indgå i komme budgetbidrag, såfremt effektiviseringspotentialer er vurderet for lavt	Københavns Borgerservice	Kvartalsvist
90 procent af alle borgere er tilfredse eller meget tilfredse med servicen i de fysiske indgange. Baseline: 89 procent	Gennem tilfredshedsundersøgelser og "happy or not" standere	Københavns Borgerservice	Hvert andet år. Happy or not standere måles månedligt
Frigørelse af medarbejdetid fsva. faldet i opkald og reduceret sagsbehandlingstid i de fysiske indgange. Indikatorer på opfyldelse: At effektiviseringsprofilen i forslaget følges.	Løbende opfølgning på antal årsværk brugt på opgaverne	Københavns Borgerservice	Årligt fra 2022

Implementering af flere ydelser på selvbetjeningsstandere. Indikatorer på opfyldelse: Ydelsen genindrejse er implementeret i 2022 Ydelsen NemID er implementeret i 2022	Ved at ydelsen er implementeret på selvbetjeningsstanderen, og ved måling af tidsforbrug på både borgere og medarbejdere	Københavns Borgerservice	Årligt fra 2022
100% af alle medarbejdere har gennemført kompetenceudvikling i at guide borgere digitalt senest med udgangen af 2022, samt at alle nye medarbejdere gennemfører kompetenceudviklingen	Måling af gennemførelsesprocent af e-læringen for alle medarbejdere	Københavns Borgerservice	Årligt fra 2022
7 gennemførte servicerejser og efterfølgende optimering af de nævnte ydelser. Der gennemføres 4 servicerejser i 2021 og 3 servicerejser i 2022	Dokumenterede servicerejseforløb med handlingsplan for optimering af de 7 servicerejser	Københavns Borgerservice	Årligt fra 2021

1.10 RISIKOVURDERING

Den samlede risiko for projektet vurderes som lav. Risikoen ift. effektiviseringen ifm. færre opkald til 33663366 imødekommes ved et konservativt effektiviseringspotentiale.

Investering i optimering af borgerserviceydelser er forbundet med risiko, idet det konkrete effektiviseringspotentiale kan variere på den konkrete ydelse afhængigt af ydelsens kompleksitet, og hvor mange kontaktpunkter der er for borgeren i den konkrete ydelse. På baggrund af den erfaring Kultur- og Fritidsforvaltningen har med optimering af borgerservice vurderes risikoen herved for lav.

1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	9. juni 2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	