

# INNOVATIONSFORSLAG

**Forslagets titel:** Bilag 2A. Test af digitaliseret viceværtsdrift

**Kort resumé:** Forslaget sammenkobler pilotprojektet Samdrift Amager med et digitalt innovationsspor. Initiativet går ud på at teste og udvikle et digitalt viceværtsopgavestyringssystem til understøttelse af viceværtsdriften mellem driftsmedarbejderen, institutionerne og KEIDS servicedesk. Formålet er at undersøge, hvad den rigtige løsning er til bestilling og fordeling af opgaver, samt hvad omkostningerne og potentialerne vil være ved en fuld implementering.

**Der søges om midler fra:** Innovationspuljen

**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	Styrings-område	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Projekttressourcer KFF	Service	300	300	150			
Projekttressourcer KEID	Service	225	225				
Afprøvning af IT-understøttelse og systemudvidelse	Service	200	100				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>725</b>	<b>625</b>	<b>150</b>			

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

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Budgetparterne besluttede i forbindelse med budgetforhandlingerne for 2020 at igangsætte pilotprojektet Samdrift Amager, som har til formål at samle viceværtsopgaverne på tværs af institutionstyper for dele af BUF, TMF og SOF/KEID på Amager og Christianshavn i perioden juni 2020 – juni 2022. Pilotprojektet udvikler og afprøver nye samdrifts-modeller, som vil indgå i en analyse af, hvordan erfaringerne fra pilotprojektet efterfølgende kan skaleres til en bydækkende model for en samlet viceværtsservice. For at afprøve en digital løsning er det nødvendigt, at Samdrift Amager etablerer et innovationsspor, som særskilt kan afprøve en digital løsning til understøttelse af Facility Management (herefter beskrevet som et digitalt opgavestyringssystem) med henblik på at forberede og kvalificere stor-skala implementering ved en bydækkende viceværtsmodel.

Et digitalt innovationsspor i pilotprojekt Samdrift Amager vil muliggøre en større effektivisering på en bydækkende model og det digitale system vil markant forøge kvaliteten af den data som skal indgå i analysen, hvis formål det er at forberede og kvalificere stor-skala implementering ved en bydækkende viceværtsmodel.

Samdrift Amager arbejder med tre scenarier i forhold til det videre forløb efter afslutning af pilotperioden den 1. juni 2022:

**Scenarie 1:** Samdrift Amager afsluttes permanent efter pilotperioden

Medarbejdere og faktisk bruttolønsum inkl. overhead svarende til det overførte niveau pr. 1.6.2020 tilbageføres til forvaltningerne fratrukket den varige effektivisering på 1,3 mio. kr. Der vil være anvendt en samlet investering på i alt 5,2 mio. kr.

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem.

**Scenarie 2:** Samdrift-Amager fortsætter som varig model

Der vil være realiseret en varig effektivisering på 1,3 mio. kr. En varig fortsættelse vil indebære udgifter til vedligehold på materiel samt licenser svarende til 96.000 kr. årligt.

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem. Driftsenheden på Amager vil fortsætte med at arbejde digitalt og kan understøtte lignende processer andre steder i byen.

**Scenarie 3:** Skalering til hele byen: Der eksisterer ikke på nuværende tidspunkt et datagrundlag, som giver et validt afsæt til at skalere effektiviseringspotentialet ved Samdrift Amager til hele byen. Det er antagelsen i den overordnede arealplejecase, at Amager dækker og rummer 20% af byens kvadratmeter og drift. Hvis antagelsen holder stik, kan modellen på Amager efter en implementeringsperiode overføres til resten af byen med et effektiviseringspotentiale på 5 gange effektiviseringen i business casen for Samdrift Amager. (1,3 mio. kr. => 6,5 mio. kr.)

Udkommet af det digitale spor vil her være et digitalt kompetenceløft hos de involverede medarbejdere og ledere på både drifts- og brugersiden, samt test og tilpasning af det digitale opgavehåndteringssystem. Driftsenheden på Amager vil fortsætte med at arbejde digitalt og være afsæt for samme udvikling i resten af KK. Den data som indsamles vil kvalificere og potentielt øge effektiviseringen ved en bydækkende model. Hvis evaluering af pilotprojekt Samdrift Amager er positiv, og innovationsforslaget også viser en gevinst, så vil et bydækkende forslag blive skrevet.

### 1.2.1 Indholdet i det digitale spor

Initiativet går ud på at implementere og teste et digitalt opgavestyringssystem til understøttelse af viceværtsdriften og samarbejdet mellem driftsmedarbejderen, institutionerne og KEIDs servicedesk. Den digitale løsning skal understøtte de daglige processer i opgavehåndteringen for viceværter herunder indmelding af opgaver, planlægning, prioritering og kommunikation mellem viceværtsdriften (driftsmedarbejderen) og institutionerne i mere samskabende driftssamarbejde med god service og borgerne i centrum. I dag udestår en god digital løsning til kommunikationen mellem de mange snitflader og de mange hundreder og i fremtiden tusinder af opgaver, som dagligt skal håndteres og løses på viceværtsområdet. Der er forventeligt et uforløst effektiviseringspotentiale forbundet med:

- at finde en digital løsning, som letter den administrative håndtering,
- den daglige opgavehåndtering og
- styrkelse af mere planlagt opgavehåndtering i de to relationer.

Det potentiale vil vi undersøge med innovationscasen.

I dag løses problematikken semi-digitalt og i forskellige IT-løsninger på tværs af KK. I de fleste forvaltninger arbejdes der på løsninger i snitfladen mellem det driftsfaglige samarbejde mellem forvaltningerne og KEID, men ikke mellem viceværtsdriften (driftsmedarbejderen) og institutionerne. Det er derfor nødvendigt i samarbejde med private aktører og samarbejdspartnere i KK at afsøge, teste og afprøve en generisk IT-løsning som giver ejendomsområdet i KK en end-to-end løsning, som rækker helt ud i det driftsoperationelle niveau.

I pilotprojektet Samdrift Amager er det muligt at teste det digitale opgavestyringssystem på en stor volumen og en bred portefølje af opgaver og institutioner. Erfaringerne skal danne grundlag for en business case for den digitale understøttelse af skalering af samdriftsmodellen. Gevinsterne ved en optimeret digital understøttelse af området relaterer sig til stabil og effektiv opgavestyring samt bedre data og databaseret driftsledelse og ressourcestyring.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget udmøntes i to trin:

- 1) Optimering og effektivisering af arbejdsgange
- 2) Implementering og afprøvning af et digitalt opgavestyringssystem hos alle medarbejdere

På sigt skabes muligheden for:

- 3) at tilpasse og udvide systemet gennem test.

Fase 3 ligger udenfor rammerne af dette forslag, men er forklaret og eksemplificeret her for at tydeliggøre optimeringspotentialitet.

I pilotprojektet Samdrift Amager er der afsat midler til indkøb af smartphones og licenser, så alle institutioner og viceværter, der indgår i projektet, kan kommunikere via et digitalt viceværts-opgavehåndteringssystem. På Amager/Christianshavn vil vi gå fra 6 til 44 digitale medarbejdere.

Målet med innovationssporet i Samdrift Amager er at identificere den rette digitale platform for samdrift af viceværtservices ved at teste og kvalificere et digitalt opgavestyringssystem, som kan

- understøtte en stabil drift
- løbende optimere viceværternes opgavehåndtering end-to-end
- medvirke til at forbedre slutbrugernes oplevelse af viceværtsdriften.

Der findes allerede en række forskellige opgavestyringssystemer på området, og nogle anvendes allerede i de forskellige forvaltninger og afdelinger i Københavns Kommune til dele af opgavestyringen. Der vil således ikke være behov for at udvikle et helt nyt system, men der skal i stedet udvælges en eksisterende løsning, som så skal implementeres og testes.

Erfaringer fra det eksisterende system i KFF har vist, at digitalisering af viceværtsdriften understøtter bedre tidsregistrering af arbejdsopgaver, kommunikation mellem driftsmedarbejder og opgavebestiller, håndtering af faste arbejdsgange og dokumentation for opgaver, driftsmobilitet og driftsdata. Forventningerne er, at en forbedret digital løsning, på sigt skaber bedre driftsplanlægning og ressourcestyring og dermed optimering og effektivisering. Det innovative spor vil teste forskellige systemtilpasninger med potentiale for automatisering og dataindsamling for at undersøge omkostninger og potentialer, både ved en optimeret løsning i samdrift Amager, men potentielt også en skaleret løsning i alle bydele.

### **1.3.1 Optimeringspotentialer - Stabil og effektiv opgavestyring**

Optimeringspotentialiet i et digitalt opgavestyringssystem er:

- bedre tid- og opgavestyring og opgaveprioritering,
- bedre planlægning
- højere grad af forebyggende vedligehold
- compliance på indkøb.

Digitaliseringen af hverdagens mange arbejdsgange vil styrke kommunikationen og opgaveflow end-to-end ift.

- indmelding af bygningsvedligehold,
- bestilling af håndværkere og
- indrapportering af bygningsdata til fremtidig strategisk bygningsvedligehold.

Arbejdsgange som mere eller mindre håndteres forskelligt og med mange administrative indgange. Opgavestyringssystemet skal være et dagligdags-værktøj for den enkelte vicevært, som tillader ham/hende at tilgå information og modtage/indberette opgaver via sin smartphone, et fordelings- og planlægningsværktøj for teamlederne og en digital portal for opgavebestillerne. Potentialet ved yderligere tilpasning og udvikling af opgavestyringssystemet vil kunne simplificere arbejdsgangene for viceværterne. Viceværternes primære adgang til informationer er via deres smartphone.

På sigt vil en ideel arbejdsgang for den enkelte vicevært se ud som følger: Opgavebestillerne opretter en sag i systemet, som automatisk sendes videre til den nærmeste medarbejder med de rette kompetencer til at løse opgaven. Viceværten tilgår derefter vigtig information om opgaven og bygningen (fx plantegninger over tekniske installationer eller lign) i systemet, og giver en status tilbage til bestiller, såsom 'på vej' eller 'materiale bestilles' så usikkerhed hos bestilleren fjernes uden, at viceværten skal tilgå en pc, tale med sin teamleder eller bruge meget tid på bestillerhenvendelser og telefonsamtaler. Efter løst opgave kan viceværten også let melde tilbage til bestilleren via systemet.

### **1.3.2 Tæt samarbejde mellem KFF og KEID**

Udviklingen skal foregå i samarbejde mellem KFF's projekt 'Samdrift Amager' og KEIDs FM-enhed, digitaliseringskonsulenter og brugerkommunikationsprojektet i KEID, så idé og udvikling af KFF's valgte opgavestyringssystem er compatible med de tiltag, som KEID skal til at udvikle og teste i det ejendomssystem KEID anvender. Det nye opgavestyringssystem skal kunne udveksle informationer med KEIDs system og derved sikre, at der ikke foregår dobbeltregistreringer i begge systemer, ligesom opgaven

bliver lettere at overskue og ikke kræver manuel håndtering som i dag, hvor systemerne ikke taler sammen og derfor eksempelvis har forskellige titler og sagsnumre, hvilket besværliggør sagsbehandlingen.

Samdrift Amager skal også være et naturligt testcenter for KEID's ejendomssystem og skal bl.a. være med til at udvikle en fælles brugerindgang til bestilling af både bygningsfaglige opgaver og viceværtsopgaver, som er et godt skridt på vej mod at afhjælpe fragmenteringen i IT-løsningerne på området på tværs af KK. Et fokus på brugerperspektivet og en fælles brugerindgang vil sikre gennemskuelighed i bestillingen af service uafhængigt af opgave, kompleksiteten i opgaveløsningen eller hvem der løser opgaven.

Ved et fælles fokus på design af apps, opgavestyring, dataopsamling og fælles indgang for bestillere, fremtidssikres systemerne til at kunne integreres både system- og anvendelsesmæssigt tværfagligt og bydækkende. KEID er i gang med udvikling af og brug af QR-koder på bygningsniveau i det digitale ejendomssystem i fremtiden og er langt fremme med udvikling af en bestiller/udfører platform i form af KASA Helpdesk. Det vil derfor være naturligt at indgå i et tværfagligt digitalt arbejdsfællesskab omkring udvikling af QR-koder, GPS-løsninger og diverse IT-understøttelser fx apps til både ejendoms- og viceværtssystem på sigt.

### **1.3.2 Muligheder for videreudvikling på sigt**

Videreudvikling af systemet er ikke indenfor rammerne af dette forslag, men herunder følger en række beskrivelser af, hvad et digitalt opgavehåndteringssystem kan bidrage med på sigt.

#### **1.3.2.1 Optimeringspotentialer - Bedre data, databaseret driftsledelse og ressourcestyring**

På nuværende tidspunkt findes der ikke valide eller systematiske datakilder i KK på viceværtsopgaver. Derfor har det digitale innovationsspor til hensigt at skabe overblik og opsamle data, som kan anvendes til at optimere driften. Denne data beriger desuden pilotprojektet Samdrift Amagers præcisering af effektiviseringspotentialer ved en bydækkende samdrifts-model.

Ved at anvende et fælles viceværtssystem, kan der analyseres på arbejdsopgavetyper på tværs af forvaltningerne, hvilket giver et korrekt billede af diversiteten i opgavetyper og tidsudførelse og løfter den samlede datakvalitet.

I praksis skal systemet først i en periode tidsregistrere forskellige serviceopgaver – både de faste og dem som bestilles sideløbende af institutionerne. Herefter kan nogle af de faste opgaver planlægges ud fra gennemsnitstider på de forskellige typer institutioner og de løbende bestillinger på opgaver kan tilpasses med den tid, som nu kan aflæses, for hvor lang tid det tager at udføre den enkelte opgave. Opgavetilrettelæggelsen kan stadig ske manuelt af en teamleder, eller systemet kan selv generere de løbende opgaver til en vicevært, der har "ubenyttet tid" på sit arbejdschema.

Den løbende opsamling af data på lokation og tid giver et billede af medarbejdernes færden udover den akutte opgavehåndtering og giver et billede af timer brugt pr. bygning ved at tracke medarbejdernes faste opgaver og tid brugt pr. bygning. Opgavestyringssystemet bliver dermed også til et ressourcestyringsværktøj.

Ved en optimal anvendelse af dataunderstøttelse, dvs. hvis størstedelen af viceværternes opgaver tidsregistreres, så kan disse data opsamles og give et billede på hvilket potentiale, der kan være ved at tilrettelægge alle kommunens viceværtsopgaver på tværs af forvaltningerne på en gang.

Dataunderstøttelsen kan også give overblik over materialer og udstyr, som ofte volder problemer og går i

stykker, med henblik på at udskifte til alternativer, som er mere driftssikre, f.eks. blandingsbatterier, lyskilder mm.

En digital løsning giver mulighed for at arbejde fokuseret med data. Ved at fokusere på en højere grad af forebyggende, databaseret vedligehold vil slutbrugerne på institutionerne opleve færre driftsnedbrug og dermed bedre tid til at varetage kerneopgaven.

#### 1.3.4.2 QR og app baseret opgaveindmelding – et eksempel på et videreudviklingspotentiale

På sigt kan et digitalt opgavestyringssystem integreres med digitale bygningschip/QR-koder for indmelding af opgaver og GPS-data over bygninger, mandskab og materiel, som muliggør yderligere driftsoptimering. Dette er ikke en del af forslaget som det foreligger her, men vil være et optimeringspotentiale i fremtiden ved indførelse af et digitalt opgavehåndteringssystem. Der er allerede indhentet viden fra andre kommuner, herunder især fra Hillerød Kommunes arbejde med QR koder. Det vil være en del af det digitale spor fortsat at indsamle viden fra private og offentlige aktører som kan oplyse og inspirere.

Et digitalt viceværts-opgavehåndteringssystem end-to-end rummer potentiale for automatisering i registrering af opgaver vha QR-koder. Eksemplet herunder er skitseret ud fra erfaringer fra KK og indsamlede erfaringer fra Hillerød Kommune.

QR baseret opgaveindtjekning, forenkler processen i at indmelde en opgave. Ved at indkode data i QR-koder, der opsættes i bygningerne, kan der genereres en mere nøjagtig rapportering af opgaver, som samtidig automatiserer processen ifbm rapportering af en opgave.

Eksempel på en automatisering af proces for opgavebestilling og -løsning: Medarbejderen bruger kommunens FM-app og indscanner QR koden på sin smartphone. QR-koden fører brugeren videre via et link til data, som er kodet til den specifikke QR-kode. Den geografiske lokation, samt tidspunkt for oprettelse er automatisk indkodet i opgaven. Yderligere informationer om ejendommen kan også indlejres i koden, f.eks. et direkte link til en plantegning over bygningen. Når koden er scannet, åbner et vindue i app'en, hvorefter brugeren indtaster informationer om opgaven, ved at krydse opgavetyper af og evt. vedhæfter bemærkninger eller billeder. Når brugeren har udfyldt de påkrævede informationer, lukkes opgaven. Når opgaven er færdigoprettet, modtages opgaven af en teamleder, som vurderer og fordeler opgaven til en relevant medarbejder.



Illustration af mulig QR og app baseret opgavebestilling

Ved at indføre QR koder i samspil med en app, effektiviseres den administrative proces i indmeldingen af opgaver, samtidig med at det sikres, at data om tid, sted, og opgavetype altid bliver registreret korrekt.

## GPS-løsninger – Real time driftsløsninger

Ved at overbygge bestillersystemet med GPS tracking af mandskab og materiel, herunder vognpark, ladcykler, værktøj, og koble dette sammen med bygnings- og udendørsarealdata, kan der planlægges og styres ned i de små detaljer. Løsningen giver mulighed for at analysere på kapacitetsudnyttelse og planlægge og styre driften ud fra historisk data.



Illustration af GPS tracking af materiel

### 1.4 ØKONOMI

Medarbejderressourcerne skal sikre en grundig test og implementering af et digitalt opgavestyringssystem i driften, samt sikre data-opsamling til præcisering af et kommende effektiviseringspotentiale ved storskala-udrulning af systemerne i en bydækkende model.

Samtidig ansøges om midler til afprøvning af IT-understøttelse i form systemudvidelse af et opgavestyringssystem.

Det innovative spor vil teste forskellige systemtilpasninger med potentiale for automatisering og dataindsamling for at undersøge omkostninger og potentialer, både ved en optimeret løsning i samdrift Amager, men potentielt også en skaleret løsning i alle bydele.

Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens vurdering, at der er behov for medarbejderressourcer med digitale projektkompetencer i både KFF og KEID, som kan udvikle stabile, brugervenlige og driftssikre systemer svarende til et halvt ÅV i KFF i 2020 og 2021 samt tæt på et halvt ÅV i KEID i samme periode samt et kvart ÅV i KFF i 2022.

**Table 1. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Digitale projekt kompetencer KFF	300	300	150			
Digitale projekt kompetencer KEID	150	150	75			
Afprøvning af IT-understøttelse og systemudvidelse	200	100				
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>550</b>	<b>550</b>	<b>225</b>			

### 1.5 KRITERIER TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

I forbindelse med kortlægning af viceværtsdriften på Amager estimerede EY (Ernst & Young), at driften på Amager i dag varetages af i alt 85 ÅV på tværs af forvaltningerne. Med udgangspunkt i, at Amager udgør ca. 20 % af Københavns Kommunes samlede indenbys terræn, estimeres det at ca. 400-450 ÅV arbejder på viceværtsområdet i København. Ved indførsel af en lignende digital innovation i Hillerød, er der alene ved implementering af denne, opnået en 10 % besparelse på driftsområdet. Med et forsigtigt skøn kan der ved en bydækkende udrulning i København opnås en 3-4% besparelse på driften, svarende til en besparelse på 5 – 7 mio. kr. varigt uden serviceforringelser for brugere og borgere.

Som tidligere nævnt vil det tætte samarbejde med KEID sikre, at udviklingen af det digitale opgavestyringssystem indgår i et tværfagligt digitalt arbejdsfællesskab med en fælles forståelse af design af apps, opgavestyring, dataopsamling, samt målet om en fælles indgang for bestillere til de to systemer. Dette vil fremtidssikre systemerne til at kunne integreres både system- og anvendelsesmæssigt tværfagligt og bydækkende.

Digitale driftsoptimerende løsninger vil løbende blive udviklet og kan kvalificere implementeringen i en storskala-udrulning ved en bydækkende viceværtsmodel. Formålet er at sikre en bibeholdelse eller forbedring af serviceniveau, men samlet set anvende færre medarbejderressourcer – fordi logistik, bestilling af opgaver og fordeling af opgaver vil kunne løses gennem smartere digitale løsninger.

Forslaget er med på pipelineoversigt fra ØKF's digitaliseringskontor. Projektet er ikke en direkte udløber af digitaliseringsredegørelsen, men nævnes i sammenhæng med projekter fra redegørelsen. Projektet spiller ind i målet i digitaliseringsredegørelsen om fælles it-løsninger på det administrative område og mulighed for øget grad af standardisering på tværs.



**Tabel 2. Kriterier til prioritering**

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
7-10 mio. kr.	Budget 2023	På sigt vil initiativet kunne sikre en 3-4% besparelse på viceværtsdriften ved en bydækkende udrolning svarende til 5-7 mio. kr.	x	x	x

### 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Igennem projektet kortlægges, udvælges, implementeres og evalueres digitale understøttende løsninger på viceværtsområdet i Samdrift Amager. Tidsplanen følger pilotprojektet, som går i luften med en driftsorganisation d. 1. juni 2020 og slutter maj 2022, hvorefter der udarbejdes anbefalinger til en bydækkende model.

#### Tidsplan for projektet

Januar – maj 2020	Kortlægning af digitale redskaber, udvælgelse og udvikling af redskaber til at passe ind i den samlede driftsmodel for Samdrift Amager.
Juni 2020 – juni 2021	Implementering af digitale redskaber i Samdrift Amager
Juli – december 2021	Test og erfaringsopsamling ved anvendelse af de implementerede digitale redskaber.
Januar – maj 2022	Forberedelse af afledte investeringsforslag til budget 2023.

### 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Eksterne samarbejdspartnere inddrages i udviklingen af systemer, herunder IT systemleverandører og andre driftsenheder i og udenfor Københavns Kommune.

Projektet giver mulighed for at skabe et unikt digitalt samarbejde, der går på tværs af fem af Københavns syv forvaltninger. Det skaber større potentialer for mere fælles administrativ IT og sikrer, at der ikke bliver indkøbt forskellige systemer med samme funktion.

KFF har i dag et samarbejde med Microbizz om udvikling af løsninger til viceværtsopgavestyring og bestilling. Dette samarbejde vil blive udvidet og/eller erstattet med lignende samarbejder med systemudbydere.

I Samdrift Amagers præpilotfase er der afdækket systemanvendelser bredt i kommuner, hos FM-aktører og

de andre forvaltninger. Denne afdækning vil fortsætte og samarbejder omkring Best Practice skal igangsættes i og udenfor kommunen.

## 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Der sikres et digitalt innovationsspor i Samdrift Amager, så digitale driftsoptimerende løsninger løbende kan udvikles og implementeres også i en storskala-udrulning ved en bydækkende viceværtsmodel. Formålet er at sikre en bibeholdelse eller forbedring af serviceniveau, men samlet set anvende færre medarbejderressourcer – fordi logistik, bestilling af opgaver og fordeling af opgaver vil kunne løses gennem smartere digitale løsninger. På baggrund af projektet, vil konkrete investeringscases blive fremlagt om, hvordan digitale løsninger kan implementeres i en bydækkende model og sikre færre medarbejderressourcer i opgaveløsningen.

## 1.9 OPFØLGNING

Forslaget skal være med til at udvikle smartere digitale FM-systemer der er brugeregnet og brugersikre.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Udvælgelse af systemer	Der følges op på indgåelse af kontrakter med ekstern leverandør om test af systemer	KFF, Ejendomsdrift & Service	Marts 2020
Implementering af systemer	Der følges op på om systemerne implementeres i Samdrift Amager.	KFF, Ejendomsdrift & Service	Juni 2020
Test af systemer	Systemernes test i KFF, Ejendomsdrift & Service følges	KFF, Ejendomsdrift & Service	December 2021
Dataopsamling	Driftsdata opsamles, dokumenteres og analyseres mhb. at vurdere potentiale for effektivisering af opgavestyringen samt smartere vedligehold og indkøb.	KFF, Ejendomsdrift & Service	Kvartalsvis i hele perioden
Evaluering og effektiviseringsberegning	Evaluering og effektiviseringsberegning af resultaterne skal kunne bruges i kommende investeringsforslag	KFF, Ejendomsdrift & Service	Juni 2022

## 1.10 RISIKOVURDERING

Risici vurderes samlet at ligge på middel.

Det forventes, at der kan udvælges systemunderstøttelse og samarbejdes med interne og eksterne

partnere om tilpasning af system med apps uden forhindringer.

Det vurderes, at der kan være udfordringer med implementering af systemet, men udfordringer kan nedbringes ved en grundig forberedelsesfase. Det kan tage længere tid end forventet at få brugerne til at ændre adfærd og anvende systemet i stedet for at skrive en lap papir eller ringe opgaver ind. Også viceværternes digitale modenhed kan forhale implementeringen, hvis denne ligger meget lavt. Dette tages højde for i samspillet med Samdrift Amager pilotprojektet, som også har fokus på medarbejdere og brugere.

Datakvaliteten vil afhænge af muligheden for at indsamle data. Hvis systemerne implementeres for sent i projektet – kan der blive for lidt data at arbejde med, for at opnå en effektivisering i administrationen omkring opgavebestilling og fordeling. Mangel på data kan betyde, at det kan være svært at beregne en businesscase for en kommende bydækkende digitaliseret styret drift.

### 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Den 21. februar 2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Nej	Den 23. december 2019
Koncern-IT	Nej	Koncern IT vil blive inddraget i den indledende fase ifbm. Valg af system.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	
Styregruppen for Samdrift Amager	Ja	Forslaget er sendt til orientering hos direktørerne i styregruppen for Samdrift Amager

# INNOVATIONSFORSLAG

**Forslagets titel:** Bilag 2B. Sammenhængende servicerejse på kørekort

**Kort resumé:** For at sikre borgerne en sammenhængende servicerejse på kørekortområdet er formålet med denne ansøgning 1) at afdække borgerbehov og adfærd i forbindelse med ansøgning om kørekort, 2) at teste digitale løsninger på kørekortområdet, 3) at afdække det samlede effektiviseringspotentiale ved at borgerens servicerejse på kørekort i højere grad understøttes af relevant, situationsbestemt og digital kommunikation og 4) at afdække effektiviseringspotentialet ved en digitalisering af lægeerklæringen til kørekort.

**Der søges om midler fra:** Innovationspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- og 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
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Udvikling af digitale prototyper til digitalisering af lægeerklæring		400					
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort		100					
Prototyper til relevant og situationsbestemt kommunikation		200					
Selvbetjeningsløsning til kørekort		100					
Projektledelse og dialog med samarbejdskommuner samt øvrige interessenter		600					
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>1.400</b>					

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

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Københavns Kommune havde 88.000 henvendelser på kørekort i 2019. Arbejdsgangen har ikke undergået nævneværdig udvikling siden opgaven blev overdraget fra politiet til kommunerne ifm. kommunalreformen i 2007. Arbejdsgangen er udpræget papirbåret og med samarbejdsflader til mange aktører, hvilket resulterer i ineffektive, uigennemsigtige arbejdsgange med mange fejl og tilbageløb. En indledende afdækning af tilbageløb på et udvalgt kørekortområde viste, at 25 pct. af borgerhenvendelserne var 2., 3. eller 4. gangs henvendelser. Mange af henvendelserne skyldes, at det er svært for borgerne at få den information på kørekortområdet, der er relevant for dem og deres situation. Der er op til 10 forskellige erhvervelsestyper til kørekort med en række underkategorier, hvilket er med til at gøre det svært at skabe overblik for borgerne.

De mange tilbageløb skyldes ikke mindst fejl i de lægeerklæringer, som kommunen modtager fra lægerne i forbindelse med en borgers kørekortansøgning. Hertil kommer, at en manuel optælling af de fysiske lægeerklæringsblanketter har vist en fejlprocent på 20 pct. Det betyder, at hver femte borger henvises retur til lægen for at få lægeerklæringen korrekt udfyldt.

Det overordnede formål med forslaget er, at sikre borgerne en mere sammenhængende servicerejse, når de skal have kørekort. Mere konkret ønskes det med forslaget at:

1. Afdække borgerbehov og adfærd i forbindelse med ansøgning om kørekort.
2. Teste digitale løsninger på kørekortområdet.
3. Afdække det samlede effektiviseringspotentiale ved at borgerens servicerejse på kørekort i højere grad understøttes af relevant, situationsbestemt og digital kommunikation og hermed medvirke til at nedbringe antallet af henvendelser, såvel fysisk som telefonisk i forbindelse med ansøgningsprocessen.
4. Afdække effektiviseringspotentialet ved en digitalisering af lægeerklæringen til kørekort og dermed reducere antallet af tilbageløb.

Kørekortområdet er udpeget som et nationalt indsatsområde i den tidligere regerings udspil "Digital service i verdensklasse" og den efterfølgende "Digitaliseringspagten", som er indgået mellem den tidligere regering, KL og Danske Regioner. I forlængelse heraf er en analyse af området pt. ved at blive udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. Resultaterne forventes at indgå i de kommende økonomiforhandlinger mellem regeringen og KL. Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) er bekendt med rapportens indhold, idet KFF i høj grad har bidraget med input til rapporten, samt den endelige kvalificering af rapporten. Rapporten understreger også, at der anbefales en trinvis digitalisering af kørekortområdet, så der ikke afventes en samlet national løsning på hele kørekortområdet, der tidligst kan realiseres i 2024.

Indsætterne i dette forslag taler derfor ind denne nationale dagsorden for den trinvis digitalisering af kørekortområdet og de indsatsområder Digitaliseringsstyrelsen peger på i deres rapport. Dermed bidrager dette forslag til at sikre erfaringer gennem konkrete pilotprojekter til de trinvis nationale løsninger, og dermed også en kvalificering af investeringsbehov samt realistiske effektiviseringskrav på en samlet national løsning.

Specifikt ift. lægeerklæringen, kender KFF allerede Digitaliseringsstyrelsens foreslåede investeringsbehov ift. en national digital lægeerklæring, hvilket ligger væsentligt over de estimater baseret på konkrete tilbud, der er indarbejdet i indeværende forslag til en digital lægeerklæring. Det er derfor vigtigt, at Københavns Kommune kommer med et modsvar via en alternativ løsning, der er baseret på reel erfaring ift. investeringsbehov og effektiviseringspotentiale samt serviceoplevelsen for borgerne.

Det er derfor hensigtsmæssigt at igangsætte nedenstående indsatser uden at afvente en evt. statslig udvikling og test, idet Københavns Kommune har en selvstændig interesse i:

- Fortsat at påvirke national dagsorden og kvalificering af indsatser på kørekortområdet
- Fortsat at påvise fordelene ved en trinvis digitalisering af kørekortområdet
- Fortsat at teste løsninger, der tager udgangspunkt i borgerne serviceoplevelser og reelle adfærd
- Fortsat at sikre rettidig omhu ift. at kvalificere investeringsbehov og effektiviseringspotentiale, hvad enten effektiviseringspotentialet kan realiseres i regi af Københavns Kommune eller via en kommende DUT udligning

KFF vil i projektperioden holde sig orienteret i forhold til udviklingen af den nationale løsning, og hvilke konsekvenser det har i forhold til innovationsforslaget videre arbejde.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

Forslaget består af fire indsatser:

1. Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort
2. Webkommunikation i form af test af spørgetræ og selvbetjeningsløsning, der guider borgerne med situationsbestemt og relevant, digital kommunikation for deres henvendelse
3. Test af udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen og understøttende advisering til borgerne om status og next step i servicerejsen
4. Test af digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

For alle 4 indsatser medtages de erfaringer og anbefalinger, som var resultatet af projektet ”innovation af digital selvbetjening”. Specielt anbefalingerne fra projektet vedrørende personalisering og digitalt sagsoverblik på baggrund af data, er vigtige forudsætninger for udviklingen af prototyperne i nedenstående indsatser.

#### 1. Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort

Der gennemføres minimum 10 interviews og minimum 10 test med borgere, der netop har overstået deres ansøgning om kørekort. Der er indgået samarbejde med 5 kørelærere, der formidler kontakt til kørekortelever for interview og test. Test gennemføres ved hjælp af en eller flere prototyper, der skal hjælpe med at afdække, hvor og hvordan der kan skabes værdi for borgerne i ansøgningsprocessen. Derudover testes på hvilken platform, der bedst understøtter kommunikationen ud mod borgerne (sms'er, hjemmesider eller app).

#### 2. Webkommunikation og selvbetjeningsløsning

For at sikre, at borgerne har den rette information og medbringer den korrekte dokumentation i forbindelse med ansøgning om kørekort, er der gennemført en indledende test med et ”spørgetræ” på kommunens hjemmeside. Spørgetræet består af spørgsmål, der guider borgerne til præcis den information, der er relevant for deres kørekorthenvendelse. Testen gav positiv respons hos borgerne, idet det blev mere klart for dem, både hvilke regler der gælder for dem og hvilken dokumentation, som de skal medbringe i forbindelse med ansøgning om kørekort.

Kultur- og Fritidsforvaltningen ønsker derfor at overføre dette til hele kørekortområdet og at udvikle og teste en selvbetjeningsløsning, der kan håndtere præcis den henvendelse borgeren har på kørekort med relevant information og trin i løsningen. Test af selvbetjeningsløsningen udvikles i samarbejde med relevant leverandør.

#### 3. Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen

På baggrund af afdækning af borgerbehov og adfærd udvikles prototyper til udstilling af borgernes egne data med mulighed for relevant advisering af borgerne på de trin i kørekortprocessen, der skaber værdi for borgerne. Prototypen udvikles i samarbejde med relevant leverandør.

#### 4. Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

Københavns Kommune har i et pilotprojekt indgået aftale om digitalisering af lægeerklæringen på kørekortområdet med fælles finansiering mellem Aarhus, Frederiksberg og Mariagerfjord kommuner. Pilotprojektet skal være med til at afdække følgende:

- Muligheden for udvikling/programmering af en ”smart” lægeerklæring, der automatisk kan sikre afsendelse uden fejl i lægeerklæringen
- Afdækning af potentielle IT-leverandører, der følger de nationale MedCom standarder, der muliggør at alle lægehuse kan tilgå en digital lægeerklæring
- Indgående dialog med KL og PLO for at sikre endelig godkendelse af den digitale lægeerklæring
- Dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed for at sikre godkendelse af at borger og læge kan underskrive lægeerklæringen digitalt

- Mulighed for integration til relevante fagsystemer i de respektive samarbejdskommuner, herunder afdækning af sektionering af personfølsomme data, så indholdet af lægeerklæringen kun er tilgængelige for de rigtige myndigheder
- Mulighed for afprøvning af maskinlæring til automatisk validering af felterne i lægeerklæringen

Pilotprojektet med digitalisering af lægeerklæringen er inddelt i 3 faser:

Fase 1. Udvikling og test af selvbetjeningsløsning – prototype

Fase 2. Udvikling og test af endelig selvbetjeningsløsning, samt integration af selvbetjeningsløsning til de lægefaglige systemer

Fase 3. Pilotdriftsperiode på 1 år

Der er fundet finansiering til fase 1. Fase 2 og 3 er endnu ikke finansieret. Forslaget vedrørende digitalisering af lægeerklæringen er tidligere blevet godkendt ift. kriterier til innovationspuljen tidligere, og senere bortprioriteret, da der var indkomne ansøgninger for mere end der var afsat til puljen.

Indsatsen vedrørende digitalisering af lægeerklæringen vil uanset en mulig national løsning kunne give en potentiel effektivisering for de fire involverede kommuner. Digitaliseringsstyrelsen og KL er bekendt med de 4 kommuners pilotforsøg, og vil meget gerne bygge en evt. national løsning videre på de erfaringer, som denne indsats skaber. Der vil dog være behov for en national investering, hvis piloten på den digitale lægeerklæring, skal gøre tilgængelig for alle kommuner samt øvrige kørekortaktører.

## 1.4 ØKONOMI

### Indsats 1-3:

**1) Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort; 2) Webkommunikation i form af spørgetræ og selvbetjeningsløsning, der guider borgerne med situationsbestemt og relevant, digital kommunikation for deres henvendelse; 3) Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen og understøttende advisering til borgerne om status og next step i servicerejsen**

Ovenstående indsatser er afhængige af hinanden og derfor vurderet i sammenhæng ift. økonomi og potentielle effektiviseringer. Kultur- og Fritidsforvaltningen har årligt 88.000 henvendelser på kørekort. 25 pct. af disse henvendelser er 2.,3. og 4. gangshenvendelser. Det betyder, at potentialet ift. effektivisering vil være op imod 25.000 færre henvendelser. En kørekortekspedition tager i dag gennemsnitligt 8 minutter for ikke-komplekse opgaver. Et tentativt bud på et effektiviseringspotentiale er derfor ca. 1-2 årsværk. Dette er dog afhængigt af afdækningen af borgernes faktiske adfærd ift. servicerejsen på kørekort, og hvordan prototyperne kan være med til at påvirke denne adfærd. Potentialet er dermed forbundet med usikkerhed.

Investeringsbehovet knytter sig til primært til konsulentbistand. Forudsætningen for investeringsbehovet er beregnet på grundlag af tidligere indgåede kontrakter samt en opdateret markedsafdækning. Både behovs-afklaring og udvikling af prototyper sker indenfor samme kontrakt med konsulenterne. Det vurderes at indsats 1-3 vil varetages af de samme konsulenter.

### Indsats 4: Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort:

Den gennemsnitlige ekspeditionstid for en kørekortekspedition, der involverer en lægeerklæring, er på gennemsnitligt 15 minutter. Den forventede fremtidige ekspeditionstid forventes, med en fuldt digitaliseret lægeattest, hvor felterne i attesten kan verificeres automatisk, at kunne nedbringes med 5 minutter. Der ekspederes årligt gennemsnitligt 8.000 lægeattester i Københavns Borgerservice. Reduktionen svarer til ca. 0,5 årsværk.

Investeringerne knytter sig til ekstern softwareleverandør, der både skal producere en selvbetjeningsløsning samt sikre integration til de lægefaglige systemer. Det er integrationen til de lægefaglige systemer, der er den største omkostning. KFF har været i dialog med 3 leverandører, der har afgivet tilbud. Forudsætningen for beregningen af investeringsbehovet er lavet på baggrund af disse tilbud.

### Samlet vurdering af effektiviseringspotentiale på kørekortområdet

Afhængig af afdækningen af behov og adfærd og de understøttende løsninger vil der skabes færre returløb og henvendelser til Københavns Borgerservice. Det vil dermed skabe en yderligere effektivisering. Denne beregning bygger på de erfaringer Kultur- og Fritidsforvaltningen har haft med digitalisering af pasområdet, hvor borgerne i dag i høj grad ekspederer sig selv på selvbetjeningsstandere i borgerservice, og medarbejderne blot verificerer ID og biometriafgivelse (foto og signatur). En medarbejder kan simultanbetjene 2 borgere ad gangen på selvbetjeningsstanderne. Ekspeditionstiden på pas er gået fra gennemsnitligt 6 minutter til 1,44 minutter i dag. Den samme effektivisering kan forventes på kørekortområdet, såfremt alle elementer i ansøgningsprocessen digitaliseres. Ligesom på pasområdet har Kultur- og Fritidsforvaltningen 88.000 henvendelser på kørekort. Kørekort er dog båret af flere myndigheder og aktører, og derfor vil en potentiel effektivisering afhænge af de digitale løsninger og samarbejdet mellem disse myndigheder. Jf. Digitaliseringsstyrelsens rapport er anbefalingen at der sker en trinvis digitalisering af kørekortområdet, hvor de enkelte kørekortaktører trinvist inkluderes i en evt. samlet national løsning.

Projektets økonomi udgøres primært af udgifter til eksterne konsulenter og leverandører ift. programmering af de digitale prototyper. Priserne er baseret på forhåndstilkendegivelser fra en indledende dialog med potentielle leverandører, samt ift. kendskab til markedspriserne for udvikling af de nødvendige digitale prototyper. I skemaet nedenfor er angivet priserne for de programmeringsmæssige udviklingsindsatser. Derudover er der afsat 600 t. kr. til projektledelse og dialog med samarbejdskommunerne og øvrige interessenter.

**Tabel 1. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2021 p/l					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Udvikling af digitale prototyper til digitalisering af lægeerklæring	400					
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort	100					
Prototyper til relevant og situationsbestemt kommunikation	200					
Selvbetjeningsløsning til kørekort	100					
Projektledelse og dialog med samarbejdskommuner samt øvrige interessenter	600					



## 1.5 KRITERIER TIL PRIORITERING AF INNOVATIONSPULJEN

Det forventes at et evt. investeringsforslag kan bringes på Overførselssagen i 2022. Det forventes, at de fire indsatser i forslaget skal testes over 1-1½ år. Såfremt forslaget skal udmøntes i et egentligt investeringsforslag, vil der være behov for yderligere investeringer i de endelige digitale løsninger.

En tentativ business case for Københavns Kommune er, at der kan effektiviseres ca. 1.500 t/kr. i varig drift. På nationalt plan kan det potentielt skabe en effektivisering på 10.000 t/kr. i varig drift.

**Tabel X. Kriterier til prioritering**

Udgift	Forventet investeringsforslag	Potentiale for varig effektivisering (angiv styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
1.000	OFS 2022	1.500 (service)			x

## 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Proces for implementering af de fire indsatser i forslaget:

### Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort

1. Ansættelse af ekstern konsulent til afdækning af borgerbehov og adfærd - første halvår af 2020.
2. Rekruttering af borgere til interview - første halvår af 2020.
3. Design af prototyper på baggrund af interview - første halvår af 2020.
4. Rekruttering af borgere til test af prototyper - første halvår af 2020.
5. Anbefalinger til endelig løsninger - første halvår af 2020.

### Webkommunikation og selvbetjeningsløsning

1. Test af spørgetræer på hele kørekortområdet – første halvår af 2020
2. Test af prototyper på selvbetjeningsløsning - første halvår af 2020
3. Endelig udvikling af selvbetjeningsløsning – Q3 i 2020

### Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen

På baggrund af anbefalinger fra afdækning af borgerbehov og adfærd udvikles endelige løsninger i Q3 og Q4 i 2020. Der vil efterfølgende være 1 års pilotdrift for at måle effekt.

### Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort

1. Indledende interessentdialog med leverandør, KL samt udvalgte lægehuse i København
2. Alle arbejdsgange i forbindelse med udstedelse og modtagelse af lægeerklæring kortlægges, optimeres og re-designes med henblik på digitalisering
3. Udfordringer ift. digitalisering identificeres og efterprøves. Herefter udvikles idéer og løsninger på udfordringerne i samarbejde med softwareleverandør

4. Dialog med Styrelsen for Patientsikkerhed for at sikre godkendelse af at borger og læge kan underskrive lægeerklæringen digitalt (der er tilstrækkelig præcedens ift. allerede digitaliserede løsninger på sundhedsområdet til, at det er usandsynligt at den digitale lægeerklæring ikke kan godkendes). Det er dog vigtigt, at det er en gennemtestet løsning, der sendes til endelig godkendelse. Den indledende dialog viser positive tilkendegivelser ift. endelig godkendelse.
5. Udvikling af prototype til en digital løsning, der lever op til den re-designede arbejdsgang og løsning på udfordringer, designes og udvikles
6. Løsningen forelægges til godkendelse på kvartalsmæssigt møde mellem KL og PLO
7. Den digitale løsning testes af leverandør med kommunen, borgere, kørelærere og praktiserende læger
8. Den digitale løsning evalueres

#### Tidsplan:

I første halvår af 2020 gennemføres pkt. 1 -5 i ovenstående proces. I processen indgår også tæt dialog med alle interessenter. I andet halvår af 2020 og første halvår af 2021 gennemføres pkt. 6-7 i ovenstående proces.

#### Roller og ansvarsfordeling:

Projektet drives af Kultur- og Fritidsforvaltningen i tæt samarbejde med samarbejdskommunerne og de primære leverandører på de digitale leverancer.

### 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Der er følgende interessenter i projektet.

Interne interessenter:	Inddragelse
Koncern IT, IT Sikkerhed og Contract Management	Inddrages ift. sikkerhedsgodkendelse, forslag til IT-infrastruktur ifm. Opbygning af lægeerklæringen, samt sparring ift. kontraktindgåelse med eksterne leverandører
Borgerservicemedarbejdere	Inddrages ift. kvalificering af arbejdsgange, løbende brugertest på piloterne, samt ift. kompetenceudvikling og uddannelse
Økonomiforvaltningen	Høres
<b>Eksterne myndigheder</b>	
Andre kommuner	Aarhus, Frederiksberg og Mariagerfjord. Desuden er KFF i dialog med Ålborg og Rundersdal kommune ift. evt. efterfølgende driftsaftale af løsningen
Regionerne	Orienteres og høres vedrørende digital lægeerklæring
MedCom	MedCom er inddraget og har udtalt sig positivt via mail om løsningen
Praktiserende lægers Organisation	Inddrages ift. godkendelse af digital lægeerklæring. Indledende dialog påbegyndt. Det forventes at godkendelse af løsning er en formalitet på baggrund af præcedens på sundhedsområdet ift. digitale blanketter.
Færdselsstyrelsen	Inddrages ift. juridiske problemstillinger, samt sparring ift. politisk interessenthåndtering ift. en national løsning
Styrelsen for Patientsikkerhed	Inddrages ift. godkendelse af digital lægeerklæring. Indledende dialog påbegyndt. Det forventes at godkendelse af løsning er en formalitet på baggrund af præcedens på sundhedsområdet ift. digitale blanketter.
Læger	Inddrages ift. kvalificering af digital lægeerklæring, samt brugertest på endelig løsning
KL	Inddrages ift. sparring ift. politisk interessenthåndtering ift. en national løsning. Vidensudveksling ift. KL's nuværende digitalisering af kørekortblanketter og digital lægeattest
Politiet	Inddrages ift. godkendelse af digital underskrift i lægeerklæring

Digitaliseringsstyrelsen	Inddrages ift. sparring og ideudvikling på projektet, samt sparring ift. politisk interessehåndtering ift. en national løsning
<b>Eksterne private aktører</b>	
Borgere	Inddrages ift. løbende prototypetest og brugertest
Kørelærere/køreskoler/Dansk Kørelærer Union	Inddrages ift. samarbejde om udvikling af digital ansøgningsblanket med kobling til den digital lægerklæring og efterfølgende løbende prototypetest og brugertest

## 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

### Projektet vil ved implementering sikre:

- Mere gennemsigtighed for borgerne i ansøgningsprocessen
- Gennemsigtighed ift. samarbejdspartnere/øvrige kørekortaktører
- At borgerne kan følge deres ansøgning online step by step
- Rationelle, ensartede, professionelle arbejdsgange i Kultur- og Fritidsforvaltningen
- Sikre gennemsigtighed i opgaveløsningen for medarbejdere

### Effekt af implementering:

- Mere effektivt gennemløb af borgere og kørekortansøgningen i Københavns Borgerservice
- Færre tilbageløb og henvendelser, både i den fysiske borgerserviceindgang og på telefonen • Færre fejl
- Effektiviserede og digitaliserede arbejdsgange/interaktioner/forsendelser mellem samarbejdspartnere og kørekortaktører
- Kvalificerede input til en national effektivisering på baggrund af digitaliserede lægeerklæringer til ansøgning om kørekort

## 1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Afdækning af borgerbehov og adfærd ift. servicerejse på kørekort	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Medio 2020
Udvikling af selvbetjeningsløsning	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Ultimo 2020
Udstilling af borgernes egne data i kørekortprocessen	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Ultimo 2020
Digitalisering af lægeerklæringen til kørekort	Forslag følger implementeringsplan	Københavns Borgerservice	Medio 2021
25% Færre opkald og henvendelser i de fysiske borgerserviceindgange, samt hovednummeret 33663366, som følge af færre returløb i pilotdriftsperioden	Gennem henvendelsesregistreringen trækkes løbende statistikker og antal opgaver og opgavetyper	Københavns Borgerservice, samt samarbejdskommuner	Løbende
Gennemsnitlig ekspeditonstid pr. kørekort reduceres med 20% i pilotdriftsperioden, da behov for manuelt tjek af lægeerklæring reduceres	Gennem henvendelsesregistrering trækkes løbende gennemsnitlig ekspeditonstid på både opgavetype og tidsforbrug	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	Løbende
80% af alle fejl i lægeerklæringen stoppes ifm. en digital lægeerklæring i pilotdriftsperioden	Manuel optælling af tjek sammenholdt med baseline. Baseline er at 1.600 lægeerklæringer ud af 8.000 i dag indeholder fejl og giver returløb	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	Efter 6 måneders drift af den færdige løsning
50% af borgere og læger anvender det digitale tilbud i pilotdriftsperioden ved udgangen af 2020	Antallet af ekspeditioner gennem de digitale løsninger, sammenholdes med totalen af ansøgninger gennem henvendelsesregistreringen	Københavns Borgerservice samt samarbejdskommuner	December 2021

## 1.10 RISIKOVURDERING

Projektet er afhængigt af samarbejdet med samarbejdskommunerne og interessenterne ift. digitalisering jf. pkt. 1.7. Det er projektets vurdering qua indledende dialoger med interessenterne, at der er opbakning og interesse for projektet. Det er desuden understøttet af det fælles nationale fokus på området, hvilket vil være medvirkende til, at risikoen er lav.

Forslaget taler ind i de aktiviteter, der pågår på nationalt niveau, hvilket kan være med til påvirke hvordan en eventuel varig effektivisering kan udmøntes i Københavns Kommune. Forslaget vil dog være med til at

kunne give et realistisk bud på investeringsbehov samt realistisk effektiviseringskrav inden en evt. udmøntning.

Der er risiko for at casens bud på en løsning på en digital lægeerklæring ikke medtages i det fællesoffentlige samarbejde og implementeres som en national løsning, hvorved investeringen er tabt.

Indsatsatserne ift. afdækning af borgerbehov og adfærd er forbundet med en vis usikkerhed ift. om prototyperne kan påvirke borgerne faktiske adfærd. Risikoen vurderes til at være lav.

### 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Den 4. marts 2020

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	Den 20. december
Koncern-IT	Ja, Systemet indmeldes i FISKK	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	