



## Til ØU

### **ØU aflæggerbord 30/8 2016: Optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet, finansiering af handlingsplan til sikring af betryggende administrative processer og status på samling af løn- og personaleadministrative opgaver i Koncernservice**

ØU behandlede på møde den 12. april 2016 sagerne ”Implementering af tiltag til optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet” og ” Status og revideret handlingsplan til sikring af betryggende administrative processer i Københavns Kommune”. I forlængelse af behandlingen af sagerne blev det besluttet, at Økonomiforvaltningen skulle vende tilbage med oplæg til, hvorvidt tiltagene kan reduceres og dermed gøres billigere, samt om der var mulighed for at nedprioritere tiltag i begge sager.

ØU forelægges på den baggrund en opfølgning på de to sager fra ØU’s møde den 12. april 2016. Derudover fremlægges svar på en protokolbemærkning fra samme møde om, at ØU ønsker at se den oprindelige business case for Samling af Administrative Opgaver (SAO) på løn- og personaleområdet og få oplyst, hvad status er i dag.

Notatet om optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet indeholder følgende punkter:

- Revideret handlings- og finansieringsplan for de konkrete implementeringstiltag på løn- og personaleområdet
- Status på de store systemimplementeringer (gates)
- Redegørelse for resultaterne af SAO analysen

Med den reviderede finansieringsplan annulleres to initiativer, et initiativ reduceres, mens de resterende otte initiativer implementeres som planlagt.

Notatet vedrørende finansiering af handlingsplan til sikring af betryggende administrative processer indeholder en revideret plan hvori to tiltag annulleres og tre tiltag reduceres.

Som følge af de foreslåede ændringer vil Økonomiforvaltningen ikke udarbejde budgetnotater til budgetforhandlingerne om finansiering af de to handleplaner.

I notatet om status på samling af løn- og personaleadministrative opgaver i KS præsenteres den oprindelige business case for SAO på løn- og personaleområdet, som Borgerrepræsentationen godkendte den 20. juni 2012. Derudover vises et målbillede af udviklingen på området og der gives en kort status på det løn- og personaleadministrative område i KS i dag.

23-08-2016

Sagsnr.  
2016-0272717

Dokumentnr.  
2016-0272717-4

Sagsbehandler  
Anna Hesseldahl Larsen

**Koncernservice  
Ledelsessekretariatet**

Borups Allé 177  
2400 København NV

Mobil  
4042 8977

EAN nummer  
5798009809018



## Status på initiativer vedrørende optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet

Økonomiudvalget gives i dette notat en opfølgning på sagen om "Implementering af tiltag til optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet" fra Økonomiudvalgets møde den 12. april 2016.

### Baggrund

Økonomiudvalget godkendte på mødet den 12. april 2016 indstilling vedr. implementering af tiltag til optimering og kvalitetsudvikling på løn- og personaleområdet. I den forbindelse tog Økonomiudvalget handlingsplanens finansieringsplan til efterretning. Af finansieringsplanen fremgik det, at Økonomiforvaltningen ville udarbejde budgetforslag til budgetforhandlingerne for 2017 svarende til i alt 7,4 mio. kr. I forlængelse af behandlingen af sagen blev det dog besluttet, at Økonomiforvaltningen skulle vende tilbage med oplæg til, hvorvidt tiltagene kan reduceres og dermed gøres billigere, samt om der var mulighed for at nedprioritere tiltag.

På mødet den 12. april 2016 blev Økonomiudvalget desuden forelagt den seneste kvartalsvise status for de tre såkaldte "gates" for store aktuelle systemimplementeringer:

- Gate 1: Der er beskrevet arbejdsprocesser end-to-end som er accepteret af brugere og godkendt af revisionen
- Gate 2: Arbejdsprocesser og kontroller er digitale
- Gate 3: Medarbejderne er kompetenceudviklet og testet i anvendelsen af det nye system og arbejdsprocesser På baggrund heraf skal ØU forelægges en ny status.

Den 12. april 2016 blev Økonomiudvalget endelig orienteret om, at evalueringen af Samlingen af Administrative Opgaver (SAO) gennemføres som en analyse med fokus på at identificere konkrete forbedringer for brugerne.

Som opfølgning på sagen til Økonomiudvalget den 12. april 2016 gives der i det følgende:

- Revideret handlings- og finansieringsplan for de konkrete implementeringstiltag på løn- og personaleområdet
- Status på de store systemimplementeringer (gates)
- Redegørelse for resultaterne af SAO analysen

### Revideret handlings- og finansieringsplan for implementeringstiltag på løn- og personaleområdet

Koncernservice (KS) har revurderet den samlede handlingsplan og på den baggrund foretaget en prioritering af tiltagene med henblik på at anbefale en annullering eller reduktion af nogle af de besluttede tiltag.

16-08-2016

Sagsnr.  
2015-0286598

Dokumentnr.  
2015-0286598-1

Sagsbehandler  
Anna Hesseldahl Larsen

Konkret anbefales det, at tiltaget ”Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger” annulleres, da realiseringen af et mere digitalt lønændringsflow ikke er presserende. Tilsvarende anbefales det, at ”Administrative standarder i forvaltningerne” annulleres, idet flere forvaltninger allerede har igangsat lignende tiltag i egen forvaltning. Tiltaget ”Forbedret lønkontrol” foreslås endeligt reduceret således, at aktiviteten vedr. SEB sagsbehandler udgår. De resterende otte tiltag implementeres fortsat som planlagt jf. bilag 1.

Den reviderede handlingsplan indebærer, at der ikke længere er behov for tilvejebringelse af finansiering i budgetforhandlingerne.

### **Status på de store systemimplementeringer**

I forhold til status på store systemimplementeringers fremdrift oplever Økonomiforvaltningen fortsat betydelige udfordringer jf. bilag 2.

De væsentligste udfordringer i relation til KAS er:

- Kvalitet og fremdrift grundet alvorlige system- og brugerfejl samt genopretningen af fejl, der trækker ressourcer fra projektets øvrige leverancer.
- Overholdelse af de tre gates i relation til KAS, hvilket forsøges håndteret i projekt om den organisatoriske implementering af KAS. Der foreligger nu en samlet plan for kompetenceudviklingsaktiviteter, der forventes gennemført pr. december 2016

Økonomiudvalget vil blive forelagt en særskilt orientering om status på vagtplanssystemet KAS og genopretning efter de omfattende systemfejl.

### **Evaluering af brugeroplevelser og behov i forbindelse med SAO analysen**

SAO analysen er gennemført i foråret 2016 og har fokus på tre generelle områder, som alle har stor betydning for KS’ brugere jf.

bilag 3:

- Analyse af barselsprocessen med fokus på brugerforbedringer og bedre procesforløb
- Analyse af udfordringer i relation til KS’ selvbetjeningsløsninger og sagsstyring
- Analyse af opgaveportalen

Gennem en ’end to end’ analyse af barselsprocessen er der identificeret en række konkrete forbedringspotentialer i KS’ selvbetjeningsløsninger på barselsområdet. På den baggrund har KS iværksat en servicegennemgang af indholdet i selvbetjeningsløsningerne på barselsområdet. De reviderede løsninger sættes i drift i efteråret 2016.

Analysen af KS' selvbetjeningsløsninger og sagsstyring viste generelt, at løsningerne skaber stor kompleksitet og vanskelige rammevilkår for brugerne. Løsningerne har i begrænset udstrækning været udviklet med afsæt i brugernes behov og forudsætninger. Udviklingen har i højere grad baseret sig på at lette sagsbehandlingen internt i KS, dog uden væsentlig effekt. KS ønsker en digital selvbetjening, der dels er effektiv og dels understøtter brugernes behov og forudsætninger. KS vil fremadrettet udvikle bedre digital selvbetjening og sagsstyring inden for de eksisterende rammer. KS går samtidig i dialog med forvaltningerne om behovet og muligheder for grundlæggende at udvikle KS' digitale selvbetjening.

Analysen af opgaveportalen viste, at KS ikke er lykkedes med at skabe en brugervenlig indgang til blandt andet forretningsgangsbeskrivelser, vejledninger, blanketter og links til selvbetjeningsløsninger. KS vil derfor gennemgå opgaveportalens indhold og opbygning, som en del af de løbende forbedringer af KS' digitale selvbetjening.

De konkrete forbedringspotentialer for brugerne, som SAO analysen har identificeret, vil supplere tiltagene i handlingsplanen på løn- og personaleområdet.

### Økonomiske konsekvenser af revideret handlingsplan

Som følge af ændringerne i handlingsplanens tiltag er der ikke længere behov for tilvejebringelse af finansiering gennem budgetforhandlingerne. Den reviderede finansieringsplan fremgår af tabel 1.

**Tabel 1. Revideret finansieringsplan for implementeringstiltag i handlingsplanen på løn- og personaleområdet (t. kr.)**

Tiltag	Finansierings- estimat jf. ØU den 12. april 2016	Anbefaling	Revideret finansiering sbehov	Plan for finansiering		
				Finansieres inden for KS egen bevilling	Finansieres via smarte investeringer	Finansieres via kvalitets- forslag til budget 2017
Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger	1.029	Tiltag annulleres	0	0	0	0
Administrative standarder i forvaltningerne	7.380	Tiltag annulleres	0	0	0	0
Standardisering, driftstyring og kompetenceudvikling i Koncernservice	0	Uændret	0	0	0	0
Forbedret lønkontrol	3.408	Tiltag reduceres	3.000	3.000	0	0
Bedre indberetning af ferie- og fraværdata og styring af sygefravær hos den lokale leder	Uafklaret	Finansieres internt i KS frem for gennem Smarte Investeringer	1.061	1.061	0	0
Implementering af KAS	1.700	Uændret	1.700	1.700	0	0
Forenklinger i lokalaftaler	0	Uændret	0	0	0	0

Nyt lønsystem	0	Uændret	0	0	0	0
Styrket kommunikation og serviceoplevelse	0	Uændret	0	0	0	0
Nyt e-rekrutteringssystem	1.903	Uændret	1.903	0	1.903	0
Nye forretningsgange i forbindelse med lønfornyelsen	658	Uændret	658	658	0	0
<b>Total</b>	<b>16.078</b>	-	<b>8.322</b>	<b>6.419</b>	<b>1.903</b>	<b>0</b>

Samlet set er finansieringsbehovet reduceret fra 16,1 mio. kr. til 8,3 mio. kr., hvoraf KS finansierer 6,4 mio. kr. inden for egen bevilling og 1,9 mio. kr. er afsat via Smarte Investeringer.

### Videre proces

Med den reviderede finansieringsplan annulleres to initiativer, et initiativ reduceres, mens de resterende otte initiativer implementeres som planlagt.

Status på de store igangværende systemimplementeringer (gates) vil der blive afrapporteret på igen ved udgangen af 2016.

SAO analysen er nu afsluttet.

Intern revision har oplyst, at de ikke har bemærkninger til sagen.

### Bilag

- Bilag 1. Finansieringsplan fra sagen forelagt Økonomiudvalget den 12. april 2016 og status på den reviderede handlingsplan
- Bilag 2. Afrapportering på større systemimplementeringer
- Bilag 3. Redegørelse for SAO analysens resultater

# Bilag 1

Finansieringsplan fra sagen forlagt  
Økonomiudvalget den 12. april 2016 og  
status på den reviderede handlingsplan

**Tabel 1. Finansieringsplan for implementeringstiltag i handlingsplan på løn- og personaleområdet (t. kr.) fra sagen forlagt Økonomiudvalget den 12. april 2016**

Tiltag	Allerede finansieret	Finansiering udestår	Plan for finansiering		
			<i>Finansieres indenfor Koncernservices egen bevilling</i>	<i>Finansieres via smarte investeringer</i>	<i>Finansieres via kvalitets-forslag til budget 2017</i>
Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger	2.500	1.029	1.029	0	0
Administrative standarder i forvaltningerne	0	7.380	0	0	7.380
Standardisering, driftsstyring og kompetenceudvikling i Koncernservice	0	0	0	0	0
Forbedret lønkontrol	1.800	3.408	3.408	0	0
Bedre indberetning af ferie- og fraværdata og styring af sygefravær hos den lokale leder	0	Ukendt	0	Ukendt	0
Implementering af KAS	0	1.700	1.700	0	0
Forenklinger i lokalaftaler	0	0	0	0	0
Nyt lønsystem	45.400	0	0	0	0
Styrket kommunikation og serviceoplevelse	1.000	0	0	0	0
Nyt e-rekrutteringssystem	0	1.903	0	1.903	0
Nye forretningsgange i forbindelse med lønfornyelsen	0	658	658	0	0
<b>Total</b>	<b>50.700</b>	<b>16.078</b>	<b>6.795</b>	<b>1.903</b>	<b>7.380</b>

Note: Beløbene er anlægsinvesteringer til implementering af tiltagene.

**Table 2 Status på tiltag i den reviderede handlingsplanen på løn- og personaleområdet**



















Navn på tiltag	Formål	Status	Revideret handlingsplan
Forbedringer i de digitale selvbetjeningsløsninger	Digitalisering af lønændringsflow, så lønændringer sendes til tillidsrepræsentanter til godkendelse i et IT understøttet workflow.	Tiltag ikke igangsat.	Tiltag annulleres. Fokus er på at løse andre mere presserende udfordringer på området end et mere digitalt lønændringsflow.
Administrative standarder i forvaltningerne	At sikre administrative standarder for institutionernes processer og bedre overholdelse af forretningsgangene	Tiltag ikke igangsat.	Tiltag annulleres. Flere forvaltninger allerede har igangsat lignende tiltag i egen forvaltning.
Standardisering, driftsstyring og kompetenceudvikling i KS	At sikre kvalitetsløft og effektivisering af driften	Tiltag igangsat og afsluttet som planlagt pr. maj 2016.	Ingen ændring
Forbedret lønkontrol	Øge kvaliteten af lønudbetalinger i kommunen samtidigt med at ressourceforbruget på lønkontrollen reduceres.	Tiltag er igangsat, og forventes gennemført som planlagt til 1. kvartal 2017.	Tiltaget reduceres, så aktivitet vedr. SEB sagsbehandler udgår. Hermed reduceres finansieringsbehovet med 0,5 mio. kr.
Bedre indberetning af ferie- og fraværdata og styring af sygefravær hos den lokale leder	Forkorte forløbet fra indberetning til afrapportering på ferie og fraværområdet med henblik på at sikre valide aktuelle data.	Tiltag igangsættes i 2016 og 2017	Finansieres inden for KS' eksisterende rammen og ikke gennem Smarte Investeringer, som forudsat i den oprindelige plan.
Implementering af KAS	Sikre en organisatorisk re-implementering af KAS samt korrekte og effektive processer, arbejds gange og systemanvendelse omkring brugen af KAS og vagtplanlægningen generelt i KK.	Tiltag igangsat og forventes gennemført som planlagt til udgangen af december 2016	Ingen ændring
Forenklinger i lokalaftaler	Anvendelsen af lokalaftaler i Københavns Kommune skal effektiviseres og strømlines.	Indgår som en del af projektet KAS 2.0	Uændret. Juni-sept. 2016
Nyt lønsystem	Implementere nyt lønsystem og hjemtage lønanvisningen fra KMD.	Lønprojektet er gennemført og lukket ned.	Uændret
Styrket kommunikation og serviceoplevelse	Sætte fokus på brugernes serviceoplevelse i mødet med Koncernservice	Tiltag igangsættes som planlagt pr. juli 2016 og fortsættes ind i 2017.	Uændret
Nyt e-rekrutteringssystem	At anskaffe sikre bedre og mere effektiv rekruttering	Igangsatt	Uændret. Finansiering gennem Smarte Investeringer godkendt af BR den 22. juni 2016
Nye forretningsgange i forbindelse med lønfornyelsen	Udarbejde nye forretningsgange på løn- og personaleområdet som følge af implementering af nyt lønsystem og hjemtagelse af lønanvisningen fra KMD.	Ikke igangsatt. Igangsættes som planlagt i efteråret 2016 og løber ind i 2017.	Uændret



# Bilag 2

Status på de store igangværende  
systemimplementeringer (gates), august 2016

## Samlet status pr. august 2016 for større systemimplementeringer


	Kvalitet	Økonomi	Fremdrift	Gate 1	Gate 2	Gate 3
Implementering af KAS (vagtplan)						
Nyt lønsystem og hjemtagelse af lønanvisning fra KMD						
Implementering af nyt økonomisystem						


### Gate beskrivelse:


Gate 1: Der er beskrevet arbejdsprocesser end-to-end som er accepteret af brugere og godkendt af revisionen


Gate 2: Arbejdsprocesser og kontroller er digitale

Gate 3: Medarbejderne er kompetenceudviklet og testet i anvendelsen af det nye system og arbejdsprocesser













 = Forløber planmæssigt

 = Rammerne for projektet er overskredet uden godkendelse

 = Projektet vurderes i risiko

 = Projektet har tidsmæssigt ikke ramt denne gate

# Samlet status pr. august 2016 for delprojekter i programmet Digitale forbedringer


	Kvalitet	Økonomi	Fremdrift	Gate 1	Gate 2	Gate 3
Track & Trace						
Integration mellem KS sagsstyrings-system og journaliserings-systemet						


## Gate beskrivelse:

Gate 1: Der er beskrevet arbejdsprocesser end-to-end som er accepteret af brugere og godkendt af revisionen


Gate 2: Arbejdsprocesser og kontroller er digitale

Gate 3: Medarbejderne er kompetenceudviklet og testet i anvendelsen af det nye system og arbejdsprocesser






 = Forløber planmæssigt

 = Rammerne for projektet er overskredet uden godkendelse

 = Projektet vurderes i risiko


 = Projektet har tidsmæssigt ikke ramt denne gate

## Udfordringer i relation til implementering af KAS\*



Status	Årsag	Nødvendige aktiviteter	Tidsperspektiv	
Kvalitet		Der har været system- og brugerfejl, der har medført fejl i lønudbetalinger.	For at håndtere systemfejl har KS igangsat intensiveret dialog med KMD i form af en taskforce for at sikre fejlretning af systemfejl og bedre performance. For at forebygge brugerfejl er der igangsat kompetenceudvikling af slutbrugere.	KMD har deadline for arbejdet med rettelse af systemfejl samt forbedring af performance 30. september 2016
Fremdrift		Genopretningen fra fejl trækker ressourcer fra projektet og udfordrer fremdrift på de organisatoriske elementer i projektet.	Projektets tidsplan revurderes.	Styregruppen har godkendt en revideret tidsplan d. 26. maj 2016
Gate 1		Der er ikke udarbejdet end to end forretningsgange indeholdende dokumentation af risici og kontroller.	Udarbejdelse af nye forretningsgange gennemføres	Arbejdet med udarbejdelse af de nye forretningsgange forventes afsluttet i 1. kvartal 2017.
Gate 2		Idet der ikke er etableret et fuldt overblik over alle kontroller udestår et overblik over, hvorvidt der i systemet indgår de nødvendige automatiske kontroller	I forbindelse med udarbejdelse af forretningsgange undersøges behovet for nye automatiske kontroller	Arbejdet med udarbejdelse af de nye forretningsgange forventes afsluttet i 1. kvartal 2017.
Gate 3		Slutbrugerne mangler de rette kompetencer til at anvende systemet.	Der gennemføres kompetenceudvikling af slutbrugere	Kompetenceudvikling af slutbrugere er igangsat og forventes gennemført pr. december 2016. Herefter fortsætter kompetenceindsatsen som en løbende forbedringscyklus. Idet kompetenceudvikling gennemføres inden forretningsgangene er udarbejdet er der en risiko for at medarbejder skal uddannes efterfølgende i centrale nøglekontroller i processerne.

\*Afrapporteringen på hele KAS (vagtplan) modsat styringstavlen på Rådhuset, som kun har fokus på gen-implementeringen KAS 2.0

# Udfordringer i relation til nyt lønsystem og hjemtagelse af lønanvisning fra KMD

Status	Årsag	Nødvendige aktiviteter	Tidsperspektiv
Gate 1	 <p>Det er processer i KS som berøres, når det nye lønsystem implementeres. Decentrale brugere skal fortsat indberette løn via selvbetjeningsløsningerne.</p> <p>Projektet har udarbejdet i alt 36 <i>interne</i> processer i KS, heraf er 30 nye eller ændrede som følge af hjemtagelse og konvertering til nyt lønsystem.</p> <p>Der er ikke som del af lønprojektet beskrevet end-to-end processer. Derfor er gaten gul.</p>	<p>Den eksterne revision (Deloitte), har gennemgået i alt 34 ud af de 36 interne processer/arbejdsgange forud for d. 1. april. Deloitte har vurderet, at arbejdsgangene er beskrevet med fokus på digitalisering og roller, og at processerne er accepteret af brugerne. Ekstern revision konkluderer, at de ikke har kendskab til forhold, som indikerer, at de udarbejdede arbejdsgange ikke understøtter implementering af det nye lønsystem med virkning fra den 1. april 2016. Deloitte påpeger at dokumentationen af det samlede kontrolmiljø pt. ikke er fyldestgørende.</p> <p>Der udestår en beskrivelse og godkendelse af end-to-end processerne.</p>	<p>Deloitte's rapportering og anbefalinger vedr. de interne processer i KS er overleveret til løndriften i KS. Arbejdsgangene er blevet godkendt og implementeret i KS.</p> <p>Anbefalinger ift. det samlede kontrolmiljø håndteres i det igangværende projektet i KS vedr. lønkontrol.</p> <p>Arbejdet forventes afsluttet i første halvår af 2017.</p>

## Udfordringer i relation til delprojekterne under Digitale Forbedringer

Status	Årsag	Nødvendige aktiviteter	Tidsperspektiv
Fremdrift	 Delprojektet vedr. integration mellem KS sagsstyringssystem og journaliseringssystem er forsinket. Forsinkelsen skyldes ustabilitet i driften af sagsstyringssystemet, hvorfor udvikling er sat på hold og der er igangsat frozen zone. Udviklingen på sagsstyringssystemet kan ikke idriftsættes før frozen zone ophører.	Projektet afventer ophør af frozen zone på sagsstyringssystemet.	Systemejer kan ikke på nuværende tidspunkt angive en tidshorisont for, hvornår der igen kan udvikles i sagstyringssystem.  Det er derfor uvist, hvornår den tekniske løsning kan idriftsættes.
Fremdrift	 Delprojektet Track & Trace handler om at etablere et forbedret sagsoverblik. Projektet er i gul på fremdrift, fordi projektet har leverancer der er afhængige af KS sagsstyringssystem CRM, der pt. er i frozen Zone.	Projekt arbejder på de leverancer, der ikke er afhængige af sagsstyringssystemet.	Idriftsættelsen er afhængig af tidsperspektivet vedr. frozen zone i KS sagsstyringssystem, hvilket pt. er ukendt.



30-06-2016

### **Bilag 3**

Sagsnr.

2015-0278864

### **Status på evaluering af brugeroplevelser og behov - Redegørelse for SAO-analysens resultater**

Dokumentnr.

2015-0278864-14

### **Baggrund**

Økonomiudvalget godkendte den 8. december 2015 et analysedesign til evaluering af Samlingen af Administrative opgaver (SAO). Kredsen af administrerende direktører besluttede herefter den 17. december 2015 at ændre fokus i analysen, så den i højere grad fik fokus på at identificere tiltag, der kan sikre, at Københavns Kommune lykkes med den administrative strategi. ØU godkendte den 12. april 2016, at SAO-analysen skulle gennemføres som en analyse med fokus på at identificere konkrete forbedringer for brugerne.

Sagsbehandler

Anja Alstrøm

SAO-analysen er gennemført i foråret 2016, og består af tre dele:

- Analyse af barselsprocessen med fokus på brugerforbedringer og bedre procesforløb.
- Analyse af udfordringer i relation til KS' selvbetjeningsløsninger og sagsstyring.
- Analyse af opgaveportalen.

### **Analyse af barselsprocessen**

Analysen af barselsprocessen tager udgangspunkt i en 'end-to-end' analyse af hændelsen "en medarbejder (mor) skal på barsel". Analysen omfatter hændelsens samlede administrative aktiviteter – set både fra et brugerperspektiv og et KS perspektiv. Analysen viser overordnet, at der kan hentes en række serviceforbedringer og driftsoptimeringer i de selvbetjeningsløsninger, der er på barselsområdet. På baggrund af analysens resultater er der igangsat en servicegennemgang af indholdet i selvbetjeningsløsningerne på barselområdet. Fokus i dette arbejde er følgende:

- Gennemgang af dokumentationskravene i barselsprocessen for at fjerne unødige krav og minimere forsinkelser i indberetningerne. Dernæst skal der via hjælpetekst i selvbetjeningsløsningerne fremgå hvilken dokumentation, der skal vedhæftes.
- Indholdet i selvbetjeningsløsningen "Ændring af barselsaftale" skal målrettes med et fokus på selve ændringerne i aftalen.

**Kontoret for  
Administrative Analyser**

Borups Allé 177  
2400 København NV

Mobil  
5173 5546

EAN nummer  
5798009809469

- Det skal sikres, at brugerne får bedre overblik over hvilke selvbetjeningsløsninger, de skal bruge i barselforløbet.
- Flere forebyggende automatiske kontroller skal indbygges i selvbetjeningsløsningerne.
- Selvbetjeningsløsningerne skal gennemgås med henblik på at sikre, at det er nemt for brugerne at indberette kritiske oplysninger, der er afgørende for den videre behandling af indberetningen i KS.

### **Analyse af KS' selvbetjeningsløsninger og sagsstyring**

Analysen viser, at sammenhængen mellem KS' selvbetjeningsløsninger og sagsstyring generelt skaber stor kompleksitet og vanskelige rammevilkår for brugerne. Løsningerne har i begrænset udstrækning været udviklet med afsæt i brugernes behov og forudsætninger. Udviklingen har i højere grad baseret sig på at lette sagsbehandlingen internt i KS - dog uden væsentlig effekt. Der er derudover ikke tilstrækkelig sammenhæng i hele arbejdsgangen fra indberetning til sagsbehandling, til rapportering og til understøttelse af den decentrale leders styringsvilkår på området. Denne konklusion understøttes af erfaringer fra andre projekter i KS (Afbureaukratisering i BUF 2014, Bedre Administration i SUF 2014, og Bedre Administration i SOF 2015).

#### *KS selvbetjeningsløsninger*

Analysen viser, at der er en række generelle udfordringer i relation til selvbetjeningsløsningerne, som bl.a. skyldes en manglende selvbetjeningsstrategi og governance på området:

- Selvbetjeningsløsningerne er udviklet i en Drupal platform, som siden hen har vist sig at have en række tekniske begrænsninger. Der er fra IT side stillet spørgsmålstegn ved om udviklingen er sket i den mest hensigtsmæssige teknologi (platformstrategi).
- Der er i dag 94 selvbetjeningsløsninger i KS, og der udvikles og indføres løbende flere selvbetjeningsløsninger. Der er i alt 84 selvbetjeningsløsninger på løn- og personaleområdet og 10 på økonomi- og regnskabsområdet. Selvbetjeningsløsningerne er siden SAO "knop-skudt", hvorfor der ikke eksisterer et samlet overblik over løsningerne og deres anvendelse. De mange selvbetjeningsløsninger er grundlæggende et udtryk for manglende tværgående styring i KS inklusiv snitfladerne til forvaltningerne, men også manglende kendskab til KS processer og processtruktur.



- Udviklingen af selvbetjeningsløsningerne har fokuseret på at etablere en indberetningsflade til brugerne, men uden øje for den efterfølgende integration til øvrige systemer, hvilket medfører tunge manuelle processer i KS (automatisering). Dette skyldes flere forhold, bl.a. manglende finansiering til integrationsarbejdet.
- Brugere kan ikke finde rundt i de mange selvbetjeningsløsninger, og de enkelte løsninger er ikke tilstrækkelig brugervenlige. Fx udestår udvikling af mere effektive vejledninger, som kan guide brugerne igennem deres indberetninger og sikre vedhæftning af den rigtige dokumentation mv. i selvbetjeningsløsningerne.
- Der er meget få automatiske forebyggende kontroller i selvbetjeningsløsningerne. Det medfører mange fejl i indberetningerne og efterfølgende fejl i sagsbehandlingen i KS. Derudover betyder det et stort ressourcetræk til visitering samt et stort tilbageløb i processerne (forebyggende digitale kontroller).
- KS' kommunikation via nyhedsbrevet "Kort og Godt" er ikke tilstrækkelig effektiv, og vejledningerne på opgaveportalen på KK intranet benyttes ikke i tilstrækkelig grad af brugerne.
- Selvbetjeningsløsningerne skitserer snitfladen mellem KS og forvaltningerne, men der er ikke en tydelige ansvarsfordeling mellem brugerne i forvaltningerne og KS. Det medfører frustration hos lederne, da de oplever ikke at have de fornødne kompetencer til at foretage indberetningerne. Det gælder fx viden om overenskomstmæssige forhold og orlovsregler (krav til kommunens ledelse).

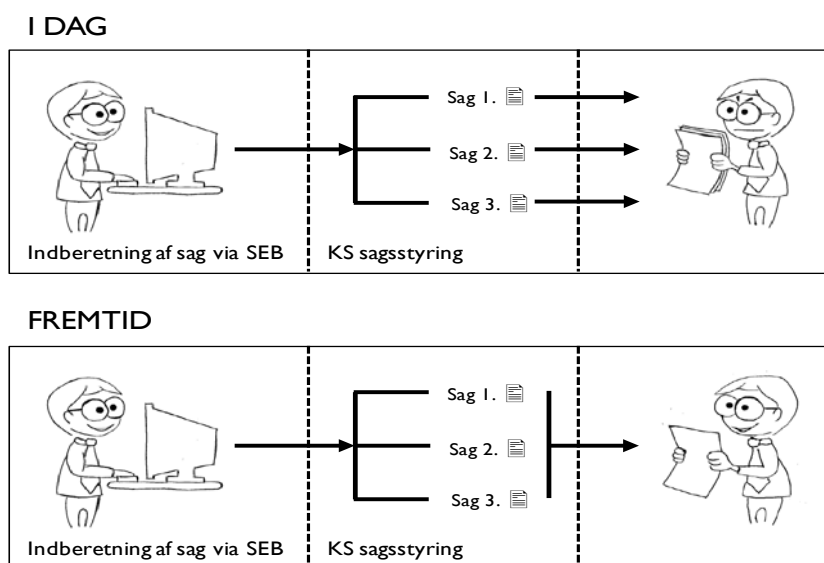
Den manglende tværgående styring på selvbetjeningsområdet medfører, at der ikke er defineret en god praksis for, hvordan selvbetjeningsløsningerne skal udvikles, og de nuværende løsninger er udviklet under et stort tidspres. Mange udviklingsprojekter har medført en række forbedringer på de enkelte procesområder, men det skaber ikke den optimale effekt for brugerne, idet løsningerne udvikles forskelligartet.

#### *KS' sagsstyring*

Analysen viser, at KS's interne sagsstyringssystem (CRM systemet) skaber komplekse rammevilkår for de decentrale ledere og stedfortrædernes styring af indberetningerne.

Baggrunden er, at der for hver ny indberetningsaktivitet (i fx samme barselsforløb) bliver oprettet et nyt sagsnummer, som skaber potentielt mange sagsnumre, som brugerne skal følge i løbet af den samme sag. En opgørelse over antallet af sagsnumre i barselsforløb viser, at der kan være op til 15 sagsnumre i samme forløb. I gennemsnit er der dog 2,3 sagsnumre i hvert barselsforløb. Grundlæggende er udfordringen at KS's interne sagsstyringsprincip også anvendes som sagsstyringsprincip for brugerne, hvilket udstiller de bagvedliggende processer. Det er vurderingen, at det vil kunne skabe store serviceforbedringer for brugerne, hvis der kan udvikles en mere enkel sagsstyring rettet mod brugerne, hvor der i højere grad er fokus på, at brugeren oplever ét sagsnummer enten pr. indberetning eller pr. CPR. nr. Dette er illustreret i nedenstående figur.

**Figur 1: Sagsstyring idag og i fremtiden - set fra et brugerperspektiv**



I projektet om ”track and trace” etableres en visning til lederne om, hvor i processen en pågældende sag er. Løsningen bygger dog på det eksisterende sagsstyringsprincip om flere sager pr. indberetning, og derfor forventes det ikke at ”track and trace” bidrager med fuld effekt, idet lederne fortsat vil have mange sager at holde styr på. Hermed skal lederne fortsat følge et større antal sager pr. indberetning og dermed ikke får et samlet billede af, hvornår en sag er løst.

### Opgaveportalen

Analysen af opgaveportalen viser, at KS ikke er lykkedes med at skabe en brugervenlig indgang til opgaveportalen. Opgaveportalen er det sted på KK's intranet, hvor det er muligt at søge information og finde vejledninger, blanketter og links til selvbetjeningsløsninger mv.

I dag møder brugerne informationer og vejledninger, som er præget af bl.a. juridiske termer og fagsprog. KS har desuden i mange henseender publiceret for mange informationer uden en nærmere vurdering af informationsbehovet for den almindelige bruger. Derudover er der stor variation i, hvordan de enkelte vejledninger er beskrevet, og om der er den rette sammenhæng mellem vejledning og selvbetjeningsløsning.