

Bilag 3. Katalog med innovationsforslag

TV02	Forenkling af borgernes møde med Socialforvaltningen gennem afbureaukratisering, herunder via digitalisering	Side 2
------	--	--------

INNOVATIONSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: **TV02 - Forenkling af borgerens møde med Socialforvaltningen via digitalisering**

Kort resumé: Forvaltningen vil afsøge nye teknologiske metoder til at afbureaukratisere socialfaglige processer, så de fylder mindre i borgerens møde med forvaltningen. Herunder udvikles en ny digital mulighed for selv- og medbetjening og brug af data til identificering af områder med forenklings- eller automatiseringspotentialer.

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input 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		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringso mråde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Implementeringsomkostninger							
Projektledeelse 1 årsværk		300	300				
Faglige nøgleressourcer - frikøb eller eksterne eksperter		100	100				
Udvikling og test af pilot-løsninger		550	750				
Samlede implementeringsomkostninger		950	1.150				

1. Baggrund og formål

Socialforvaltningen arbejder løbende med at gøre det enklere for borgerne at søge og få den støtte, som de har brug for og krav på. Samtidig giver de digitale redskaber nye muligheder for at understøtte borgerrettede arbejdsgange. Københavns Kommune har en ambition om at blive en mere digital kommune og i kommunens digitaliseringsredegørelse for 2021 er der sat særligt fokus på det fremtidige arbejde med service til borgerne og automatisering, og forslaget ligger i direkte forlængelse heraf og er derfor også del af forvaltningernes fælles pipeline med digitale initiativer. Digitale redskaber skal give bedre og let tilgængelige borgerindgange samt understøtte fleksible processer og arbejdsgange med færrest mulige krav til borgere og medarbejdere. Formålet er at skabe forbedringer set fra et borgerperspektiv, men også at afdække potentialet for effektiviseringer for forvaltningen som følge af forenklingerne og automatiseringen.

På socialområdet er der mange borgere, som har vanskeligt ved den digitale selvbetjening, som offentlige myndigheder i stigende grad anvender. Det stiller krav til, at Socialforvaltningens digitale selvbetjeningsløsninger er særligt indrettet til målgruppen. Socialforvaltningen ønsker derfor at målrette både eksisterende og nye digitale redskaber og skabe en lettere og fleksibel indgang for borgere, f.eks. gennem bedre mulighed for selvbetjening og medbetjening, hvor medarbejderen sammen med borgeren, f.eks. i borgerens hjem eller på gaden, kan støtte borgeren i den digitale selvbetjening. Det kan eventuelt foregå via bærbare devices og integrerede systemer, hvor en sagsbehandling kan opstartes, selvom borgeren ikke på stående fod er i stand til at fremskaffe de oplysninger, der skal anvendes i sagsbehandlingen. På den måde skal det blive nemmere at søge om og få hjælp hos Socialforvaltningen.

Forvaltningen har med forslaget et særligt fokus på at arbejde med løsninger, der skal gøre borgerens møde med kommunen mindre bureaukratisk.

Udvikling af bedre borgerindgange, herunder metoder til selv- og medbetjening, færre arbejdsgange med færre trin, præsentation af allerede kendte data i ansøgningsprocesser og identifikation af potentiale for afbureaukratisering skal gøre hverdagen nemmere både for borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen. Derudover er forventningen, at udviklingsarbejdet bidrager til at identificere den rette teknologi, som der fremadrettet kan investeres i med henblik på at finde en besparelse på arbejdsgangene.

Som led i innovationsforslaget vil det også blive klarlagt, hvilke borgergrupper, der har mulighed for at anvende de tilpassede digitale indgange, og hvilke borgere hvor dette fortsat ikke vil være relevant - f.eks pga. borgernes begrænsede digitale kompetencer.

2. Forslagets indhold

Pilotudvikling af løsninger til øget selv- og medbetjening hos borgerne

Formålet er at skabe selv- og medbetjeningsløsninger, som forenkler og gerne afbureaukratiserer borgernes interaktion med forvaltningen ved at forbedre borgeroplevelsen og automatisere visse sagstrin. Målet er at teste om det er muligt at gøre det lettere og mere intuitivt for borgerne og samtidig at højne kvaliteten af den forvaltning modtager således, at der potentielt også kan spares tid på sagsbehandlingen. Kommunens selvbetjeningsløsninger er kun i begrænset omfang designede med udsatte borgere i tankerne og det er derfor vigtigt at afprøve og indsamle data fra borgerne for at sikre, at de fremtidige løsninger vi udvikler, målrettes mere til SOF's målgrupper.

Forslaget vil i udgangspunktet undersøge to konkrete områder:

Borgerens plan via 'Borgerportalen'

Selvbetjeningsområdet i SOF, fokuseret om ansøgninger om enkeltydelser.

I forhold til borgerens plan så er det et område, hvor medarbejderne løbende skriver mange ting ind for borgerne f.eks. deres selvsvurdering af niveauet på deres fokusområder, delmål, mv. Der skal afprøves en borgerportal, hvori borgerne let og intuitivt kan foretage vurderingerne med deres egne ord, og hvor de og evt. deres pårørende kan følge med i deres udvikling og få overblik over deres sag, hvornår der næste gang er møder med sagsbehandleren, fysioterapeuten, mv. Borgeradgangsløsningen kobles direkte på SOF's nye socialfaglige fagsystem DOMUS (Digitalt Overblik Myndighed Udfører Socialområdet).

I forhold til selvbetjeningsområdet vil innovationsprojektet identificere, udvikle og afprøve piloter, der tester i hvilket omfang selvbetjening til forskellige målgrupper kan forbedres ved at gøre det mere intuitivt og intelligent. F.eks. ved bedre at guide borgerne igennem processerne, ved at give dem muligheder for at indhente f.eks. formueoplysninger automatisk og ved at 'reagere' på indholdet der skrives i ansøgninger og f.eks. gøre borgeren opmærksom på, om der mangler vigtige tal og bilag eller om f.eks. formue eller andre forhold, der må forventes at få indflydelse på evt. bevilling eller afslag. Samtykke er en vigtig del af afprøvningerne og projektet vil blandt andet afprøve mulighederne i kommunens selvbetjeningsløsning Xflow og i powerapps.

Det vil også blive afprøvet, om det er muligt at lave løsninger, der gør det muligt for medarbejderne - med et begrænset ressourceforbrug - at medbetjene, når de er ude i borgerens hjem, hvilket vil sige, at medarbejderne får værktøjer med ud, som fx gør det muligt at starte et ansøgningsforløb, mens de er sammen med borgeren.

Piloterne på selvbetjening forventes at afgrænses til enkeltydelser, tabt arbejdsfortjeneste og pensions/førtidspension. Det vil blive endeligt fastlagt som led i projektet.

Forvaltningen vil benytte det nye værktøj/metode "Proces Mining" til at sikre, at projektet får testet de mest komplekse og tidskrævende dele af borgerportalen og selvbetjeningsløsningerne og dermed også sikret den fornødne viden til at udarbejde de forventede opfølgende investeringscases, hvor piloterne udbredes og opskaleres.

Proces Mining er et automatiseret værktøj som på baggrund af data hurtigt kan skabe indsigt i arbejdsgange og processer som ellers ville kræve større analyser eller subjektive vurderinger ift., hvor der er potentiale for forbedringer og automatisering.

Løsningerne skal testes med en gruppe udvalgte borgere for at sikre, at vi reelt forenkler områderne og skaber merværdi for målgruppen og som følge heraf også kan spare tid hos medarbejderne pga. færre tilbageløb, bedre kvalitet i data samt færre spørgsmål og klager.

Forvaltningen vil som altid indgå i et samarbejde med Koncern IT i forhold til valg og brug af teknologier og værktøjer.

3. Økonomi

Projektet kræver 1 årsværk til at projektlede og koordinere pilotudviklingen samt koordinere nøgleressourcer på dataområdet, på SOFs nye fagsystem DOMUS (Digitalt Overblik Myndighed & Udfører Socialområdet) og på SOFs og Koncern ITs selvbetjenings- og automatiseringsløsninger. Herudover vil der være behov for at trække på faglige nøglekompetencer, særligt i forhold til erfaringerne med udsatte borgeres udfordringer med ansøgninger, og hvordan løsninger bedst kan tilpasses forvaltningens målgrupper.

Økonomien i forslaget er beregnet ud fra års erfaring i SOF Digitalisering med udvikling af selvbetjeningsløsninger og automatisering og specifikt ifht. leverandørerne af hhv. Xflow og DOMUS som er de to platforme der arbejdes ud fra i forslaget. Da der udvikles til komplekse borgermålgrupper, forventes der ekstra iterationer i processerne og den agile udvikling. På baggrund erfaringerne etableres den endelige økonomi ifht. opskalering og implementering af løsningerne.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Projektledelse 1 årsværk		300	300				
Faglige nøgleressourcer - frikøb eller eksterne eksperter		100	100				
Udvikling og test af pilot-løsninger		550	750				
Investeringer totalt, service		950	1.150				

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Innovationsforslaget vil gøre det muligt at udvikle en egentlig investeringscase om øget selv- og medbetjening og deraf potentielle effektiviseringer af interne arbejdsgange. Investeringscasen vil fokusere på at gøre det nemmere for borgerne og samtidig effektivisere arbejdsgange og nedbringe klager og tilbageløb og forventes derfor at udmøntes igennem besparelser på sagsbehandler årsværk.

Det er ikke muligt at færdiggøre investeringscasen, før der er mere konkret erfaring fra innovationsforslaget om udfordringerne og mulighederne i de nye borgervendte løsninger.

Businesscasen vil som innovationsforslaget bestå af flere tiltag herunder vil Borgerportalen færdigudvikles ifht. borgerens plan og opskaleres til at dække alle de områder der er i DOMUS, hvor borgernes egne vurderinger skal indtastes samt på de områder, hvor borgere og pårørende har størst behov for at kunne følge med i udvikling, aftaler, uploade dokumenter, mv. Erfaringerne fra piloterne på selvbetjeningsområdet vil dels føre til udrulning af forbedringer på SOFs eksisterende selvbetjeningsløsninger samt på udrulning og opskalering af med-betjeningsløsninger, hvor muligt.

Niveauet for den forventede case er baseret på års erfaring med opskalering og implementering af velfærds-, selvbetjenings- og automatiseringsløsninger. Midlerne forventes fordelt ca. 2/3 på færdigudvikling, opskalering og understøttelse af yderligere områder da vi forventer potentiale ud over det afgrænsede område der er valgt til at teste af på og 1/3 på implementering og udrulning. Hvis løsningerne skal have effekt og gevinsterne skal sikres så skal der foretages en række implementeringsindsatser overfor borgerne, hvilket er mere ressource intensivt og komplekst end til interne brugere.

Endelig er det sandsynlighed, at innovationsforslaget vil skabe grundlag for investeringscase som led i SOFs arbejde med automatisering. Det forventes således, at projektet vil identificere områder, som – ud over selvbetjeningsdelen – kan automatiseres.

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2023 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
4.500	budget 24 eller ofs 23/24	1,5 – 2,5 mio.kr. (svarende til 3-5 ÅV varigt)	X	X	X

5. Implementering af forslaget

Den overordnede plan for projektet er:

- Q3 og Q4 2022: Anskaffelse og udvikling af løsninger i samarbejde med eksterne.
- Q1 og Q2 2023. Test og evaluering samt tilpasning og færdigudvikling af løsninger pba. tilbagemeldinger fra bl.a. borgerne.

Der arbejdes som udgangspunkt agilt med al udvikling og planer behøver ikke ske så sekventielt som beskrevet.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Forslaget vil inddrage Koncern IT, IT-leverandører og potentielt relevante interesseforeninger for udvalgte borgergrupper

7. Effekt af innovationsforslaget

Forslaget skal bidrage til at skabe en nemmere hverdag for såvel medarbejdere som borgere ved at forsimple komplekse og bureaukratiske arbejdsgange og værktøjer.

Løsningerne skal ud over at være lettere at benytte også gerne spare tid for både borgere og medarbejdere og frigøre mere tid til andet arbejde med borgerne.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Test af værktøjer og løsninger til selv- og medbetjening	Brugertilfredshedsmåling på de udviklede pilot-løsninger.	Digitalisering	I forbindelse med test og afprøvning Q2 2023
Test af borgerportalen	Borgertilfredshedsmåling på den udviklede funktionalitet i borgerportalen.	Digitalisering	I forbindelse med test og afprøvning Q2 2023
Effektiviseringspotentialer	Målinger på øget kvalitet i og potentiel sparet tid på ansøgningsprocesser og potentialer ifht. processer til afbureaukratisering	Digitalisering i samarbejde med stabene i borgercentre	I forbindelse med test og afprøvning Q2 2023

9. Risikovurdering

Projektet vurderes at have en lav til middel risiko, idet der benyttes kendte teknologier, men samtidig er det aldrig let at udvikle løsninger, som understøtter udsatte borgere ift. komplekse ansøgninger.

Shrems II dommen fra EU i forhold til brug af cloud-løsninger kan få betydning for, hvilke værktøjer og løsninger som kan afprøves og hvordan de kan udvikles, men forventes ikke at kunne stoppe projektet.

10. Hvem er hørt?

Medarbejderne vil blive hørt i forbindelse med MED-processen. Herudover har HovedMED og forvaltningens råd mulighed for at udarbejde høringssvar til forslagene. Høringssvar til forslagene fra HovedMED og rådene udleveres til Socialudvalget i et særskilt bilag inden behandlingen af sagen "Smarte investeringer" d. 2. marts, samt til Socialudvalgets 2. behandling af budget 2022.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	21. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
MED-udvalg	Ja	HovedMED 11. februar
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	