

# BILAG 7 - INNOVATIONSFORSLAG

## OFS 2020-21

Forslagets titel: Pilotforsøg for digitale løsninger til bedre kommunikationsmuligheder mellem borger og jobcenter

Kort resumé: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har et mål om, at flere borgere og medarbejdere skal opleve en bedre kommunikation. Samtidig har en inddragelsesproces med borgere og medarbejdere på Jobcentrene vist, at både medarbejdere og borgere ønsker muligheden for, at det bliver nemmere at kommunikere skriftligt til og fra jobcenteret. I dag sker store dele af kommunikationen igennem E-boks, mens der er et ønske om, at borgerne og medarbejderne fx kan sende sms'er direkte til hinanden.

Når kommunikationen i dag opleves besværlig, så kan det blive en opgave, som mange borgere hverken magter eller ønsker, og det kan i sidste ende have betydning for deres forløb. Både medarbejdere og borgere efterspørger derfor bedre muligheder for, at medarbejderne kan skrive en SMS til borgeren og fx minde om en samtale eller dele informationer. Hos medarbejderne er det også en forventning om, at de hurtigere - hvis deres muligheder for løbende kontakt styrkes - kan igangsætte relevante tiltag for den enkelte borger og dermed styrke effekten af deres indsats.

Derfor ønsker forvaltningen at undersøge hvilke løsninger, der vil være bedst til at forbedre kommunikationen. Det kan f.eks. være gennem en SMS-funktion eller en App løsning. Løsningen skal gøre det nemmere at kommunikere, indgå i dialog, dele information samt sikre mere nærværende vejledning og støtte for kommunens borgere. Derudover skal løsningen være tilgængelig via mobiltelefonen og være overskuelig, så gamle beskeder let kan genfindes.

For at undersøge hvad der i praksis fungerer bedst, og hvor effekten er størst, igangsættes en række pilotforsøg, der skal afprøve kommunikationsløsninger på Jobcenter København - Ungecenteret, der fokuserer på ledige under 30 år. Forslaget er optaget på IT-kredsens pipeline.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

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

Tablet 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styrings-område	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Implementeringsomkostninger							
Projektleder	Service	600	300				
Digitale løsninger	Service	260					
Samlede implementeringsomkostninger		860	300				

## 1. Baggrund og formål

For at sikre en god og effektiv service i jobcentrene er der gennemført en række inddragelsesprocesser med borgere og medarbejdere. Processen har været med til at afdække potentialer for bedre service, vejledning og støtte. Et af de områder, der har været særlig fokus på, er dialogen mellem jobcenteret og

borgerne. Her ønskes en mere brugervenlig og dynamisk kommunikation, der kan forbedre mulighederne for tovejskommunikation, bedre deling af informationsmateriale osv.

I dag er den skriftlige kommunikation præget af forældede løsninger, lange svartider, et tungt myndighedssprog og envejskorrespondancer. Når borgerne ønsker at besvare en henvendelse fra Jobcenteret skriftligt, skal det ske via E-boks, hvilket kan opleves som en rigid og tidskrævende proces. Og størstedelen af brugerne ved end ikke hvordan man svarer via E-boks.

Samtidig er det i dag ikke muligt at imødekomme ønsket om direkte kommunikation fx gennem SMS, da de nuværende løsninger til SMS kun understøtter envejskommunikation, og det derfor ikke er muligt for borgerne at svare. Derudover er det kun få borgere, som er aktivt tilmeldt servicen på Borger.dk og Jobnet, hvilket kræves for, at borgerne får sms'er fra jobcenteret. Dertil kan meddelelserne kun indeholde meget få tegn.

Borgerne har under inddragelsesprocessen fortalt, at det kan være svært at forstå vigtigheden og formålet med de samtaler, som de er indkaldt til. De fortæller også, at de mangler informationer om, hvad der skal ske til samtalerne, hvad næste skridt er m.m. Løsningen skal derfor bidrage til at imødekomme borgernes udfordringer og understøtte et tillidsbaseret samarbejde, der kan være med til at motivere borgerne og dermed bidrage til et højere fremmøde og progression.

Medarbejderne beretter, at det er udfordrende for dem at følge borgeres progression, afhjælpe ved tvivlsspørgsmål og støtte borgerne i deres forløb. En af forhindringerne er, at kommunikationsmulighederne mangler teknisk understøttelse og brugervenlighed.

## 2. Forslagets indhold

Formålet med pilotforsøget er at finde den/de løsninger, der understøtter den bedste kommunikation, herunder hvordan de kan bruges til at sænke udeblivelsesprocenten - og dermed føre til et effektiviseringspotentiale og forhåbentlig øge den oplevede service i mødet med jobcenteret.

En brugervenlig kommunikationsløsning skal være egnet til tovejskommunikation samt udveksling af materiale og dokumentation. Løsningen skal overholde GDPR-regler og sikre automatisk journalisering i fagsystemer. Derudover skal løsningen være tilgængelig via mobiltelefon samt overskuelig, så gamle beskeder let kan genfindes.

For at afdække effektiviseringspotentialet og teste de forskellige løsninger gennemføres et pilotprojekt på ét af forvaltningens centre. Læringen fra pilotprojektet skal indgå i udarbejdelsen af et eventuelt investeringsforslag til budget 2023.

### Projektets tre spor:

Projektet er inddelt i tre spor.

1. Test af ny SMS-løsning,
2. Test af App-løsning samt test
3. Afprøvning af eksisterende løsninger i forvaltningen (eks. forvaltningens bookingsystem).

Med spor 3 er ønsket at afprøve mulighederne i de allerede simple og eksisterende løsninger. Forventningen er dog, at løsninger med tovejskommunikation giver den største værdi for borgerne. Derfor forventes spor 1 og 2, at indeholde de bedste løsninger.

### Målgruppen:

På trods af yngre målgrupper digitale kompetencer i andre sammenhænge, så udfordres målgruppen ofte af kommunikationen fra jobcenteret og gennem E-boks. Denne udfordring bekræftede de unge borgere i inddragelsesprocessen. Pilotprojektet vil derfor fokusere på borgere under 30 år.

Konkret vil pilotforsøget omhandle 45 sagsbehandlere, der deles op i følgende grupper:

- En gruppe der tester en SMS-løsning
- En gruppe der tester en App-løsning
- En gruppe der bruger de eksisterende kommunikationsløsninger (kontrolgruppe)

Pilotprojektet skal afdække udfordringer og potentialer ved de forskellige løsninger, hvorfor sagsbehandlerne deles op i ovenstående grupperinger.

#### Tidshorisont:

Pilotforsøget vil vare ét år, hvor der testes i mindst et halvt år. I pilotforsøget vil forvaltningens service-designhed blive inddraget i både design- og evalueringsfasen.

Sideløbende med pilotforsøget vil der også blive iværksat en screening af muligheder for bedre kommunikation i nuværende systemer som fx Workforceplanner, NemSMS osv.

### 3. Økonomi

Pilotforslagets økonomi består tre poster:

- Projektledelse til at drive projektet
- Indkøb af de understøttende systemer
- Licenser til de understøttende systemer.

Til at drive og evaluere pilotprojektet afsættes 900.000 kr. svarende til 1,5 årsværk. Årsværket opdeles med 8 måneder i 2021 og 4 måneder til evaluering i 2022. Derefter er der skabt et grundlag, der kan benyttes til at have et investeringsforslag klar til forhandlingerne om Budget 2023.

SMS-løsningen består af en halvårlig licens på 45.000 kr. (inkl. hosting og ubegrænset service/support) samt en startpakke på 50.000 kr. Mens App-løsningen forventes at koste 15.000 kr. i licenser om året med en etableringsudgift på 150.000 kr.

**Tablet 2.1 Serviceinvesteringer i forslaget**

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Projektledelse	Service	600	300				
SMS-løsning - licens	Service	45					
App-løsning - licens	Service	15					
SMS-løsning - startpakken	Service	50					
App-løsning - etableringsudgift	Service	150					
Investeringer totalt, Service		860	300				

### 4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

I Jobcenter København budgetteres der i 2021 med at udeblivelse koster ca. 7 mio. kr. Lykkedes målsætningen om, at den bedre kommunikation kan nedsætte udeblivelserne med 20 pct. og udbrede løsningen til hele Jobcenter København, så vil det betyde en årlig besparelse på op mod 1,4 mio. kr. Udgifterne vil til udrulning af et af systemerne forventes årligt at være i underkanten af 1 mio. kr., hvilket dækker licenser til ca. 1.000 medarbejdere på jobcentrene samt oplæring og projektledelse. Udgiften forventes at falde til ca. 200.000 kr. efter de første opstartsår.

**Tablet 2.2 Tentativ businesscase**

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2022 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
800-1.000	Budget 2023	1 -1,4 mio. kr. (Service)		X	

### 5. Implementering af forslaget

Projektet inddeles i tre faser:

1. Maj-Sep 2021: Opstart af pilotprojekt – herunder afdækning af arbejdsgange, tekster & skabeloner samt forvaltningsmæssige implikationer (eksempelvis GDPR og andre juridiske implikationer) foruden indkøb af digitale systemer
2. Okt.- mar. 2021-2022: Uddannelse og pilotprojekt i Ungecenteret
3. Mar-apr. 2022: Evaluering af pilotprojekt

Hvis projektets gevinster høstes, forventes det, at der udarbejdes en investeringscase til budget 2023 umiddelbart efter projektets afslutning.

Digitaliseringskontoret i BIF forventes at bistå med teknisk ekspertise, eventuel anskaffelse samt projektledelse. Ungecenteret forventes at stille med medarbejdere til arbejdsgruppen samt borgere til test af løsninger.

## 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Det forventes, at projektet i første omgang vil involvere relevante medarbejdere fra Ungecenteret samt et udsnit af relevante borgere udvalgt på baggrund af deres målgruppeplacering. Relevante fagkontorer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil også blive involveret for at sikre det faglige indhold.

Ydermere vil Socialforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen blive inddraget for at bringe deres viden om løsningernes muligheder og gevinster i spil.

Samarbejdet konstrueres således, at Digitaliseringskontoret i Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen påtager sig projektledelsen samt sikrer fremdrift og involvering af relevante aktører.

**Tabel 2.3 Organisering af samarbejde**

<b>Kontor/afdeling</b>	<b>Funktion</b>
Digitaliseringskontoret	Står for projektledelse og fremdrift i projektet
Jobcenter København - Ungecenteret	Pilottest-forvaltningen for at sikre, at løsningen er relevant. Ydermere bistår Jobcenteret i evaluering af projektet, for at sikre at konkrete erfaringer og viden bliver operationaliseret. Derudover forventes det, at centeret skal allokere superbrugere til at understøtte de forskellige løsninger.
Fagkontorer	Bistår i arbejdet med at sikre den forvaltningsmæssige idé samt arbejdsgange således, at vi sikrer det beskæftigelsesmæssige element. Derudover vil fagkontorerne løbende rådgive projektet omkring juridiske forhold, snitflader til andre centre, forvaltninger mv. Det forventes ligeledes, at EKT, forvaltningens DPO samt borgerrådgivere inddrages ved tvivlsspørgsmål.
Enhed for Servicedesign	Bistår i arbejdet med opfølgning - særligt i opfølgningen med borger
Internt samarbejde med KIT	Bistår såfremt der opstår konkrete tekniske udfordringer
Eventuel leverandør af løsning	Står for løsningen, drift, setup samt uddannelse.
Socialforvaltningen, Børne-, Ungdomsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen i Københavns Kommune	Forvaltninger har erfaringer indenfor projektets område. Der er allerede på nuværende tidspunkt oprettet tværgående kanaler til vidensdeling mellem BIF og SOF. Det forventes yderligere, at BUF og KFF inviteres til denne gruppe, så vi sikrer vidensdeling på tværs.

Tværgående og nationale projekter	Der findes allerede projekter i forvaltningen, der kan bidrage til nærværende projekt. Derfor vil disse projekter blive hørt og spurgt til erfaringer og anvendelse, hvis det vurderes relevant. Her tænkes blandt andet på Borgerblikket, Ny Hjemmeside og NGDP.
-----------------------------------	---

## 7. Effekt af innovationsforslaget

Hvis løsningen bidrager til, at flere borgere møder op til samtaler, vil medarbejderne i højere grad bruge deres tid på beskæftigelsesmæssigt relevante tiltag i stedet for genindkaldelse af borgeren, spildt tid osv.

Den samlede udeblivelsesprocent for Ungecenteret var i 2019 8,66 %, fordelt på forskellige typer samtaler, hvorfor der er et potentiale for at nedbringe udeblivelsesprocenten yderligere.

På medarbejdersiden er forventningen, at de hurtigere kan igangsætte relevante tiltag for den enkelte borger og dermed styrke effekten af deres indsats, hvis deres muligheder for løbende kontakt styrkes. Samtidig forventer medarbejderne, at de vil kunne yde en bedre og mere nærværende service, hvis deres muligheder for at indgå i dialog forbedres. Derudover forventes det også, at flere borgere vil komme til samtalerne i jobcenteret, hvis borgerne i højere grad ser og forstår kommunikationen fra jobcenteret.

En bedre kommunikations- og dialogmulighed vil styrke borgernes forløb, sikre at borgerne modtager relevant information med mulighed for opfølgning for borgeren samt få en større tilknytning til centeret. Kort sagt en bedre serviceoplevelse.

### Tidligere erfaringer:

Erfaringer fra andre myndigheder viser, at tilfredsheden stiger blandt medarbejdere og borgere, når der etableres bedre kommunikationsmuligheder. Erfaringer fra Region Hovedstaden viser, at antallet af telefoniske henvendelser faldt med 25 %, hvorimod den skriftlige kommunikation steg med 20 %, da de etablerede en mere dialogbaseret kommunikation.

En anden undersøgelse fra Odense Kommunes evaluering viser, at over 80 % af brugerne er tilfredse/meget tilfredse med digitale kommunikationsmuligheder.

Ved fuld implementering af forslaget forventes en lignende effekt på Ungecentret.

Hvis løsningen indfrier forventningerne, kan der blive tale om at omorganisere enkelte opgaver f.eks. i Ungecentrets Callcenter.

### Jobcenter Københavns erfaringer:

I Jobcenter København er der tidligere blevet lavet et mindre forsøg med opringninger til særlige målgrupper for at øge fremmødet. Der var store udsving i effekten ift. de forskellige målgrupper. Målgruppen der var tættest på arbejde og uddannelse havde størst effekt af opringningerne. I gennemsnit var der i testforsøget et øget fremmøde på omkring 5%.

Ved fuld implementering af en relevant løsning forventes det, at udeblivelsesprocenten falder. Det er dog ikke muligt på nuværende tidspunkt at estimere, hvor stor stigningen vil være. Det er blandt andet dét, som pilotprojektet skal undersøge nærmere.

## 8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
----------------	---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

Borgere og medarbejdere oplever bedre kommunikation	Borger og medarbejder interviews	Projektleder, med hjælp fra forvaltningens servicedesignheden	3 interviews fra hver gruppe udarbejdes, henholdsvis før, under og efter projektet. Det skal være med til at afdække medarbejdernes kvalitative gevinster ved projektet, samt borgernes oplevelse.
Målet er 20 pct. færre udebliver hos sagsbehandlere med SMS og App løsninger, end i kontrolgruppen	20 pct. færre udebliver hos sagsbehandlere med SMS og App løsninger, end i kontrolgruppen	Projektgruppen og Ungecenteret	Løbende opfølgning og undersøgelse af data fra beskæftigelsessystemet på antallet af udeblivelser og aflysninger

Milepælen for opfølgning af kommunikationen bliver en del af planlægningsarbejdet i projektet i samarbejde med Enhed for Servicedesign. Det forventes, at milepælene bliver i september, januar og april. Der vil blive fulgt op på opfølgingsmålene vedr. udeblivelsesprocenter løbende i processen for at måle effekten af løsningen. De konkrete milepæle bliver en del af planlægningsarbejdet i projektet, men som udgangspunkt vil der være opfølgning på udeblivelsesprocenten hver måned i projektets løbetid – fra oktober-marts. Før projektets start laves der en baselinemåling som udgangspunkt for opfølgningen – det forventes at ske i september.

## 9. Risikovurdering

For projektet er der identificeret en række risici, der kan påvirke effekten og tidsplanen negativt. Nedenfor er disse risici opridset

De væsentligste risici i projektets gennemførelse er:

Der er risiko for, at der ikke kan sikres det forvaltningsmæssige grundlag for anvendelsen af nye kommunikationskanaler – herunder fx GDPR-udfordringer og borgernes retssikkerhed. Derudover er der en risiko for, at Corona situationen kan påvirke projektet og processen i et sådant omfang, at tidsplanen ikke overholdes, og dermed forlænger projektet mere end planlagt. Slutteligt er der en risiko for, at løsningen ikke medfører færre udeblivelser, og dermed ikke opfylder projektets mål. Ud fra tidligere erfaringer fra Ungecenteret vurderes denne risiko at være lav/mellem.

## 10. Hvem er hørt?

	1.000 kr. 2022 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	D. 5.2.2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	Angiv dato for godkendelse og evt. høringssvar.  Alle investeringsforslag, der indeholder midler vedr. ændrede m2-behov, herunder: - nye m2 – nyt lejemål, nybyggeri og tilbygning - samlokalisering - til- og fraflytning af lejemål - ændring af eksisterende lejemål – renovering skal have en ejendomsfaglig vurdering inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.  Sendes til: OKFDL Budgetkoordinering
IT-kredsen	Ja	IT-kredsen blev orienteret i december, og forslaget er optaget i IT-kredsens pipeline uden yderligere bemærkninger.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Koncern-IT	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Alle nyanskaffelser af it-systemer skal vurderes af Koncern IT inden IT-anskaffelsen, men ikke inden CFØ's godkendelse.</p>
HR-kredsen	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Alle investerings- og effektiviseringsforslag, som indeholder effektiviseringer på arbejdsgiverområdet, skal have været i høring i HR-kredsen inden Center for Økonomi kan lave en endelig godkendelse af investeringsforslaget.</p>
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	<p>Angiv dato for godkendelse og evt. hørings svar.</p> <p>Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) forslaget er evidensbaseret,</li> <li>2) det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune,</li> <li>3) lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget</li> <li>4) forvaltningens forslag til opfølgning på investeringsforslaget er tilstrækkeligt i forhold til at sandsynliggøre, at effekterne realiseres eller om der er behov for en separat evaluering.</li> </ol>