

INNOVATIONSFORSLAG

BUDGET 2023

Forslagets titel: Digital selv- og medbetjening for udsatte borgere

Kort resumé: Forvaltningen vil afdække særskilte behov og potentialer ift. digitale selv- og medbetjeningsløsninger. Mange udsatte borgere har begrænsninger ift. at kunne anvende standard selvbetjeningsløsninger. Med forslaget udvikles en ny digital mulighed for selv- og medbetjening for borgere og medarbejdere.

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen

Berørte forvaltninger:

☐ Økonomiforvaltningen	☒ Socialforvaltningen
☐ Kultur- og Fritidsforvaltningen	☐ Teknik- og Miljøforvaltningen
☐ Børne- og Ungdomsforvaltningen	☐ Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
☐ Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Implementeringsomkostninger							
Projektledelse 1 årsværk i 1½ år			600	300			
Faglige nøgleressourcer - frikøb eller eksterne eksperter			300	150			
Udvikling og test af pilot-løsninger			1.000	300			
Samlede implementeringsomkostninger			1.900	750			

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 dette forslag ligger i direkte forlængelse heraf. 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, samt at leve op til formkravet i innovationspuljen om at afdække muligt potentiale for effektiviseringer for forvaltningen som følge af forenklinger 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. Innovationsforslaget vil ikke medføre formkrav og vil ikke røre ved borgernes rettigheder til at søge om hjælp på anden vis, f.eks. ved personligt fremmøde.

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 information, som forvaltningen modtager, således at der i sagsbehandlingen kan spares tid på selve informationsindsamling og kvalitetssikring af informationerne. Almindelige 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 Socialforvaltningens målgrupper.

Forslaget vil undersøge to konkrete områder:

- *DOMUS 'Borgerportal' - særligt i forhold til samarbejdet om borgerbeskrivelse og det generelle overblik for borgeren, herunder kalender, visning af data om borgerens økonomi og medicin, samt mulighed for borgerens feedback.*
- *Ansøgninger fra borgerne fokuseret på ansøgning om enkeltydelser, tabt arbejdsfortjeneste og pension/førtidspension.*

DOMUS (Digitalt Overblik Myndighed & Udfører Socialområdet) er forvaltningens nye fagsystem. En pilot på DOMUS' borgerportal skal udvikles, som understøtter de områder, hvor medarbejderne løbende skriver mange ting ind for borgerne i borgerbeskrivelsen, f.eks. deres selvsvurdering af niveauet på deres fokusområder, delmål, aftaler, mv. Borgerportalen skal afprøve, hvordan man kan optimere samarbejdet mellem borger og medarbejder ifbm. f.eks. målprogression, selvsvurderinger og egenbeskrivelser, herunder i hvilket omfang det er muligt og meningsfuldt for borgerne selv, uafhængigt af medarbejdere, at bidrage med informationer. Herudover skal det afprøves, om borgerportalen kan give borgeren og evt. deres pårørende et simpelt og intuitivt overblik over deres sag på et niveau som borger.dk aldrig vil kunne levere, herunder f.eks. hvornår der næste gang er møder med sagsbehandleren, fysioterapeuten, lægebesøg, udflugter, mv. Tilsvarende vil det muligvis give adgang til information om beboerøkonomi og håndtering af medicin. Borgeradgangsløsningen kobles direkte på Socialforvaltningens nye socialfaglige fagsystem DOMUS (Digitalt Overblik Myndighed Udfører Socialområdet).

I forhold til de tre ansøgningsområder vil innovationsprojektet 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 information om f.eks. formue eller andre forhold, der må forventes at få indflydelse på evt. bevilling eller afslag. Digitaliseringsstyrelsens arbejde med en samtykkeløsning er en vigtig del af afprøvningerne, og projektet vil blandt andet afprøve mulighederne i kommunens selvbetjeningsløsning Xflow og i apps.

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.

Der forventes udviklet 5 pilotløsninger som 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.

De 5 pilotløsninger forventes på følgende områder:

DOMUS Borgerportal - ifht. målprogression, selvsvurdering og egenbeskrivelse

DOMUS Borgerportal - ifht. overblik for borgeren og borgerens pårørende

Medbetjening - app(s) til brug når medarbejderne er ude hos borgeren

Brugervenlig Selvbetjening - test af tiltag til øget hjælp, brugervenlighed, snitflader, "intelligens" og forståelighed i forvaltningens selvbetjeningsløsninger

Samtykke - test af Digitaliseringsstyrelsens nye samtykkeløsning særlig i kontekst af medbetjening.

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

3. Økonomi

Projektet kræver 1 årsværk i halvandet år til at projektledelse pilotudviklingen herunder særligt koordination af nøgleressourcer på dataområdet, udviklingsressourcer på DOMUS og på forvaltningens og Koncern ITs ressourcer på selvbetjenings- og automatiseringsområdet. Herudover vil der være behov for at trække på faglige nøglekompetencer, særligt i forhold til erfaringerne med udsatte borgers udfordringer med ansøgninger, og hvordan løsninger bedst kan tilpasses forvaltningens målgrupper.

Økonomien er baseret på erfaringer fra udvikling af DOMUS-systemet og fra arbejdet med selvbetjening og automatisering igennem de sidste 3 år i SOF. Der arbejdes, som i Koncern IT, agilt med udviklingen og økonomien således, at projektet leverer mest muligt for midlerne, udvikling og test er derfor samlet under én i den overordnede økonomi, men det forventes at områder fordeles som nedenstående.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Projektledelse 1 årsværk i 1½ år			600	300			
Faglige nøgleressourcer – frikøb			300	150			
Udvikling og test af pilot-løsninger DOMUS			600	150			
Udvikling og test af pilot-løsninger Selvbetjening			400	150			
Investeringer totalt, service			1.900	750			

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

På baggrund af innovationsforslaget forventes det, at der udarbejdes et investeringsforslag på 'medbetjening for borgerne' som skal udbrede og opskalere de 5 løsninger til yderligere områder og målgrupper, som bliver afprøvet i forslaget. Effekten af forslaget vil dels være kvalitativt i forhold til de fordele, som selvbetjeningsløsninger generelt giver for borgerne, men også bidrage med effektivisering af arbejdsgange og processer.

Det præcise omfang af effektiviseringen afhænger af afprøvningen af pilot-løsningerne. Herunder afklares det, hvor meget tid DOMUS piloterne evt. kan spare på udførerområdet, og hvor meget tid piloterne på selv- og med-betjening evt. kan spare på myndighedsarbejdet. Den øgede selv- og medbetjening forventes at give højere kvalitet i data fra borgerne, hvilket betyder færre tilbageløb i processerne og færre klager; hvilket alt sammen vil betyde mindre tid brugt på områderne for medarbejderne. Effektiviseringspotentiale afhænger af, i hvilket omfang løsningerne kan udbredes, hvor komplekse de bliver at vedligeholde samt i hvilket omfang den øgede information til borgerne medfører nye forespørgsler.

Erfaringerne fra piloterne på ansøgningsområdet vil dels føre til udrulning af forbedringer på forvaltningens eksisterende selvbetjeningsløsninger samt på udrulning og opskalering af med-betjeningsløsninger, hvor muligt. Erfaringerne på selvbetjeningsområdet forventes at kunne udnyttes på tværs af forvaltningerne, og løsningerne kan potentielt blive implementeret på tværs af kommunen.

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	ofs 23/24 eller budget 25	1,5 – 2,5 mio.kr.	X (ifht. selvbetjening)	X	X

5. Implementering af forslaget

Den overordnede plan for projektet er:

- Q1 2023 – Q3 2023: Identificering, anskaffelse og udvikling af løsninger i samarbejde med eksterne.
- Q4 2023 – Q2 2024: 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. Derudover er det muligt at drage erfaringer fra Frederiksberg Kommune og Aarhus Kommune.

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 med- og selvbetjening og samtykke	Vurdering af skalerbarhed og realiseringspotentiale af kvalitative såvel som kvantitative gevinster på løsningerne. Herunder brugertilfredshedsmåling.	Digitalisering	I forbindelse med test og afprøvning Q4 2023 og Q1 2024
Test af DOMUS borgerportal piloterne	Vurdering af skalerbarhed og realiseringspotentiale af kvalitative såvel som kvantitative gevinster på løsningerne. Herunder brugertilfredshedsmåling.	Digitalisering	I forbindelse med test og afprøvning Q4 2023 og Q1 2024
Effektiviseringspotentialer og udviklingsomkostninger til potentiel efterfølgende investeringsforslag	Målinger på øget kvalitet i og potentiel sparet tid på ansøgningsprocesser samt besparelser som følge af at borgerne har adgang til overblik og opdatering af data i DOMUS borgerportalen. Koblet med erfaringerne fra udgifterne til udviklingen vurderes omfanget af den forventede business case på opskalering.	Digitalisering i samarbejde med stabene i borgercentrene	I forbindelse med test og afprøvning Q4 2023 og Q1 2024

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 og overblik.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	27/6-2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	IT-kredsen er orienteret om forslaget, men skal ikke godkende.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Koncern-IT	Ja	Koncern-IT er orienteret om forslaget men skal ikke godkende
MED-udvalg	Ja	HovedMED er orienteret om forslaget og har mulighed for at give bemærkninger til udvalget på budgetseminaret d. 17. august.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	