

BILAG 4 – EFFEKTIVISERINGSKATALOG 2013

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejder løbende med at finde effektiviseringer og sparemuligheder – I det følgende ses de endelige effektiviseringstiltag til håndtering af budgetudfordringerne i 2013

Økonomikontoret

27-04-2012



Effektiviseringstiltag (mio. kr.)	2013
1. Vikarliste med løntilskudsmodtagere	1
2. Ny Jobcenterstruktur	9
3. Flytning af Callcentret	1
4. Effektiviseringer af arbejdsgange	4
5. Besparelser i Centralforvaltningen	2
Total	17
Budgetudfordring	15
Initiativ vedr. Jobrotation i Beskæftigesaftalen 2013	2
Ubalance	0

Nedenfor udfoldes effektiviseringstiltagene i detaljer.

1. VIKARLISTE MED TIDLIGERE LØNTILSKUDS-MEDARBEJDERE

Beskrivelse

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen benytter fra tid til anden eksterne vikarer til håndtering af sagspukler o.l. Ved brug af eksterne vikarbureauer må forvaltningen betale en relativt høj timepris sammenlignet med prisen pr. time for ansatte sagsbehandlere i ordinære stillinger. Det foreslås på den baggrund, at forvaltningens mange løntilskudsansatte, som har sagsbehandlingskompetencer, men som ikke kan tilbydes fastansættelse i forlængelse af deres løntilskudsforløb, i stedet tilbydes at komme på en intern vikarliste i BIF efter afslutningen på deres løntilskudsforløb.

I forbindelse med pukkelafrvikling og andre spidsbelastninger vil forvaltningen kunne tilbyde de tidligere løntilskudsmedarbejdere på den interne vikarliste en midlertidig ansættelse på ordinære vilkår. Dermed vil forvaltningens nettoudgifter til pukkelafrvikling kunne reduceres, idet de eksterne vikarer til en meget høj timepris erstattes af vikaransatte på ordinære vilkår, som har en væsentligt lavere gennemsnitlig timepris, samtidig med at de allerede har et kendskab til BIF og vores arbejdsgange og dermed har en kortere opstartperiode sammenlignet med vikarer fra ordinære vikarbureauer.

Herudover har forslaget den positive sidegevinst, at de ledige løntilskudsmedarbejdere får yderligere erhvervs erfaring, som forhåbentligt vil bringe dem endnu tættere på arbejdsmarkedet på længere sigt samt at de delvis genoptjener deres dagpenget. Det vil dog altid i den konkrete situation blive vurderet, hvor man får den bedst kvalificerede vikar til en given opgave og dermed forventes dette forslag ikke helt at erstatte brugen af ordinære vikarbureauer. Desuden er det her tale om en intern kommunal opgaveløsning, hvor kommunen ansætter medarbejder på ordinære vilkår og der er derfor ikke tale om, at kommunen med dette forslag bevæger sig ud og konkurrerer på et frit marked for vikarydelser. Derfor vurderes det, at forslaget ikke er konkurrenceforvridende.

Økonomisk effekt

Forvaltningens vikarudgifter udgjorde i 2011 i alt 1,8 mio. kr. på driftsrammen. Opgørelser fra 2011 indikerer, at den gennemsnitlige timepris på eksterne vikarer til sagsbehandling udgør ca. 350 kr. Til sammenligning koster en vikaransat sagsbehandler på ordinære vilkår ca. 200 kr. i timen, svarende til en timebesparelse på ca. 50 pct. Hertil kommer et mindre bidrag til effektiviseringen som følge af øget brug af jobrotation. Det svarer det til en årlig besparelse i BIF på op til ca. 1,0 mio. kr.

Nettoeffekt - drift (mio. kr.)	2013	2014	2015
Intern vikarliste i BIF	1,0	1,0	1,0

Beskæftigelseseffekt og serviceniveau

Forslaget forventes at have en positiv beskæftigelseseffekt for de løntilskudsmedarbejdere som ansættes i vikarstillinger.

Organisatorisk effekt

Forvaltningens centrale personalekontor står for at drive og vedligeholde den interne vikarliste gennem løbende indmeldinger fra centrene. Decentralt i jobcentre og beskæftigelsescentre skal der etableres en fast procedure, således at alle løntilskudsmodtagere, som vurderes at have relevant erfaring, automatisk i forbindelse med løntilskudsforløbets ophør tilbydes at komme på den interne vikarliste.

2. NY JOBCENTERSTRUKTUR

Beskrivelse

Jobcenterstrukturen i Jobcenter København forenkles til gavn for de ledige og sygemeldte københavnere. Konkret sker det ved, at 2 centre bliver til 1, når Jobcenter Nyropsgade og Arbejdsmarkedscentret nedlægges og i stedet erstattes af et nyt *Voksencenter*. Dertil kommer mere entydige og specialiserede profiler på de øvrige 3 jobcentre.

At det netop er en konstruktion med 4 centre som er valgt, skyldes dels et behov for fortsat specialisering, hvilket kan være vanskeligt at fastholde ved færre centre, dels at det indenfor den fysiske kapacitet ikke på nuværende tidspunkt er muligt at være færre centre.

Forslaget forventes at medføre et enklere borgerflow i Jobcenter København til gavn for kommunens samarbejdspartnere, der bl.a. vil opleve færre indgange til jobcentret, men også til gavn for kommunens borgere der i indsatsen vil opleve færre skift mellem centre. Endelig vil den nye struktur betyde, at vi står bedre rustet ift. kommende reformer f.eks. ny styreform og ønsker om tættere samarbejde med bl.a. a-kasser.

Den nye struktur medfører, at der fremadrettet er ét ungecenter (u. 30 år) og ét voksencenter (o. 30 år) begge med modtagelser for de ledige og sygemeldte københavnere, ét specialcentre med indsats for syge og borgere med nedsat arbejdsevne, samt ét specialcenter for ikke-arbejdsmarkedsparate. På sidstnævnte center – som er placeret på Musvågevej i Nordvest kvarteret – vil der blive indledt et samarbejde med Københavns Borgerservice (som er placeret på samme adresse) om at borgere med eller uden aftale i Jobcenter København, vil kunne benytte selvbetjeningsløsninger i Borgerservice, herunder få hjælp til ydelsesafklaring og opdatering af CV m.v.

Ungecenter (u. 30 år)

Ungecentret i Skelbækgade fastholdes og har fortsat ansvar for at varetage indsatsen for unge kontanthjælpsmodtagere, dagpengemodtagere, modtagere af revalidering, samt indsatsen for sygedagpengemodtagere fra ledighed, som tidligere blev varetaget i Baldersgade.

Voksencenter (o. 30 år)

I det nyoprettede *Voksencenter* i Nyropsgade og på Sundholm samles indsatsen for voksne jobklare kontanthjælps- og dagpengemodtagere, samt voksne sygedagpengemodtagere fra ledighed.

Specialcenter for syge og borgere med nedsat arbejdsevne

I *Specialcenter for syge og borgere med nedsat arbejdsevne* i Baldersgade varetages fortsat indsatsen for alle sygedagpengemodtagere fra beskæftigelse, samt indsats for borgere med nedsat arbejdsevne, som tidligere blev varetaget i Nyropsgade. Det gælder indsats for fleksjobbere, handicap, arbejdsfastholdelse, og opfølgning på revalidering.

Specialcenter for ikke-arbejdsmarkedsparate

I *Specialcentret for ikke-arbejdsmarkedsparate* på Musvågevej samles indsatsen for kontanthjælpsmodtagere over 30 år, som enten er indsatsklare (match 2) eller midlertidigt uarbejdsdygtige (match 3). Denne indsats som hidtil har været varetaget på både Musvågevej og Nyropsgade, samles på Musvågevej, som allerede har gode erfaringer med at varetage indsatsen, med henblik på en yderligere styrkelse af området i de kommende år. Dette skal også ses i sammenhæng med BIF-SOF indsatsen og afklaringsindsatsen, som også varetages på Musvågevej. Endelig varetager centret også specialindsatsen for Integrationslovsudlændinge.

Økonomisk effekt

Forslaget medfører en række omflytninger, som i sammenhæng med bortfald af en række bevillinger i budget 2013, der tilsammen medvirker at der kommer færre ansatte i forvaltningen, muliggør opsigelse af et lejemål i Vester Søgade. Opsigelsen af lejemålet vil frigøre ca. 5 mio. kr. i 2013. Samtidig vil tilpasning af modtagelsesforholdene i Nordvest kvarteret medføre besparelser på i størrelsesordenen ca. 2 mio. kr. Endelig forventes der synergieffekter ved den øgede specialisering og ikke mindst samling af sygedagpengeindsatsen med den øvrige indsats på i alt 3-4 mio. kr. Synergieffekterne består af enklere administrationen i Jobcenter København (ca. 2-3 mio. kr.), som vedrører besparelser på administrative støttefunktioner som f.eks. post- og skanningsmedarbejdere, vagter og betjentfunktioner m.v. Dertil kommer besparelse på ledelse i Jobcenter Baldersgade (ca. 1 mio. kr.) Der forventes yderligere synergieffekter på sigt, men disse er ikke indregnet i besparelsen i 2013.

Dertil kommer etableringsomkostninger på i størrelsesordenen 3-4 mio. kr., hvoraf størstedelen ca. 2-3 mio. kr. forventes afholdt i 2012, mens ca. 1 mio. kr. forventes afholdt i 2013

Det samlede effektiviseringspotentiale kan dermed opgøres til i størrelsesordenen 9-10 mio. kr. i 2013 og 10-11 mio. kr. i de efterfølgende år.

Nettoeffekt - drift (mio. kr.)	2013	2014	2015
Ny jobcenterstruktur	9,0-10,0	10,0-11,0	10,0-11,0

Beskæftigelseseffekt og serviceniveau

Forslaget forventes at få en positiv effekt på de lediges muligheder for at komme i beskæftigelse, idet den stigende grad af specialisering medfører dannelsen af nye faglige fællesskaber mellem medarbejdere som håndterer samme målgruppe, men som tidligere har siddet på forskellige centre. Denne specialisering forventes at medføre mere kvalificeret sagsbehandling fra jobcentrene og det forventes derfor at serviceniveauet som minimum kan fastholdes.

Organisatorisk effekt

Som beskrevet under økonomisk effekt vil forslaget medføre en tilpasning på i størrelsesordenen 10-11 mio. kr. i 2013 (beløbet er ekskl. etableringsomkostninger). Af dette beløb vedrører ca. 6 mio. kr. midler uden personalekonsekvens, mens 4-5 mio. kr. forventes at medføre personaletilpasning i centrene, svarende til 9-12 årsværk. 9-12 årsværk udgør ca. 0,5 pct. af det samlede antal medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Den forventede tilpasning forventes

gennemført uden betydning for sagsnormen, idet effektiviseringen sker på administrative støttefunktioner, som vagter, receptionister, post- og skanningsmedarbejdere m.v.

I implementering af forslaget vil forvaltningen være fokuseret på at organisationen og medarbejderne inddrages gennem de forskellige samarbejdsfora. Samtidig er der i forvaltningen stor opmærksomhed på, at tilrettelægge en proces, der forebygger negative konsekvenser af omstruktureringen, som dårlig trivsel, øget sygefravær og faldende produktivitet.

3. FLYTNING AF CALLCENTRET TIL BORGERSERVICE

Beskrivelse

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Callcenter foreslås overflyttet til Københavns Borgerservices (KBS), som et led i den fælles kommunale strategi "Citizen 2015", der bl.a. har til formål at sikre bedre borgerbetjening gennem færre indgange til kommunen. Københavns Borgerservice som i forvejen varetager callcenteropgaven for en række af kommunens øvrige forvaltninger, har stor erfaring med denne opgave, hvilket bl.a. betyder, at der kan opnås synergieffekter i driften af callcentret. Konkret sker det ved en bedre planlægning af bemanningen i callcentret på spidsbelastningstidspunkter i løbet af dagen. Borgerservice kan sikre en effektiv planlægning af bemanningen i Callcentret ved hjælp af et it-system, der på baggrund af det historiske opkaldsmønster, viser hvornår opkald kan forventes og hvor mange medarbejdere det kræver for at håndtere disse opkald. Fx viser Borgerservice' erfaringer, at der kommer mange telefonopkald omkring kl. 10 om formiddagen, mens der er få opkald efter kl. 14 om eftermiddagen. Det er sådanne erfaringer, der bl.a. kan medgå i en effektiv planlægning af driften.

Forvaltningen og Borgerservice har aftalt, at en evt. overflytning af callcenteropgaven til Borgerservice skal medfølges af en samarbejdsaftale, som specificerer det fremadrettede serviceniveau, der som minimum skal fastholdes på det nuværende høje niveau. Samtidig skal samarbejdsaftalen give mulighed for at medarbejderne i Callcentret fortsat har adgang til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kompetenceudviklingstilbud, således at medarbejderne kan fastholde de beskæftigelsesfaglige kompetencer, som er afgørende for at yde en god og effektiv service til borgerne.

Forvaltningen og Borgerservice har desuden aftalt at henvendelse til Callcentret fortsat sker på det nuværende telefonnummer, således at ledige og sygemeldte ikke skal igennem borgerservices hovednummer. Borgerservice har gode erfaringer i at køre specialindsatser, som det vil være tilfældet på beskæftigelsesområdet, og har en høj besvarelses- og afklaringsprocent i deres specialindsatser.

Endelig overvejer forvaltningen at indskrive i samarbejdsaftalen at Borgerservice overtager opgaven for en to-årig prøveperiode, og at en eventuel permanent overflytning af opgaven skal besluttes på baggrund af en evaluering i slutningen af prøveperioden.

Økonomisk effekt

Foreløbige vurderinger tyder på et effektiviseringspotentiale i størrelsesordenen 8 pct. svarende til godt 1 mio. kr. i 2013. Denne effektiviseringsgevinst realiseres på både løn og ejendomsudgifter.

Nettoeffekt - drift (mio. kr.)	2013	2014	2015
Flytning af callcentret	1,0	1,0	1,0

Beskæftigelseseffekt og serviceniveau

Det nuværende høje serviceniveau i Callcentret – i form af en høj besvarelses- og afklaringsprocent – forudsættes som minimum fastholdt når opgaven overdrages til Borgerservice og beskæftigelseseffekterne forventes dermed at være neutrale.

Organisatorisk effekt

Effektiviseringspotentialet på 1 mio. kr. svarer til i størrelsesordenen 2-3 årsværk som skal findes blandt Callcentrets og Borgerservices personale.

4. EFFEKTIVISERING AF ARBEJDSGANGE

Beskrivelse

Dette forslag er en samling af en række forskellige effektiviseringstiltag, som de decentrale enheder i BIF er kommet med.

Centrenes foreslåede effektiviseringer omhandler alle forskellige forslag til at gøre de interne arbejdsgange mere effektive og smidige. For eksempel kan nævnes:

- 1) **"Work smarter not harder"**: Jobcenter København Skelbækgade vil under denne overskrift iværksætte et projekt, hvor der ses på kerneprocesserne i driften med henblik på at finde intelligente løsninger, der kan effektivisere opgaveløsningen. Eksempelvis indenfor jobsamtaler, arbejdet med jobplaner og besættelse af jobordrer. Forslaget forventes at bibringer en effektiviseringsbesparelse på ca. 0,5-1 mio. kr., som vil komme til udtryk ved et reduceret personalebehov på mellem 2-3 årsværk.
- 2) **Øget digitalisering af sygedagpengeudbetaling i Ydelsesservice**: Fortsatte forbedringer af Virk.dk og NemRefusion indebærer mindre behov for sagsbehandling og forventes at spare 0,7 mio. kr., som vil komme til udtryk ved et reduceret personalebehov på ca. 2 årsværk
- 3) **Højere borgerinddragelse i Ydelsesservice og øget kvalitet i sagsbehandlingen**: Forslaget medfører effektiviseringer i forbindelse med at borgerne i højere grad ansøger om kontanthjælp digitalt og at bedre oplysninger på nettet indebærer et mindre behov for personligt fremmøde, telefoniske henvendelser og mailkorrespondance. Endvidere forventes et igangsat projekt i 2012 at indebære et løft i sagsbehandlingen, så der opstår færre fejl og mindre behov for omkostningskrævende fejlretninger. Besparelsen udmøntes ved en lukning af modtagelsen på Sdr. Boulevard 35 medio 2013 og en reduktion af personalebehov. Forslaget forventes at bibringe en effektiviseringsbesparelse på mellem 1,7-3,2 mio. kr., hvor af personalereduktionen udgør ca. 5-7 årsværk.
- 4) **Mere effektiv klagesagsbehandling i Center for Driftsunderstøttelse**: Forslaget handler om at styrke borgerkontakten i formalitetsklagesagsbehandlingen gennem en hurtig, direkte og tættere dialog med borgeren ved anvendelse af gennemprøvede mæglingsteknikker, hvorved sagsbehandlingstiden forkortes. Forslaget forventes at bibringe en effektivisering på ca. 0,1 mio. kr., som vil komme til udtryk ved et reduceret personalebehov.
- 5) **Effektiviseringer i Center for Driftsunderstøttelse**: Centret skal i 2013 opnå den øvre grænse af det effektiviseringspotentiale, som blev udarbejdet i forbindelse med centrets etablering. Effektiviseringerne skal bl.a. findes indenfor administrative områder så som ledelses- og kvalitetstilsyn, administration af eksterne leverandører, arbejdsgange og retningslinier og økonomi- og kontraktstyring. Forslaget forventes at bibringe en effektivisering på ca. 1,0-1,5 mio. kr., som vil komme til udtryk ved et reduceret personalebehov på mellem 4-5 årsværk.

Økonomisk effekt

De samlede effektiviseringer af arbejdsgange på de forskellige decentrale centre i BIF giver tilsammen en effektiviseringsgevinst på 4-6,5 mio. kr.

Nettoeffekt - drift (mio. kr.)	2013	2014	2015
Decentrale effektiviseringer	4,0-6,5	4,0-6,5	4,0-6,5

Beskæftigelseseffekt og serviceniveau

De forskellige forslag skal medvirke til at gøre den daglige drift mere smidig og effektiv, hvilket forhåbentligt vil blive opfattet som et bedre serviceniveau af borgerne.

Organisatorisk effekt

Forslagene indeholder til sammen en reduktion i personalebehovet på mellem 13-17 årsværk

5. BESPARELSER I CENTRALFORVALTNINGEN

Beskrivelse

I Centralforvaltningen er der fundet en række mulige besparelser og bortprioriteringer.

De dækker over en række forskellige områder, bl.a. besparelser på uddannelse i Ledelsesinformationssystemet, besparelser på kommunikationsprodukter og layout, PC-besparelser, besparelser på borgermesterens repræsentation, besparelser på advokatbistand, besparelse i forbindelse med færre udviklingsprojekter og en personalereduktion svarende til ca. 2 årsværk.

Økonomisk effekt

Nettoeffekt - drift (mio. kr.)	2013	2014	2015
Besparelser i centralforvaltningen	2,0	2,0	2,0

Beskæftigelseseffekt og serviceniveau

Ingen effekt.

Organisatorisk effekt

Forslaget medfører et reduceret personalebehov på ca. 2 årsværk.