

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Digital understøttelse af aktindsigter og partshøringer

Resumé: Der anvendes i dag mange medarbejderressourcer i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til at skimme aktindsigtsanmodninger og partshøringer for forkerte oplysninger. Med et kontrolsystem, der kan udsøge CPR-numre, navne mm., vil sagsbehandlerne kunne gennemgå sagerne hurtigere. Værktøjet vil også hjælpe med at sikre kvaliteten af arbejdet.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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
Varige ændringer					
Effektivisering	Service	0	-300	-300	-300
Drift af løsningen	Service	0	50	50	50
Samlet varig ændring		0	-250	-250	-250
Implementeringsomkostninger					
Projektledelse	Service	250	50		
IT-anskaffelse	Service	800	400		
Samlede implementeringsomkostninger		1050	450		
Samlet økonomisk påvirkning		1050	200	-250	-250
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5				

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Der anvendes i dag mange medarbejderressourcer til at skimme aktindsigter for forkerte oplysninger. Dette gøres for at sikre, at der ikke udsendes personfølsomme oplysninger til uvedkommende. De oplysninger, der skimmes for inden udsendelsen, er primært CPR-numre, på andre personer end

borgeren, som aktindsigten omhandler. Der anvendes meget tid på den manuelle gennemgang, og der er risiko for, at ikke alle fejljournaliseringer eller uvedkommende oplysninger fanges. Medarbejderen kan nemt overse noget i skimningen, da aktindsigter kan være på op til flere tusinde sider.

2. Forslagets indhold

Jobcentrene i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udarbejder dagligt flere hundrede aktindsigter, til blandt andet borgere, pensions- og forsikringsselskaber, andre kommuner og offentlige myndigheder, samt arbejdsgivere. Formålet med projektet er dels at effektivisere denne sagsbehandling, som i dag foretages manuelt og dels sikre, at behandlingerne sker med så få fejl som mulig. Sagsbehandlingen af aktindsigter bliver i dag gennemført manuelt i overensstemmelse med loven. Der er dog potentiale for digitalt at understøtte processen.

Ved en automatisering vil der være konkrete gevinster at hente. Dels ved at nedbringe behandlingstiden og dels ved den tidsmæssige (og herunder afledte økonomiske besparelse), der må forventes at komme i kraft af en hurtigere sagsbehandlingstid.

Alle nødvendige dokumenter ligger i forvaltningens fagsystem Fasit. Her findes der en funktion til samling af dokumenter til forberedelse af aktindsigtssag. Der er potentiale for yderligere digital understøttelse ved eksempelvis at implementere deep learning teknologi. Deep learning kan læse, genfinde og informere via objektgenkendelse på billeder og i tekster. Deep Learning har tidligere været så kompleks i dets konstruktion, at Københavns Kommune som offentlig instans ikke har kunnet anvende det og samtidig overholde borgernes ret til indsigt. Koncern IT vurderer nu, at teknologien har udviklet sig væsentligt, og det er muligt at anvende i en kommunale kontekst uden at gå på kompromis med kommunens forpligtelser. Konkret kan deep learning anvendes til at aflaste sagsbehandlernes administrative arbejde ved at klassificere billeder og tekst samt til at genkende personer, adresser mm. i tekst og til at finde dokumenter, der ligner hinanden. Deep learning kan dermed fx bruges til at give anbefalinger og til at finde relevante søgeresultater.

Deep learning kan eksempelvis bruges i jobcenterets administrationen, hvor der har været efterspørgsel på at håndtere aktindsigter mere effektivt og enkelt. Jobcenteret udarbejder årligt ca. 5000 aktindsigter og 5000 partshøringer. Her kan teknologien hjælpe sagsbehandlerne med at identificere, hvilke dokumenter de skal have særligt fokus på.

Der udarbejdes aktindsigter på tværs af kommunen, og deep learning har indenfor dette område alene et stort skaleringspotentiale, der både effektiviserer sagsbehandlingen og giver borgere en ensartet sagsgang.

Det er således forventningen, at en automatisering af gennemgangen af dokumenter vil bidrage positivt til både et højere sikkerhedsniveau og til et mindre ressourcepres for Jobcentrene samlet set.

Implementeringen af en teknologi, så medarbejdere ikke udelukkende skal skimme aktindsigter manuelt, er også en gevinst for den enkelte medarbejder, da den manuelle gennemgang både er langsommelig og monoton.

Gevinsterne varierer mellem jobcentrene, da der er en forskel i antallet af aktindsigter og deres kompleksitet.

3. Økonomi

De forudsætninger, der ligger til grund for beregningerne, er som følger:

Der dannes og afsendes ca. 5.000 aktindsigter årligt (i 2021).

Der dannes og afsendes ca. 5.000 partshøringer (i forbindelse med forberedelse af rehabiliteringsmøder)

Forventningen er, at vi i snit kan spare 5 minutter pr. aktindsigtssag. Samt 1 minut pr. partshøring.

Hvilket svarer til;

For aktindsigtssager 24.670 minutter, svarende til 411 timer årligt.

For partshøringer 5.580 minutter, svarende til 93 timer årligt.

Sammenlagt betyder det en tidsmæssig besparelse på 504 timer årligt, svarende til ca. et halvt årsværk.

Beregningerne bygger dels på indmeldinger fra flere centre i forvaltningen,, dels på beregninger fra det igangværende projekt '*Intelligent understøttelse af rehabiliteringsmøder*' samt Center for Arbejdsfastholdelse, der har været en del af en pilottest hos Koncern IT.

Koncern IT har allerede foretaget analyser i jobcenteret. Disse resultater refereres der til i investeringsforslaget "*Afprøvning af nye teknologiske muligheder indenfor kunstig intelligens til automatisering og effektivisering i Københavns Kommune*". Den varige drift bygger på lignende tekniske løsninger i kommunen.

Investeringsbehovet:

I forbindelse med indføringen af GDPR-loven er forvaltningens behandling af aktindsigter steget, samtidig med at kravene til aktindsigters indhold ligeledes steget. Det er en arbejdsbyrde uden en effektiv og digitalt understøttet proces, foruden at være en proces centrene ikke er blevet kompenseret for ressourcemæssigt.

I BIF er der et ønske om at effektivisere administrative arbejdsgange i den forstand, at flere monotone og ensformige arbejdsprocesser bliver automatiseret og dermed effektiviseret.

Ved behandling af aktindsigt anmodninger og aktindsigtssager er der mange manuelle og langsommelige sagstrin, som det er oplagt at automatisere. Investeringen er dermed nødvendig. Dels så forvaltningen kan opretholde lovmæssige forpligtelser inden for den fastsatte tidsramme, dels nedsætte eventuelle fejl og databrud i sagsgennemgangen, og dels sikre en effektivisering på den administrative byrde, og dermed frigive tid til forvaltningens andre kerneopgaver.

Der er estimeret et behov for 12 måneders projektledelse til at sikre implementering af løsningen svarende til 300 t. kr. fordelt på 2022 og 2023. Projektledelsen skal sikre god implementering af den tekniske løsning. Derudover søges der om 1,2 mio. kr. til udvikling og videreudvikling af tekniske løsning. Beløbet er fastsat på baggrund af dialog med KIT der har erfaring med teknologien.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025
Administrative besparelse:	Service	0	-300	-300	-300
Drift udgifter for digital løsning	Service	0	50	50	50
Varige ændringer totalt, service	Service	0	-250	-250	-250

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025
Projektledelse	Service	250	50		
IT-anskaffelse	Service	800	400		
Investeringer totalt, service		1050	450		

4. Effektivisering på administration

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2023 p/l			
	2022	2023	2024	2025
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	-300	-300	-300
Effekt på øvrige administrative udgifter				
Varige ændringer totalt, administration	0	-300	-300	-300

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

5. Implementering af forslaget

Nedenfor er den forventede tidsplan indsat;

Januar-September 2022 – Anskaffelsesfasen

Rammesætning af projektet og nedbrydning af tidsplan, projektorganisering med styregruppe og arbejdsgruppe, kortlægning af end-to-end proces og arbejdsgang, udpegning af leverandør samt opstart af it-anskaffelse- og sikkerhedsgodkendelsesproces.

September-November 2022 – Gennemførselsfasen

Udvikling af teknisk løsning og/eller integrationer til nuværende systemer, test og trykprøvning af løsningen, uddannelse af slutbruger, organisatorisk implementering, samt overdragelse til drift og support.

November-Marts 2023 – Realiseringsfasen

Realisering af gevinster – både økonomisk og ikke-økonomiske, fuld organisatorisk implementering samt evaluering.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Jobcentre:

Jobcentrene inddrages i det omfang, at de kender deres interne arbejdsgange. Arbejdsgangene varierer i dag på tværs af centrene, hvorfor det er relevant at inddrage flere end én afdeling/center. Repræsentanter fra Jobcentrene bliver inddraget i en arbejdsgruppe, der skal bistå projektet i analyse og gennemførselsfasen.

Center for Arbejdsfastholdelse (JKA) og Center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB):

Der vil være et særligt fokus på Center for Arbejdsfastholdelse og Center for Afklaring og Beskæftigelse i projektet, da automatiseringen også kan benyttes, når de to centre foretager partshøringer ifm. rehabiliteringsmøder

GDPR-koordinator:

Da projektet vil beskæftige sig med aktindsigter, og bevæge sig inde på GDPR-området, vil forvaltningens GDPR-koordinator blive inddraget. Dermed sikrer vi, at der gennemgående i projektet er fokus på forvaltningens forpligtelser i forbindelse med GDPR.

Koncern IT:

Koncern IT vil forventeligt stå for den tekniske udvikling af løsning. Dels har Koncern IT allerede udviklet en løsning, der kan anvendes ved aktindsigter. Dels har de den tekniske ekspertise til at bistå i et eventuelt udviklingsarbejde. Koncern IT vil derfor blive inddraget løbende i projektet.

7. Forslagets effekt

Da arbejdet med aktindsigter er en lang og monoton proces, forventes det, at vi med en teknisk understøttelse, kan gøre processen kortere og mindre monoton. Ved optimering og automatisering af arbejdsgangen, skal medarbejderen ikke bruge tid på en manuel opgave, hvilket potentielt vil øge medarbejdertilfredsheden.

Ydermere kan vi reducere antallet af databrud, da vi i mindre grad vil sende forkerte eller fejlbehæftede dokumenter til borger, forsikringsselskab, fagforening mm. Det vil både have en effekt ift. forvaltningens GDPR-koordinator samt de borgere, der påvirkes af et eventuelt databrud.

8. Opfølgning

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

☐ Ja

☒ Nej

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Udvikling af teknisk løsning	Ved løbende dialog med udviklerne af løsningen - forventeligt Koncern IT	Projektleder	Opfølgningen gennemføres løbende i udviklingen
Test af løsning	Løsningens funktionalitet testes på et repræsentativt udsnit af aktindsigter fra de involverede centre.	Projektleder	Opfølgningen gennemføres umiddelbart før implementeringen. Løsningen bliver dog ligeledes testet løbende i udviklingsfasen
Implementering	Måles i antallet af brugere, der benytter løsningen	Projektleder	Opfølgningen gennemføres med en måling umiddelbart efter implementeringen, og en måned efter implementeringen.
Realisering af effektiviseringer			
Besparelse af 5 minutter i gennemsnit på gennemgang af aktindsigter	Baseline målinger ved en almindelig sagsgennemgang vs. en digitalt understøttet sagsgennemgang på et udsnit af aktindsigtssager	Gevinstejer	Umiddelbart efter idriftsættelsen
Besparelse af 1 minut i gennemsnit på gennemgang af partshøring	Baseline målinger ved en almindelig sagsgennemgang vs. en digitalt understøttet sagsgennemgang af et udsnit af partshøringer hos JKA og CAB	Gevinstejer	Umiddelbart efter idriftsættelsen
Færre databrud	Baseline måling af antal databrud med ukendte CPR-numre, for året før implementering af teknisk løsning vs. året under og/eller efter implementeringen	Gevinstejer	Løbende i en årlig tilbagevendende måling

9. Risikovurdering

Schrems-II – middel risiko

Projektet er påvirket af Schrems-II dommen, der potentielt kan besværliggøre en eventuel teknisk løsning. På nuværende tidspunkt er den løsning der blev afprøvet i Center for Arbejdsfastholdelse i samarbejde med Koncern IT sat på pause, på grund af Schrems-II dommen. Tilbage meldingen fra Koncern IT har været, at vi afventer om der findes en løsning på Schrems-II i løbet af Q1. Hvis ikke, udvikler vi et nyt setup, med anvendelse af samme teknologi.

Den forventede tekniske løsning leveres ikke indenfor projektets tidsplan – lav risiko

- Projektets tidsplan gør, at en eventuel forsinkelse i udviklingen af løsningen vil have en effekt på det samlede projekt. Risikoen håndteres ved løbende og indgående dialog med udvikler, samt aftale en fleksibel tidsplan med styregruppe og udvikler. Forventningen er at løsningen kan udvikles og implementeres i 2022, såfremt det udskydes, er der allokeret ressourcer til anskaffelse/udvikling og projektledelse i 2023. En udskydelse vil dog have en lille effekt på de forventede effektiviseringer på service i 2023.

Funktionalitet er ikke tilstrækkelig præcis, når det gælder udsøgning af andre oplysninger end cpr-nr. (eks. uvedkommende navne) – lav risiko

- Projektet og dets effektiviseringspotentiale afhænger af hvilke type oplysninger, der kan udsøges. Forventningen er - efter indledende dialog med Koncern IT - at løsningen er træfsikker.

Den tekniske løsning kan ikke indfri samtlige af jobcentrenes behov – lav risiko

- Da de enkelte jobcentre har forskellige behov, er der en risiko for, at den tekniske løsning ikke vil være anvendelig på alle centre. Risikoen er dog lille, da de andre centre (ekskl. Center for Arbejdsfastholdelse) samlet står for ca. 20 % af forvaltningens samlede aktindsigter.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20.01.2022

	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	Kontor for Digitalisering i Center for Økonomi er blevet informeret om projektforslaget pr. d. 6.12.2021 og igen til IT-kredsmødet d. 17.12.2021
Koncern-IT	Ja	Koncern-IT er informeret pr. d. 17.12.2021
MED-udvalg	Ikke relevant	Angiv dato for godkendelse og evt. høringssvar.
HR-kredsen	Ikke relevant	Angiv dato for godkendelse og evt. høringssvar. 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.

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	Angiv dato for godkendelse og evt. høringssvar. Forslag med effektiviseringer på overførsler mv. skal vurderes i forhold til om: 1) forslaget er evidensbaseret, 2) det er godtgjort, at forslaget vil resultere i varige gevinster for Københavns Kommune, 3) lignende indsatser, herunder i andre forvaltninger, er tænkt tilstrækkeligt ind i investeringsforslaget 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.