

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Digital understøttelse af regres for sygedagpenge

Resumé: Hvis en borger modtager sygedagpenge på grund af en skade eller lidelse, som en anden er skyld i, har kommunen mulighed for at få dækket udgiften til sygedagpenge hos skadevolders forsikringsselskab. Når der søges regres i dag, sker det manuelt. Via administrative automatiseringer kan processen understøttes, gøres mere smidig og samtidig sagsbehandles hurtigere og mere tidseffektivt. Derudover er der en forventning om at øge Kommunens indtægter ved at sænke udestående regreskrav via en hurtigere sagsgennemgang med flere gennemførte sager.

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, service					
Administrativ besparelse	Service	0	-200	-250	-250
Driftsudgifter for digitale løsninger	Service	0	40	40	40
Øget indtægter fra regres (10 %)	Overførsel mv.	0	-400	-500	-500
Samlet varig ændring		0	-560	-710	-710
Samlet varig ændring, service			-160	-210	-210
Implementeringsomkostninger					
BIF-projektledelse	Service	400	100		
Teknisk udvikling	Service	250			
Samlede implementeringsomkostninger		650	100		
Samlet økonomisk påvirkning		650	-460	-710	-710
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	2				

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

Hvis en borger er kommet til skade ved f.eks. et trafikuheld og derfor modtager en ydelse fra kommunen, kan kommunen rejse et erstatningskrav mod skadevolder eller dennes forsikringsselskab for udgifterne til sygedagpenge (dette kaldes "regres").

Størstedelen af de sager, der danner grundlag for regreskrav, er sygedagpengesager, hvor borgeren er sygemeldt som følge af et trafikuheld. Den ansvarlige skadevolder vil typisk være føreren af et motordrevet køretøj, som har tegnet en ansvarsforsikring.

Indhentning af regreskrav er i dag en manuel proces, hvor en sagsbehandler gennemgår alle indkomne sager. Af de ca. 40.000 årlige sager kan der rejses et regreskrav i ca. 500 sager. I sagsgennemgangen er der et automatiserings- og effektiviseringspotentiale.

2. Forslagets indhold

Dele af arbejdsgangen for regres er meget manuelle, dels i udsøgningen af sagerne og dels ved indhentning af supplerende oplysninger hos borger i form af en formular. Ved hjælp af robotteknologi (RPA) og tekstgenkendelsesteknologi (OCR) er det muligt at digitalisere dele af arbejdsgangen. Dels ved en automatisk udsendelse og indhentning af supplerende oplysninger hos borger via digitale oplysningsskemaer, og dels ved identifikation af relevante oplysninger i oplysningsskemaer. Forventningen er at løsningen kan udvikles hos Koncern IT.

Den nuværende svarprocent i tilbagemeldingen fra borgere er lav. Det forventes, at vi med forslaget som minimum kan hæve svarprocenten med 10 %.

Gevinsterne indhentes via en forøgelse på borgernes indmelding af supplerende oplysninger, samt effektivisering af sagsbehandlerens arbejdstid i processen. Besparelsen vil alene tilfalde Center for Drift, Tilsyn og Jura i forvaltningens centraladministration.

3. Økonomi

Det forventes, at der i forslaget ligger en administrativ besparelse på administrationstid, men samtidig også en forøgelse af antallet af vellykkede regres-sager. Der er derfor en dobbelt besparelse/indtægt i forslaget. Dels effektivisering af arbejdsgangen, foruden at øge kommunens indtægter via flere gennemførte regreskrav. Efter dialog med fagkontoret med ansvar for regres, er arbejdsgangen blevet nedbrudt og tidsestimeret, hvorefter arbejdsstrin er identificeret med henblik på en automatisering. Det forventes at omkring halvdelen af arbejdsgangen kan effektiviseres eller fuldt automatiseres.

Derudover estimeres det, at vi med en it-løsning kan øge dækningen af regres for sygedagpenge fra forsikringsselskaberne med ca. 10% af den samlede sum af udestående regreskrav. Dels ved flere gennemførte sager, og dels ved en højere tilbagemelding fra borgere og forsikringsselskaber. Forvaltningens udestående regreskrav udgør ca. 4-6 mio. årligt.

Nedenfor er opridset de forudsætninger der er lagt til grund for udregningen.

Beregningerne er foretaget med følgende forudsætninger:

Årligt gennemgår administrationen ca. 40.000 sygedagpengesager. Af de 40.000 sager opretter administrationen ca. 500 regres-sager årligt via KMD Nova ESDH, der er et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, som fungerer som primært journalsystem og dokumenthåndteringssystem til personsager i Ydelsesservice. Oprettelsen tager ca. 15 minutter pr. sag. Derudover bruges der ca. 30 minutter pr. sag om året, når der skal sendes enten et fysisk eller digitalt brev – det drejer sig ca. om 200 sager om året. Af de 200 sager returneres ca. 150 til administrationen,

der efterfølgende bruger ca. 10 minutter pr. sag på ind scanning og/eller journalisering.

Investeringsbehov:

I BIF er der et generelt ønske om at effektivisere administrative arbejdsgange i den forstand, at flere monotone og ensformige arbejdsprocesser bliver automatiseret og derved effektiviseret. I behandlingen af regressager er der mange manuelle sagstrin, som det er oplagt at automatisere. Derfor er investering fornuftig, da det vil skabe effektivisering på den administrative byrde, frigive tid til andre kerneopgaver i forvaltningen samt øge kommunens indtjening ved sager hvor kommunen kan kræve regres.

Der er estimeret et behov for 10 måneders projektledelse til at sikre implementering af løsningen svarende til 500 t. kr. fordelt på 2022 og 2023. Projektledelsen skal sikre god implementering af den tekniske løsning. Derudover søges der om 250 t. kr. til udvikling af den 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 besparelser	Service	0	-200	-250	-250
Driftsudgifter for digitale løsninger	Service	0	40	40	40
Samlet varig ændring, service		0	-160	-210	-210

Tabel 3. Varige ændringer, efterspørgselsstyrede overførsler

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025
Øget indtægter fra regres af sygedagpenge (10 %)	Overførsel mv.	0	-400	-500	-500
Varige ændringer totalt, efterspørgselsstyrede overførsler		0	-400	-500	-500

Tabel 4. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025
BIF-projektledelse	Service	400	100		
Teknisk udvikling	Service	250			
Investeringer totalt, service		650	100		

4. Effektivisering på administration

Tabel 5. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2023 p/l			
	2022	2023	2024	2025
Effekt på øvrige administrative udgifter	0	-200	-250	-250
Varige ændringer totalt, administration	0	-200	-250	-250

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, kravspecificering for teknisk løsning, udpegning af leverandør samt opstart af it-anskaffelse- og sikkerhedsgodkendelsesproces.

September-Marts 2023 - Gennemførelsesfasen

Udvikling af den tekniske løsning, test og trykprøvning af den tekniske løsning, uddannelse af slutbruger, implementering i organisationen, samt overdragelse til drift og support.

Marts 2023 - juni 2023 - Realiseringsfasen

Realisering af gevinster - både økonomisk og ikke-økonomiske, opfølgning på implementering og løsningens anvendelighed samt evaluering af projektet.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Relevante medarbejdere fra centraladministrationen, Ydelsesservice samt Koncern IT inddrages i projektet. Forud for investeringsforslaget har centraladministrationen bidraget med en nedbrydning af arbejdsgang samt forslag til eventuel kommende løsningsdesign. Efterfølgende er Koncern ITs Robotics team blevet kontaktet, og der er udarbejdet et pejlemærkeestimatet med forventet timeforbrug og pris fra projektstart til idriftsættelse.

Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningens digitaliseringskontor påtager sig projektledelsen, samt sikrer fremdrift og involvering af relevante aktører.

7. Forslagets effekt

Som tidligere beskrevet er projektets økonomiske effekt todelt. Forventningen er, at vi kan reducere den administrative tid på behandlingen af regres foruden at øge kommunens indtægter på udestående regreskrav.

Derudover vil sagsbehandlingen blive lettere, da medarbejderne i mindre grad skal foretage monotone ensartede arbejdsopgaver. Det vil bidrage til en øget medarbejdertilfredshed.

Ydermere vil projektet også have en effekt ift. involverede borgere og forsikringsselskaber, da vi forventer udsendelsen af blanketter og formularer kan foregå mere smidigt. Forventningen er, at borgere og forsikringsselskaber vil opleve en mere professionaliseret service.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Kortlægning af end-to-end processer	End-to-end procesanalyse.	Kontor for Digitalisering	I analysefasen
Markedsafdækning og udpegning af leverandør	Markedsafdækning for leverandør af løsning. Koncern IT har allerede givet et pejlemærkeestimat.	Kontor for Digitalisering	I anskaffelsesfasen
Udvikling og implementering af løsningen	Udvikling og/eller implementering af teknisk løsning	Kontor for Digitalisering	I gennemførselsfasen
Realisering af effektiviseringer			
Kortere administrationstid ved regreskrav	Baseline måling ved en almindelig sagsgennemgang vs. en digitalt understøttet sagsgennemgang	Center for Drift, tilsyn og jura	I realiseringsfasen
Flere gennemførte sager	Måling om antallet af gennemførte sager. Eller om der er gennemlæst flere sager afsendt fra Ydelsesservice.	Center for Drift, tilsyn og jura	I realiseringsfasen
Øget dækningsbidrag af udestående regreskrav	Sammenligning af udestående regreskrav på årsbasis	Center for Drift, tilsyn og jura	I realiseringsfasen
Større medarbejdertilfredshed	Medarbejdertilfredshedsundersøgelse efter implementering	Center for Drift, tilsyn og jura	I realiseringsfasen

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

☐ Ja

☒ Nej

9. Risikovurdering

Sagsgennemgangen bliver ikke hurtigere og enklere – lav risiko:

Såfremt det sker, vil effektiviseringerne ikke kunne realiseres fuldt ud. Risikoen håndteres ved at være opmærksom på anvendeligheden af løsningen.

Udvikling af løsningen bliver forlænget – middel risiko:

Hvis leverancen fra udvikleren bliver forsinket, vil det have en effekt på projektets samlede tidsplan, gevinstopfølgningen samt effektivisering. Risikoen håndteres ved at have klare leveranceplaner og beskrivelser.

Dækningsbidraget på regreskrav kan ikke opfyldes – middel risiko:

Såfremt vi ikke kan øge dækningsbidraget på regreskrav på 10 %, vil den økonomiske effekt blive stærkt reduceret. Ambitionen på 10 % er forsigtig men realistisk.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20.1.2022

	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 Budgetkoordinerer
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.
Velfærdsanalytisk vurdering	Nej	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.