

BUSINESS CASE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Tidligere opdagelse og stop af udbetaling af uberettigede ydelser på tværs

Kort resumé: Gennem projektet sigtes der mod at opdage og stoppe udbetalingen af uberettigede ydelser tidligere på tværs af Københavns Kommune ved at fokusere på tre spor: 1) hurtigere deling og adgang til relevant information vha. it-applikationen ”it-glaspladen”, 2) systematisk samarbejde med Den Fælles Dataenhed (Udbetaling Danmark) og 3) systematisk deling og indarbejdelse af viden om tendenser og mønstre på bopælsområdet (CPR) i forvaltningernes sagsgange.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Øvrige berørte forvaltninger:

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

1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2016 p/1	Styrings-område	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Varige ændringer								
Ikke udbetalte uberettigede ydelser	Overførsler		-750	-900	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200
Samlet varig ændring			-750	-900	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200
Implementeringsomkostninger								
Projektledelse og sekretariatsfunktion	Anlæg		550	275				
IT-investering: Data Crunch og videreudvikling af it-glasplade i KFF	Anlæg		400					
Frikøb af medarbejdere (KFF) til videndeling og kompetenceudvikling af borgervendte medarbejdere om bopælsregistrering i andre forvaltninger	Anlæg		250	200				
Samlede implementeringsomkostninger			1.200	475				
Samlet økonomisk påvirkning								
		0	450	-425	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	76							
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4							

2. Baggrund og formål

Overførsler til københavnske borgere i form af forskellige sociale ydelser, økonomiske tilskud og rabatter udgør ca. én femtedel af Københavns Kommunes budget. Det er derfor afgørende for kommunens økonomi samt tilliden til velfærdssystemet, at borgere udelukkende får adgang til netop de ydelser, som de er berettiget til. Det er Københavns Kommunes kontrolindsats, der varetages i samarbejde mellem KFF, SOF, BIF og BUF, med til at sikre.

Ovennævnte forvaltninger har fra 2014 til januar 2016 arbejdet systematisk sammen om en styrkelse af kontrolområdet i projektet ”Styrkelse og analyse af den borgerrettede kontrolindsats” med sekretariat i Betaling & Kontrol, KFF og med direktionsdeltagelse i en fælles styregruppe.

Det foreslås, at det tværgående udviklingssamarbejde fortsættes, og at der bygges videre på projektets erfaringer og leverancer. Fokus skal dog i endnu højere grad være at styrke den hurtige og tidlige opdagelse af udbetaling af uberettigede ydelser. Dette fordi det er mere borgervenligt og billigere at forebygge og stoppe, end at fejludbetale og derefter tilbagekræve.

Forslaget ligger i direkte forlængelse af den politisk vedtagne strategi for det borgerrettede kontrolområde i kommunen: ”Et fælles grundlag for den borgerrettede kontrolindsats: Københavns Kommunes strategi mod fejludbetalinger og social snyd”, der blev vedtaget af BR d. 18. juni 2014.

3. Forslagets indhold

Der lægges i projektforslaget op til 3 spor, der foreslås varetaget og understøttet af projektleder-/sekretariatsfunktion placeret i Betaling & Kontrol, KFF:

1) Hurtigere deling og adgang til relevant information vha. it-applikationen ”it-glaspladen”:

Som led i det igangværende udviklingssamarbejde er den første version af en it-løsning (”it-glaspladen”), der giver kontrolsagsbehandlere mulighed for langt hurtigere end hidtil at samle og skabe sig et overblik over relevante oplysninger, blevet etableret i Betaling & Kontrol, KFF. Løsningen ned-sætter tidsforbruget: Kontrolsager kan visiteres og oplyses hurtigere og mere effektivt. På den måde kan flere kontrolsager løftes, og tærsklen for at opdage mistænkelige forhold og uhensigtsmæssigheder sænkes, hvormed udbetalingen af uberettigede ydelser kan stoppes.

It-glaspladen er et system, der gør det muligt at samle informationer fra flere kommunale systemer til ét skærmbillede. Når sagsbehandleren har tastet et CPR-nr. ind i it-glaspladen, overtager it-glaspladen den tidligere manuelle opgave med at klikke rundt i de forskellige systemer for at hente de nødvendige informationer. Når alle informationerne er samlet på ét skærmbillede er der mulighed for at udskrive indholdet til et Word-dokument, som sagsbehandleren derefter kan arbejde videre med. Det foreslås, at it-glaspladen i KFF udvikles yderligere, så der eksempelvis kan tilknyttes flere systemer som f.eks. KMD Institution og KMD Elev.

2) Systematisk samarbejde med Den Fælles Dataenhed (Udbetaling Danmark) om digital kontrol:

Den Fælles Dataenhed under Udbetaling Danmark har fra ultimo 2015 via en brugergrænseflade stillet kontroludtræk til rådighed, som forvaltningernes kontrolenheder i KFF, BUF og BIF er forpligtet til at

bruge. Der er store forventninger til, at anvendelsen på sigt vil kunne have et stort potentiale. Der er dog – særligt i den første fase af ibrugtagen – behov for en koordineret og systematiseret dialog mellem KK og UDK, for at a) UDKs leverancer så hurtigt som muligt får en standard, der giver værdi, b) for at alle relevante ydelses- og kontrolenheder bindes ind i samarbejdet og kan høste gevinster, og c) for at brugen af UDKs kontroludtræk ikke skaber uhensigtsmæssigheder i de administrative processer på tværs af KK. Via dette spor sigtes der mod at opbygge et fundament for dialogen med Den Fælles Dataenhed, så der bl.a. kan udvikles og finjusteres kriterier, som er relevante for en kommune som København.

3) Systematisk deling og indarbejdelse af viden om tendenser og mønstre på bopælsområdet (CPR) i forvaltningernes sagsgange:

Betaling & Kontrol, KFF har gennem erfaringsopsamling og egen digital kontroludsøgning ("data crunch") opnået aktuel viden om tendenser og mønstre på bopælsområdet. Denne viden om eventuel forkert bopælsregistrering, der kan slå igennem i form af fejludbetalinger af sociale ydelser, skal i højere grad deles systematisk på tværs af kommunen og integreres i de øvrige forvaltningers sagsgange. Midlerne til frikøb af medarbejdere i KFF skal derfor bruges til videndeling og kompetenceudvikling af borgervendte medarbejdere om bopælsregistrering i andre forvaltninger. Derudover skal den digitalt genererede viden om tendenser og mønstre på bopælsområdet via data crunch videreudvikles yderligere, så KFF også i fremtiden vil være ajour med nye tendenser, mønstre og viden. Dermed kan udbetalingen af uberettigede ydelser opdages og stoppes tidligt i processen og erfaring deles på tværs.

4. Økonomi

Effektiviseringsgevinsten i business casen opnås ved, at de involverede forvaltninger igennem indsatsen i fællesskab forhindrer yderligere udbetalinger af uberettigede ydelser svarende til minimum 750 t.kr. i 2017 stigende til 1.200 t.kr. årligt i 2022. Besparselsen sker på overførsler og vil derfor ikke påvirke kommunens serviceramme, men likviditet. Værdien af en stoppet ydelse opgøres i overensstemmelse med KLs retningslinjer som en årlig besparelse. Gevinsterne i projektforslaget er estimeret med udgangspunkt i erfaringerne fra ca. 2 måneders brug af it-glaspladen i KFF.

Udgifterne til projektledelse fordelt på 550 t.kr. i 2017 og 275 t.kr. i 2018 er estimeret med udgangspunkt i det netop afsluttede projekt "Styrkelse og analyse af den borgerrettede kontrolindsats". Udgifterne til frikøb af medarbejdere i KFF til videndeling og kompetenceudvikling af borgervendte medarbejdere om bopælsregistrering i andre forvaltninger fordelt på 250 t.kr. i 2017 og 200 t.kr. i 2018 er estimeret med udgangspunkt i erfaringer fra lignende videndeling internt i Betaling & Kontrol, KFF i forbindelse med overgangen til et nyt debitorsystem i 2015.

It-glaspladen, som er blevet etableret i KFF, har kostet ca. 304,8 t. kr. (anlæg) og vil koste mellem 40,6–121,9 t.kr. i fremadrettet årlig drift (2016 p/l). Finansieringen af it-glaspladens driftsudgifter i KFF ligger ikke under dette projektforslag. Udgifterne på 400 t.kr. til videreudvikling af it-glaspladen og data crunch i KFF er estimeret med udgangspunkt i hhv. erfaringer fra denne etablering samt Betaling & Kontrols egen erfaring med data crunch. Midlerne skal i forhold til it-glaspladen bruges til at udvikle systemet yderligere, så f.eks. KMD Institution og KMD Elev også kan kobles på. Dermed ville sagsbehandlerne kunne slippe for yderligere tidskrævende, manuelle opslag i disse systemer, og dermed hurtigere få et overblik over relevante informationer. I forhold til udviklingen af data crunch ønskes der en

opkobling til KMD Indkomst, så de nuværende kriterier kan beriges med en ny vinkel. Der forventes at være et stort potentiale i en sådan opkobling.

Det er vigtigt at pointere, at projektforslaget ikke sigter mod at forhindre udbetalingen af sociale ydelser i kommunen som sådan. Fokus ligger på at reducere udbetalingen af *uberettigede* sociale ydelser. Kommunens udgifter til overførsler kan derfor på trods af projektets arbejde godt stige fremover, hvis der f.eks. kommer flere berettigede modtagere af kontanthjælp til kommunen. Derudover skal det nævnes, at en borger har mulighed for at ansøge om f.eks. kontanthjælp umiddelbart efter, at borgerens ydelse er blevet stoppet på grund af en kontrolsag.

Tabel 1. Varige ændringer, overførsler

	1000 kr. (2016 p/l.)						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ikke udbetalte uberettigede ydelser		-750	-900	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200
Varige ændringer totalt, Overførsler		-750	-900	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200

Tabel 2. Anlægsinvesteringer i forslaget

	1000 kr. (2016 p/l.)							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	I alt
Projektledelse og sekretariatsfunktion		550	275					825
It-investering: Data Crunch og videreudvikling af it-glasplade i KFF		400						400
Frikøb af medarbejdere (KFF) til videndeling og kompetenceudvikling af borgervendte medarbejdere om bopælsregistrering i andre forvaltninger		250	200					450
Investeringer totalt, anlæg		1.200	475					1.675

5. Fordeling på udvalg

De forventede effektiviseringsgevinster i business casen opnås gennem en besparelse på kommunens overførselsbudgetter ved at forhindre udbetalingen af uberettigede ydelser. Størstedelen af besparelserne vil tilfalde BUU (ca. 24 pct.) og BIU (ca. 70 pct.), idet BUF og BIF er ansvarlige for de største ydelsesområder: hhv. økonomisk friplads samt kontanthjælpsydelse og sygedagpenge. Erfaringsmæssigt vil SUD (ca. 2 pct.) og KFU (ca. 4 pct.) derfor opnå en betydelig mindre effektiviseringsgevinst, om end der også her er mulighed for at opnå en besparelse på overførselsbudgetterne. Den procentvise fordeling på udvalg tager udgangspunkt i fordelingen af effekterne af KFFs tværgående CPR-kontrol i 2015

på henholdsvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Socialforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen. Effektiviseringsgevinsterne på udvalg fremgår også af tabel 3.

6. Implementering af forslaget

KFF har det overordnede koordinerende ansvar for implementeringen af projektets forskellige leverancer. Der forudsættes dog et tæt samarbejde med de involverede forvaltninger for at kunne opnå den fulde effekt af projektet.

7. Inddragelse af samarbejdspartnere

Nærværende projektforslag bygger på allerede opsamlet viden og erfaringer fra det netop afsluttede kontrolprojekt ”Analyse og styrkelse af den borgerrettede kontrolindsats”. Forslaget planlægger derfor at videreføre samarbejdet med it-virksomheden Gott-IT ApS, der var ansvarlig for den it-mæssige udvikling af it-glaspladen i KFF samt den efterfølgende it-drift og -support.

8. Forslagets effekt

Forslaget øger tilliden til kommunens administrative processer – både for borgere og for medarbejdere – og henter gevinster på de involverede forvaltningers overførselsbudgetter:

- Kommunens udgifter til overførsler til borgere, som ikke er berettiget til ydelsen, reduceres.
- Fordyrende, tidskrævende følgeprocesser i kommunens forvaltninger mindskes, så det dermed bliver muligt at behandle flere sager med de samme ressourcer.
- Tab, der opstår fordi engang udbetalte ydelser kun vanskeligt kan hentes hjem til kommunen, mindskes.
- Samarbejdet igennem det tværgående sekretariat forebygger fordyrende dobbeltudviklinger til it, højner effekten af Den Fælles Dataenhed og styrker samarbejde og procesoptimering.
- It-glaspladen nedsætter tidsforbrug i forbindelse med sagsbehandling og skaber rum for procesoptimering, der enten kan anvendes til at omprioritere medarbejderressourcer eller at øge output.

Den hurtigere opdagelse af uberettigede udbetalinger vil derudover være til gavn for borgerne, idet disse undgår høje tilbagebetalingskrav og gæld til det offentlige, som det efterfølgende kan være vanskeligt at afvikle.

9. Opfølgning

	Hvordan måles succes-kriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Succeskriterium	En merbesparelse på kommunens udbetaling af uberettigede ydelser på 750 t.kr. i 2017, 900 t.kr. i 2018, 1.000 t.kr. i 2019, 1.175 t.kr. i 2020 og 1.200 t.kr. i både 2021 og 2022. Sammenligningsåret er 2015	Betaling & Kontrol, KFF	Hhv. primo 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 og 2023.

10. Risikovurdering

Der er vurderet til at være følgende risici i forbindelse med projektforslaget:

- Hvis de nuværende tendenser og mønstre på bopælsområdet ændrer sig betydeligt, kan det besværliggøre den planmæssige reducere i udbetalingen af uberettigede ydelser.
- Hvis det nuværende lovgrundlag eller -praksis på kontrolområdet ændres, kan det blive sværere at løfte fremtidige sager om fejludbetalinger.
- Samarbejdet med en mindre it-virksomhed som Gott-IT ApS kan udgøre en mindre risiko, da viden og erfaringer er placeret hos relativt få medarbejdere.
- Der er generelt set usikkerhed omkring det samlede omfang af udbetalingen af uberettigede ydelser (enten grundet myndighedsfejl eller borgerfejl) og socialt snyd.

Teknisk bilag

Tabel 3. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, overførsler

Udvalg		Fordelings-nøgle	1000 kr. 2016 p/l						
			2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse	4 pct.		-30	-36	-40	-47	-48	-48
	Omkostninger								
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse	24 pct.		-180	-216	-240	-282	-288	-288
	Omkostninger								
Socialudvalget	Besparelse	2 pct.		-15	-18	-20	-23,5	-24	-24
	Omkostninger								
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse	70 pct.		-525	-630	-700	-822,5	-840	-840
	Omkostninger								
Total	Besparelse	100 %		-750	-900	-1.000	-1.175	-1.200	-1.200
	Omkostninger	100 %							

Tabel 4. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	Fordelings- nøgle	1000 kr. 2016 p/l				2020	2021	2022
		2016	2017	2018	2019			
Kultur- og Fritidsudvalget	100 pct.							
Projektledelse og sekretariatsfunktion			550	275				
It-investering: Data Crunch og videreudvikling af it-glasplade i KFF			400					
Frikøb af medarbejder (KFF) til videndeling og kompetenceudvikling af borgervendte medarbejdere om bopælsregistrering i andre forvaltninger			250	200				
Børne- og Ungdomsudvalget								
Socialudvalget								
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget								
Total	100 %		1.200	475				