

INVESTERINGSFORSLAG

BUDGET 2023

Forslagets titel: BC05 App til digital dialog med borgere

Resumé: I forlængelse af innovationsprojektet 'Bedre kommunikationskanaler til og fra borgere' ønsker forvaltningen at tilbyde en mobil app til digital dialog, så der kan kommunikeres sikkert mellem borgere og beskæftigelses- og jobcenter.

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	Styrings- område	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Varige ændringer							
Effektiviseringer	Service		-250	-1.450	-1.450	-1.450	-1.450
Drift af løsningen	Service			500	500	500	500
Systemejerskab	Service		75	150	150	150	150
Samlet varig ændring			-175	-800	-800	-800	-800
Implementeringsomkostninger							
Projektledelse	Service	600	300				
IT-anskaffelse	Anlæg	1.800	75				
IT-sikkerhed og arkitektafklaring hos fra Koncern IT	Service	400					
Uddannelse og informationsmateriale	Service		100				
Samlede implementeringsomkostninger	Service	2.800	475				
Samlet økonomisk påvirkning		2.800	300	-800	-800	-800	-800
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl.

Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Udgangspunktet for projektet 'App til digital dialog med borgere' er at udbrede en løsning, hvor dialog med borger understøttes på en simpel måde. Formålet med projektet er at tilbyde en mere tidssvarende og brugervenlig skriftlig tovejskommunikation mellem jobcenter og borger. En tilsvarende løsning er afprøvet i innovationsprojektet 'Bedre kommunikationskanaler til og fra borgere'.

Erfaringer fra innovationsprojektet viser, at borgerne grundlæggende efterspørger en brugervenlig kontaktform til jobcenteret.

I innovationsprojektets fandt man via en brugerundersøgelse, at 74% af borgerne har undladt at kontakte jobcenteret, fordi det var for besværligt. Dertil var erfaringen, at der er potentiale for at høste både kvalitative og kvantitative gevinster, samt at en tilsvarende løsning kan udbredes til hele jobcentret. Dette investeringsforslag er udarbejdet som forlængelse af førnævnte innovationsforslag.

2. Forslagets indhold

Når BIF i dag vil henvende sig skriftligt til borgere, benyttes enten digital post eller envejs SMS'er (NemSMS). Når borgerne ønsker at henvende sig skriftligt til Jobcenteret eller besvare en henvendelse fra Jobcenteret, skal det ske via digital- eller almindelig post, hvilket nogle borgere oplever som en omfattende og tidskrævende proces. Det kan resultere i, at borgerne ikke besvarer eller henvender sig skriftligt til BIF, hvilket i sidste ende kan have betydning for deres forløb.

Mange borgere og dele af Jobcenteret ønsker derfor bedre muligheder for at kunne skrive beskeder, blive mindet om en samtale med videre. Hos medarbejderne er der også en forventning om, at de kan styrke effekten af deres faglige arbejde, foruden at øge fremmøde på planlagte aktiviteter eller samtaler.

Der er i dag udfordringer i forbindelse med at kommunikere med den enkelte borger om specifikke emner. For det første er jobcentret underlagt lovgivning, der ikke tillader dialog med borgerne via usikre kanaler (eks. SMS og e-mail). For det andet har jobcenterets medarbejdere pligt til at journalisere informationer. For det tredje skal vi sikre, at personoplysninger og personfølsomme oplysninger behandles korrekt i den skriftlige kommunikation med borgere.

De nuværende kommunikationskanaler imødekommer ikke de forskellige målgrupper og forsinker i nogle tilfælde borgernes sagsforløb. Derudover kan den nuværende kommunikation være præget af et formelt og tungt sprog. En mere uformel tone kan i visse tilfælde gavne relationen til den enkelte borger. Der er desuden udfordringer ved akutte ændringer i borgernes aktiviteter, hvor de nuværende kanaler ikke er optimale. Løsningen skal imødekomme forvaltningens retlige forpligtelser, hvorfor en journaliseringsfunktion samt praksis skal sikres i den tekniske løsning foruden en organisatorisk vejledning herom.

Formålet med projektet er at implementere en løsning, der kan fungere som en tidssvarende løsning, som borgerne nemt kan anvende, og som skaber en mere uformel tovejskommunikation. En af projektets hovedleverancer er at etablere en governance og supportorganisering. Dette skal sikre, at borgere kan henvende sig, hvis der opstår ved udfordringer med løsningen.

Ved at skabe en indgang til Jobcenteret, som bygger på dialog og uformel kommunikation, kan vi differentiere vores kommunikation på baggrund af borgermålgrupper. Derved vil borgere opleve en kommunikation, som er mere i øjenhøjde, hvilket vil opleves som et serviceløft.

Projektet skal bidrage til at opnå målbillede B i BIF's digitaliseringsstrategi ("vi skal interagere bedre med borgere og virksomheder").

3. Økonomi

Det forventes, at der med projektet kan hentes effektiviseringer. Beregningerne, der ligger til grund for effektiviseringerne, er som følger:

1. Øget fremmøde
(10 % forøgelse)
2. Enklere formidling af rekrutteringsanmodninger
(5 % af forvaltningens rekrutteringsanmodninger sendes via løsningen)
3. Færre telefoniske borgerhenvendelser ved tvivlsspørgsmål

Sammenlagt betyder det en tidsmæssig besparelse på 2,41 årsværk svarende til ca. 1,45 mio. ved fuld drift.

Investeringsbehovet:

For at overholde GDPR-lovgivningen er forvaltningens muligheder for at kommunikere digitalt med borgere på nuværende tidspunkt begrænset til digital post eller NemSMS. Der er et udtalt behov for en løsning, hvor man lovligt kan kommunikere med borgerne, og som gør det nemmere for medarbejderne at udføre deres kerneopgave.

For at kunne overholde loven, ønsker BIF at implementere en app, hvor borgere kan skrive med deres beskæftigelseskonsulent og/eller tilknyttede afdeling. Dels så BIF kan opretholde lovmæssige forpligtelser, og dels for at engagere borger i sit forløb. Derudover vil beskæftigelseskonsulenterne få et værktøj, der kan understøtte deres faglighed.

Forud for udarbejdelsen af investeringsforslaget er der foretaget en analyse af det kommende projekt. Derudover bygger estimererne på et tidligere innovationsprojekt. I analysen har vi estimeret, at vi forventer et behov for 18 måneders projektledelse svarende til 900.000 kroner fordelt på 2023 og 2024. Derudover søges der 1,875 millioner kroner til indkøb af løsning og 650.000 kroner til drift af løsningen samt systemejerskab. Desuden søges der 400.000 kroner til teknisk bistand fra Koncern IT, samt 100.000 kroner til uddannelse og informationsmateriale. De ovennævnte beregninger bygger på hhv. et estimat, samt tidligere erfaringer fra innovationsprojekt.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Effektiviseringer	Service		-250	-1.450	-1.450	-1.450	-1.450
Drift af løsningen	Service			500	500	500	500
Systemejerskab	Service		75	150	150	150	150
Varige ændringer totalt, service			-175	-800	-800	-800	-800

Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Projektledelse	Service	600	300				
IT-sikkerhed og arkitektafklaring hos fra Koncern IT	Service	400					
Uddannelse og informationsmateriale	Service		100				
Investeringer totalt, service	Service	1000	400				

Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2023	2024	2025	2026	2027	2028
IT-anskaffelse	Anlæg	1.800	75				
Investeringer totalt, anlæg		1.800	75				

4. Effektivisering på administration

Tabel 5. Varige ændringer, administration

1.000 kr. 2023 p/l

Nettoeffekt på administrative udgifter	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	-250	-1.450	-1.450	-1.450	-1.450
Effekt på øvrige administrative udgifter						
Varige ændringer totalt, administration	0	-250	-1.450	-1.450	-1.450	-1.450

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

5. Implementering af forslaget

Behovsafklaringsfasen

12.05.22-31.10.22

- Klargøring af investeringsforslag, budgetforhandlinger.

Analyse og planlægningsfasen

01.11.22-31.12.22

- Projektorganisering, herunder indledende dialog med styregruppeformand
- Etablering af styregruppe
- Etablering af projektgruppe
- Nedbrydning af tidsplan
- Opdatering af projektstyringsdokumenter
- Opstartsmøde

01.01.23-31.03.23

- Planlægning og organisering af markedsdialog
- Etablering af retningslinjer for brug af løsning
- Gennemførsel og dokumentering af markedsdialog
- Udvælgelse af indkøbsmetode
- FISKK-indmelding
- Udarbejdelse af user cases

01.04.23-31.07.23

- Opstarte af anskaffelse herunder afholdelse af spørgsmål og svar sessioner
- Vurdering af potentielle leverandører
- Udvælgelse af potentielle leverandører

01.08.23-30.10.23

- Anskaffelse fortsat - herunder forhandling

01.11.23-31.12.23

- Underskrivelse af kontrakt med leverandør

01.01.24-31.01.24

- Afklaring og gennemgang af kontrakt

Gennemførselsfasen

01.02.24-30.06.24

- Gevinstrealiseringsworkshop
- Implementering af løsningen i centrene
- Etablering af driftsorganisation
- Etablering af supportorganisation

Afslutningsfasen

01.07.24-31.07.24

- Evaluering
- Aftale opfølgning på gevinstrealisering med gevinstejere
- Projektafslutning

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

I den forudgående analyse af projektet er udvalgte medarbejdere fra samtlige centre på Jobcentret blevet hørt. Tilbagemeldingen var positiv, da flere medarbejdere nævnte, at der er et generelt ønske om at kunne kommunikere skriftlig med deres borgere på en mere hensigtsmæssig og tidssvarende. I forbindelse med det forudgående innovationsprojekt hos JKU er borgerne blevet inddraget ifm. Funktionsønsker og anvendelsesmuligheder. Der er derudover foretaget baseline målinger for borgerne før og efter implementeringen i innovationsprojektet. Da borgerne ikke bliver en del af projektet før implementeringen, vurderes det, at borgerne ikke inddrages som samarbejdspartnere. Borgernes anvendelse af APP'en vil blive fulgt løbende.

I projektet vil følgende interessenter blive inddraget:

Jobcentre

De enkelte afdelinger på Jobcenteret involveres i en projektgruppe, der blandt andet skal udvikle nye arbejdsgange, vejledninger, samt bidrage i markedsafdækningen.

GDPR-koordinator

Forvaltningens GDPR-koordinator bliver inddraget i projektet. Dermed sikrer vi, at der gennemgående i projektet er fokus på forvaltningens forpligtelser i forbindelse med GDPR-loven.

Koncern IT

Koncern IT vil blive inddraget i forbindelse med IT-anskaffelsesprocessen, foruden at bistå med teknisk ekspertise i en eventuel markedsafdækning. Koncern IT vil derfor blive inddraget løbende i projektet.

7. Forslagets effekt

Foruden de økonomiske gevinster skal projektet bidrage til:

Lovmæssig compliance

Der er en stor gevinst ved at sikre en lovlig tovejskommunikation.

Journalisering af borgerkontakt

Vi får mulighed for at journalisere al relevant kommunikation med specifikke borgere korrekt i BIFs fagsystem.

Større fagligt råderum for beskæftigelsesmuligheder

Beskæftigelseskonsulenterne får mulighed for at agere fagligt i deres borgerkontakt.

Mulighed for massekommunikation

Ved implementering af løsningen, får BIF mulighed for at massekommunikere i forbindelse med undervisningsforløb, netværksforløb og så videre.

Fildeling

At dele filer vil være en gevinst, både kvalitativt for borger og beskæftigelseskonsulenterne. I dag er det ikke muligt at sende andre filer end PDF'er, hvilket er uhensigtsmæssigt. Der kan sendes PDF'er, men det er en tidskrævende, lang og ikke brugervenlig måde.

Bedre serviceoplevelses

Ved at tilbyde en brugervenlig og enkel løsning, vil borgernes serviceoplevelse forbedres.

Medarbejdertilfredshed

Ved at kunne følge borgers progression og effekten af medarbejdernes arbejde, er forventningen, at medarbejdertilfredsheden stiger. Slutteligt har medarbejderne længe efterspurgt en kommunikationsløsning, hvorfor forventningen er, at de vil være tilfredse med implementeringen af en løsning.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Udvælgelse af leverandør	Ved tilendebragt anskaffelse og sikkerhedsgodkendelse.	Styregruppen	I faseovergangen mellem <i>Analyse og Planlægning</i> og <i>Gennemførelse</i>
Oprettelse af drift- og supportorganisation	Ved en driftssikker organisering.	Styregruppen	I hypercare perioden i starten af fasen <i>Gennemførelse</i> .
Fuld implementering i organisationen	Ved en fuldt anvendelig løsning.	Projektleder	I faseovergangen fra <i>Gennemførelse</i> til <i>Afslutning</i> .
Realisering af effektiviseringer			
Flere udsendelser af rekrutteringsanmodninger via løsningen	Reduceret antal udsendte rekrutteringsanmodninger og jobåbninger via Digital Post, og flere via den digitale tovejs løsning.	Centralforvaltningen	Efter ét års fuld drift
Færre telefoniske henvendelser på hovednummeret	Reduktion af antal telefoniske henvendelser.	Centralforvaltningen	Efter ét års fuld drift
Øget fremmøde	Øget fremmøde ved borger i aktiviteter og tilbud, foruden et fald i overskridelse af selvbookfrister og sanktioner.	Jobcentrene	Efter ét års fuld drift

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

☒ Ja Innovationsprojektet 'Bedre kommunikationskanaler til og fra borgere' OFS 2020-21

☐ Nej

9. Risikovurdering

Nedenstående risici er vurderet ud fra en skala, hvor der tages højde for sandsynligheden for, at risikoen indtræffer, samt konsekvensen af risikoen. Skalaen går fra 1-25.

Forlængede arbejdsprocesser

Der er vis risiko for, at et forbedret serviceniveau samtidig kan medføre flere henvendelser til beskæftigelseskonsulenterne. Dermed skal konsulenterne bruge mere arbejdstid end i dag på besvarelser, hvilket er mere ressourcekrævende. Dette skal dog ses i sammenhæng med, at medarbejderne allerede i dag bl.a. bruger tid på telefonisk kontakt, som de ikke vil skulle gøre med appen.

Risikoscore: Lav (9)

Håndtering:

Arbejdsprocesserne og ressourcetrækket skal monitoreres tæt, således der kan udarbejdes vejledninger og arbejdsgangsbeskrivelser såfremt løsningen vil medføre et øget ressourcetræk. Forventningen er dog, at denne risiko er lille.

Frivilligt at benytte løsning

Da vi ikke kan introducere et dialogredskab som et obligatorisk værktøj for borgere (som vi kan med digital post, Jobnet osv.) er der en risiko, at borgere ikke vil benytte muligheden, da det blot er et tilbud. Risikoen hænger derudover tæt sammen med gevinstrealiseringen. Erfaringer fra innovationsprojektet tilsiger, at borgerne skal aktiveres før de benytter tilbuddet. Derfor skal der igangsættes en awareness

kampagne - både på borgersiden og medarbejdersiden

Risikoscore: Lav (8)

Håndteringen af risikoen

Bliver håndteret via en synlig kommunikationskampagne rettet mod borgerne. Derudover forventes det, at det bliver en del af beskæftigelseskonsulenternes fokus i forbindelse med samtaler med borger.

Gevinstrealisering

Realisering af gevinster er afhængig af antallet af borgere der benytter løsningen - og da det kun er et frivilligt tilbud, er der derfor en risiko for at en for lille andel benytter løsningen til, at vi kan realisere projektets økonomiske gevinster. Erfaringer fra innovationsprojektet tilsiger dog, at gevinsterne er realistiske at stile efter.

Risikoscore: Middel (12)

Håndteringen af risikoen

Risikoen håndteres ved at klargøre styregruppen - og særligt gevinstejer - for at sikre et ledelsesmæssigt fokus for at imødekomme realiseringen af gevinsterne. Derudover er der afsat midler til at igangsætte relevante kommunikationstiltag for at udbrede brugen af løsningen for både borgere og beskæftigelseskonsulenter. Derudover skal den konkrete fordeling af effektiviseringerne fordeles, således at realiseringen af effektiviseringerne er så realistiske og opnåelige som muligt.

IT-anskaffelse og sikkerhedsgodkendelse

En ny IT-løsning vil blive genstand for en sikkerhedsvurdering og IT-anskaffelsesproces fra KIT. I kraft af løsningens karakter med fritekstfelter samt person- og personhenførbare oplysninger, vil der være høje standarder for sikkerhedskomponenterne

Risikoscore: Middel (12)

Håndteringen af risikoen

I konsolideringsanalysen og anskaffelsesfasen lægges der særligt vægt og fokus på de IT-sikkerhedsmæssige krav, kommunen har. Evt. udarbejdes et følgedokument til leverandør. Derudover inddrages viden fra Innovationsprojektet samt viden fra kontoret, så vi sikrer sikkerhedsperspektiver så tidligt som muligt.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	D. 29.6.2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	D. 09.05.2022
Koncern-IT	Ja	Koncern-IT er løbende blevet hørt og informeret via porteføljen. Seneste høring var d. 23.5.2022
MED-udvalg	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	