

Bilag 6. Katalog med innovationsforslag

SI/UD02	Afprøvning af metoder til styrket samarbejde med frivillige og civilsamfund om indsatser til socialt udsatte københavnere	Side 2
TV02	Forenkling af borgernes møde med Socialforvaltningen gennem afbureaukratisering, herunder via digitalisering	Side 3

INNOVATIONSFORSLAG

Forslagets titel: **SI/UD02 - Afprøvning af metoder til styrket samarbejde med frivillige og civilsamfund om indsatser til socialt udsatte københavnere**

[Forslaget er fortsat under udarbejdelse]

INNOVATIONSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: **TV02 - Forenkling af borgerens møde med Socialforvaltningen gennem afbureaukratisering, herunder via digitalisering**

Kort resumé: Forvaltningen vil afsøge nye teknologiske metoder til at afbureaukratisere socialfaglige processer, så de fylder mindre i borgerens møde med forvaltningen. Herunder udvikles en ny digital mulighed for selv- og medbetjening og brug af data til identificering af områder med forenklingspotentialer.

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen

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	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Implementeringsomkostninger							
Projektledelse 2 årsværk		600	600				
Faglige nøgleressourcer - frikøb eller eksterne eksperter		300	300				
Udvikling og test af pilotløsninger		800	1200				
Samlede implementeringsomkostninger		1.700	2.100				

1. Baggrund og formål

Socialforvaltningen arbejder løbende med at gøre det enklere for borgerne at søge og få den støtte, som de har brug for og krav på. Samtidig giver de digitale redskaber nye muligheder for at understøtte borgerrettede arbejdsgange. Københavns Kommune har en ambition om at blive en mere digital kommune og i kommunens digitaliseringsredegørelse for 2021 er der sat særligt fokus på det fremtidige arbejde med service til borgerne og automatisering. Digitale redskaber skal give bedre og let tilgængelige borgerindgange samt understøtte fleksible processer og arbejdsgange med færrest mulige krav til borgere og medarbejdere. Formålet er at skabe forbedringer set fra et borgerperspektiv, men også at afdække potentialet for effektiviseringer for forvaltningen som følge af forenklinger og automatisering.

På socialområdet er der mange borgere, som har vanskeligt ved den digitale selvbetjening, som offentlige myndigheder i stigende grad anvender. Det stiller krav til, at Socialforvaltningens digitale selvbetjeningsløsninger er særligt indrettet til målgruppen. Socialforvaltningen ønsker derfor at målrette både eksisterende og nye digitale redskaber og skabe en lettere og fleksibel indgang for borgere, f.eks. gennem bedre mulighed for selvbetjening og *medbetjening*, hvor medarbejderen sammen med borgeren, f.eks. i borgerens hjem eller på gaden, kan støtte borgeren i den digitale selvbetjening. Det kan eventuelt foregå via bærbare devices og integrerede systemer, hvor en sagsbehandling kan opstartes, selvom borgeren ikke på stående fod er i stand til at fremskaffe de oplysninger, der skal anvendes i sagsbehandlingen. På den måde skal det blive nemmere at søge om og få hjælp hos Socialforvaltningen.

Forvaltningen har med forslaget et særligt fokus på at arbejde med løsninger, der skal gøre borgerens møde med kommunen mindre bureaukratisk. Det kan dels ske ved at identificere og afhjælpe tunge processer, som kan virke unødigt bureaukratiske, f.eks. ved at fjerne overflødige trin i form af færre krav til dokumentation, opfølgningsskandence eller lignende. Dette skal i sagens natur ske inden for de gældende regler. Det kan også ske gennem mere digitalisering af de forskellige led i sagsbehandlingen, der gør dem nemmere at gennemføre, så de ikke fylder hos borgeren. Afbureaukratisering af denne type kræver typisk langstrakte og tunge processer, der optager mange ressourcer og ikke altid kaster tilsvarende resultater af sig. Socialforvaltningen ønsker derfor med dette forslag at afsøge nye metoder til at afbureaukratisere med brug af digitale værktøjer.

Udvikling af bedre borgerindgange, herunder metoder til selv- og *medbetjening*, færre arbejdsgange med færre trin og identifikation af potentiale for afbureaukratisering skal gøre hverdagen nemmere både for borgere og medarbejdere i Socialforvaltningen. Derudover er forventningen, at udviklingsarbejdet bidrager til at identificere den rette teknologi, som der fremadrettet kan investeres i med henblik på at finde en besparelse på arbejdsgangene.

2. Forslagets indhold

Forslaget har to spor:

1. Afdækning af områder med potentiale for afbureaukratisering vha. teknologi
2. Pilotudvikling af løsninger til øget selv- og medbetjening

1. Afdækning af områder med potentiale for afbureaukratisering ved hjælp af teknologi

Med Socialforvaltningens nye fagsystemer har forvaltningen fået adgang til langt flere og mere detaljerede data, hvilket giver mulighed for at afprøve automatiserede værktøjer til at skabe indsigt i arbejdsgange og processer som ellers ville kræve større analyser eller subjektive vurderinger ift., hvor der er potentiale for forbedringer og automatisering. Fokus for afdækningen vil være borgerrettede processer som f.eks. ansøgninger, klager, indhentning af oplysninger til sagsbehandling og andre områder, hvor automatisering potentielt vil kunne gøre det muligt at forbedre eller skabe nye selv- og medbetjeningsløsninger for at understøtte udsatte borgere og effektivisere eller simplificere medarbejdernes arbejde.

Sporet afprøver, om teknologier som Proces Mining kombineret med udtræk af data fra fagsystemer og selvbetjeningsløsninger kan benyttes til at identificere områder, som er særligt bureaukratiske, komplekse eller tager lang tid. På baggrund af dataene vil det være muligt at se på, om områderne kan løses vha. automatiseringsteknologier som robotter, powerapps og machine learning eller om det er områder, der vil kunne afhjælpes gennem bedre organisering af arbejdsgangene. Fokus vil være på at identificere borgerrettede processer som enten er komplekse for borgere og pårørende eller komplekse for medarbejderne. Det vil typisk være på områder som ansøgninger om diverse former for støtte og på områder, hvor det kan blive lettere for borgere og pårørende at få adgang til eller selv bidrage til oplysninger til brug for deres behandling (f.eks. løbende ift. borgerens plan) eller overblik over aftaler og planer.

Proces Mining er afprøvet på klassiske supportopgaver med klare processer i bl.a. Koncern Service med stor succes, men det har ikke i samme omfang været afprøvet på kompleks sagsbehandling med mange potentielle forgreninger. Innovationsforslaget skal derfor blandt andet også afdække, om teknologien har potentiale på andre områder end administration.

I forhold til konkrete processer, som kan afbureaukratiseres, er det ambitionen, at projektet både identificerer processer, hvor der vil kræves yderligere investeringer for at lykkes med det, og processer, hvor det er muligt inden for rammerne af forvaltningens nuværende rammer at implementere forenklingerne uden yderligere investeringsbehov.

2. Øget selv- og medbetjening

På baggrund af afdækningen i spor 1 samt allerede identificerede områder vil sporet udvikle og afprøve pilot-løsninger der enten vil gøre det nemmere for borgerne og pårørende at benytte selvbetjeningsløsninger på forvaltningens område eller give mulighed for selv at bidrage med data eller få overblik over aftaler og lign. i SOFs nye fagsystem DOMUS (Digitalt Overblik Myndighed Udfører på Socialområdet). Der vil også blive udviklet pilot-løsninger for at afprøve om det kan gøres muligt for medarbejderne at medbetjene, når de er ude i borgerens hjem, hvilket vil sige, at medarbejderne får værktøjer med ud som gør det muligt at starte et ansøgningsforløb eller lign. op mens de er sammen med borgeren.

Fokus kommer til at være på to områder – forbedring af eksisterende løsninger og udvikling af nye i forhold til adgang til data og øget selv- og med-betjening. DOMUS er udviklet til at understøtte medarbejdernes arbejde med dokumentation og projektet skal afdække, på hvilken måde borgere og pårørende bedst kan bidrage med og få overblik over oplysninger. Der skal udvikles en eller evt. flere piloter på en lettilgængelig brugervenlig adgang som både gør det nemt og sikkert for borgerne og deres data.

Selvbetjeningsløsningerne kan forbedres ved at gøre dem mere intuitive og intelligente, f.eks. ved bedre at guide borgerne igennem processerne, ved at give dem muligheder for at indhente f.eks. formueoplysninger automatisk og ved at 'reagere' på indholdet der skrives i ansøgninger og f.eks. gøre borgeren opmærksom på,

om der mangler vigtige tal og bilag eller om f.eks. formue eller andre forhold må forventes at få indflydelse på evt. bevilling eller afslag.

Ift. medbetjening vil projektet afdække, hvilke muligheder der er for medarbejderne til at hjælpe borgerne i gang med ansøgninger eller til at indsamle nok oplysninger (herunder samtykker) fra borgerne, til at medarbejderen kan gennemføre resten af ansøgningen efter besøget hos borgeren. Projektet vil afdække og afprøve mulighederne i kommunens selvbetjeningsløsning Xflow og i powerapps og teste den bedste løsning af i praksis hos udvalgte medarbejdere med fokus på at finde de mest hensigtsmæssige arbejdsgange til at forenkle samarbejdet med borgerne inden for de ressourcemæssige rammer, der er til rådighed i hverdagen.

Som led i sporet vil der også ske en afdækning af forskellige målgruppers muligheder for at bruge selv- og medbetjeningsløsninger.

Formålet er at skabe med- og selvbetjeningsløsninger, som gør det lettere og hurtigere for borgerne at søge om hjælp og samtidig at højne kvaliteten af de ansøgninger, der kommer ind således, at der også kan spares tid på sagsbehandlingen.

Forvaltningen vil som altid indgå i et samarbejde med Koncern IT i forhold til valg og brug af teknologier og værktøjer.

Samlet forventes forslaget at afdække områder med potentiale for effektivisering og afbureaukratisering samt udvikle prototyper på værktøjer og evaluere disse. Dette forventes også at give grundlag for investeringsforslag.

3. Økonomi

Projektet er af en sådan kompleksitet, at der er behov for ca. 2 årsværk til at projektlede og koordinere indsatserne samt trække på nøgleressourcer på dataområdet, på DOMUS og på SOFs og Koncern ITs selvbetjenings- og automatiseringsløsninger. Herudover vil der være behov for at trække på faglige nøglekompetencer, særligt i forhold til erfaringerne med udsatte borgers udfordringer med ansøgninger, og hvordan løsninger bedst kan tilpasses forvaltningens målgrupper.

Spor 1 forventes at kunne gennemføre afprøvning og evaluering af data mining og identifikation af potentialer for ca. 400-500 t.kr., mens spor 2 forventes at bruge ca. 1500 t.kr. til udvikling af bedre med- og selvbetjeningsløsninger.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Projektlede 2 årsværk		600	600				
Faglige nøgleressourcer – frikøb eller eksterne eksperter		300	300				
Udvikling og test af pilot-løsninger		800	1200				
Investeringer totalt, service		1.700	2.100				

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2023 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
2500	budget 24 eller ofs 23/24	1 – 2,5 mio.kr.		X	X

5. Implementering af forslaget

Den overordnede plan for projektet er:

- Q2 og Q3 2022: valg af teknologier og leverandører og afdækning af de største potentialer ift. med- og selvbetjening i spor 1. Samt forberedelse til spor 2
- Q4. 2022 til Q2 2023: Spor 2: anskaffelse og udvikling af løsninger i samarbejde med eksterne.
- Q3 og Q4 2023. Test og evaluering samt tilpasning og færdigudvikling af løsninger pba. tilbagemeldinger fra bl.a. borgerne.

Der arbejdes som udgangspunkt agilt med al udvikling og planer behøver ikke ske så sekventielt som beskrevet.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Forslaget vil inddrage Koncern IT, IT-leverandører og potentielt relevante interesseforeninger for udvalgte borgergrupper

7. Effekt af innovationsforslaget

Forslaget skal bidrage til at skabe en nemmere hverdag for såvel medarbejdere som borgere ved at forsimple komplekse og bureaukratiske arbejdsgange og værktøjer.

Løsningerne skal ud over at være lettere at benytte også gerne spare tid for både borgere og medarbejdere og frigøre mere tid til andet arbejde med borgerne.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Evaluering af proces mining og optimering via data	Identifikation af mindst 5 processer og arbejdsgange med potentiale til afbureaukratisering		Q4 2022
Test af værktøjer og løsninger	Bruger og borgertilfredshedsmåling på de(n) udviklede pilot-løsninger.		I forbindelse med test og afprøvning Q3 2023
Effektiviseringspotentialer	Målinger på øget kvalitet i og potentiel sparet tid på ansøgningsprocesser og potentialer ifht. processer til afbureaukratisering		I forbindelse med test og afprøvning Q3 2023

9. Risikovurdering

Projektet vurderes at have en lav til middel risiko, idet der benyttes kendte teknologier, men samtidig er det aldrig let at udvikle løsninger, som understøtter udsatte borgere ift. komplekse ansøgninger.

Shrems II kan få betydning for, hvilke værktøjer og løsninger som kan afprøves og hvordan de kan udvikles, men forventes ikke at kunne stoppe projektet.

10. Hvem er hørt?

Medarbejderne vil blive hørt i forbindelse med MED-processen. Herudover har HovedMED og forvaltningens råd mulighed for at udarbejde høringssvar til forslagene. Høringssvar til forslagene fra HovedMED og rådene udleveres til Socialudvalget i et særskilt bilag inden behandlingen af sagen "Smarte investeringer" d. 2. marts, samt til Socialudvalgets 2. behandling af budget 2022.

	1.000 kr. 2022 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	