

**Bilag 1 (identisk med bilag 5 på ØU's dagsordenspunkt 3 til møde 7. juni)**

**Katalog med tværgående effektiviseringsforslag**

Dette er et samlet katalog med de tværgående effektiviseringsforslag, der indgår i effektiviseringsstrategi 2012. Forslagene er endnu under udarbejdelse, hvorfor de her skitserede forslag er foreløbige. Frem til augustindstillingen vil der blive arbejdet videre med de enkelte forslag med henblik på at opstille en prioriteret rækkefølge, således den ønskede effektivisering på 50 mio. kr. kan realiseres.

I nedenstående oversigt er potentialet i de foreløbige effektiviseringsforslag skitseret.

Nr.	Forslag	Beløb i t. kr.				Årligt afkast i pct. af anlægsinvestering	Break-Even (antal år)
		2012	2013	2014	2015		
1	Fælles borgerservicesystem	-672	-672	-672	-672	14,5	8
2	NemSMS	102	-199	-199	-199	16,2	9
3	Doc2mail vers. 2	-693	-960	-1.346	-1.346	25,0	5
4	Debitorsystem	-225	-500	-500	-500	100,0	2
5	Styrket borgerkontakt	0	-423	-423	-423	9,3	>15
6	Effektivisering af print og kopi	-2.000	-4.000	-4.000	-4.000	-	1
7	HR-forslag:	-13.500	-13.500	-13.500	-13.500	-	1
8	Indkøb	-26.055	-28.175	-28.175	-28.175	-	1
9	Stillingsannonceudgifter	-2.023	-2023	-2023	-2023	-	1
10	Bedre anvendelse af IT	-2.700	-5.400	-5.400	-5.400	-	1
11	Implementering af nyt ESDH-system	-	-	-	-	-	-
12	Hjemtagelse af dagpengerefusioner	-1.500	-4.500	-7.500	-10.500	-	1
<b>I alt</b>		<b>-49.266</b>	<b>-60.352</b>	<b>-63.738</b>	<b>-66.738</b>		

Note: Forslag nr. 11 omkring implementering af nyt ESDH-system er endnu under udarbejdelse og indgår således ikke i dette katalog.

<b>Forslag 1</b>	<b>Effektivisering af borgerhenvendelser ved brug af fælles borgerservicesystem</b>
------------------	---

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-2.172	2.172	2.172	2.172
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	1.500	1.500	1.500	1.500
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	2.900	1.750		
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)				
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-672	-672	-672	-672
Samlet anlægsændring	2.900	1.750		
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				
	-1,5	-1,5	-1,5	-1,5

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Københavns Borgerservice (KBS) har som en væsentligste del af Citizen 2012 arbejdet med service- og kanalstrategien. Strategien har gjort det muligt for Københavns Borgerservice at realisere en samlet besparelse på 16 mio. kr. årligt.

Et delprojekt i Citizen 2012-pakken er ”Kontaktcenter fase 2”, hvor KBS har implementeret et it-system, der effektiviserer borgerbetjening på kommunens telefoner og i borgermodtagelser samt forbedrer informationen på kk.dk. Systemet får flere borgere til at betjene sig selv på den digitale kanal. ”Kontaktcenter fase 2” og borgerservicesystemet leverer en effektivisering på - 2,120 mio. kr., som er indarbejdet i KBS ramme i forbindelse med indarbejdelse af hele Citizen 2012. KBS har gode erfaringer med systemet. Med nærværende forslag udbredes systemet til hele kommunen.

Systemet er et såkaldt vidensstøttesystem, der sikrer fælles ensartet viden om en lang række borgerrelevante emner. Denne viden er tilgængelig for borgerne på kommunens hjemmeside og for medarbejderne i form af arbejdsgangsbeskrivelser mm. Herudover rummer systemet information, der er særligt rettet mod medarbejdere, der telefonisk betjener borgerne. Systemet er således designet til at sikre ensartet information på tværs af kommunens enheder samt til at understøtte håndteringen af borgerhenvendelser i de mest omkostningseffektive henvendelseskanaler.

### Forslagets indhold

Med dette forslag er det således sigtet at implementere vidensstøttesystemet på tværs af kommunens forvaltninger og dermed opnå:

- En effektivisering og serviceforbedring af opgaveløsningen med borgerbetjeningen både på den telefoniske, den personlige og den digitale kanal. Borgerservicesystemet kan således

understøtte, at der flyttes borgerhenvendelser fra de meget dyre skriftlige og personlige henvendelseskanaler til de væsentligt billigere digitale og telefoniske kanaler.

- En kvalificering af den information, der findes på www.kk.dk. Samlet set gør systemet det lettere for borgeren at betjene sig selv på kk.dk. Kommunens hjemmeside er kanalstrategisk hovedindgangen for københavnere, da det er den billigste, mest fleksible og hurtigste kanal i forhold til at få svar på spørgsmål til kommunen.
- En reduktion i de administrative omkostninger til vedligeholdelse af den viden, der i dag genereres på kk.dk og i diverse interne arbejdsbanker i KK. En stor del af den viden, der indeholdes i vidensstøttesystemet vedligeholdes således af eksterne parter, ligesom der er et samarbejde med en del øvrige kommuner om vedligeholdelse og videreudvikling af indholdet.

Systemet har kørt i Københavns Borgerservice siden primo 2011. De hidtidige erfaringer med brugen af systemet er rigtig gode, og der opleves for tiden en eksponentiel stigning i antallet af borgere, der anvender systemet på kk.dk

### Forslagets potentiale

Besparelserne i forslaget baserer sig på, at forvaltningerne flytter 3 % af deres borgerhenvendelser til mere omkostningseffektive henvendelseskanaler på de områder, som systemet dækker over. Besparelsen bygger på, at der pr. flyttet henvendelse kan spares 50 kr. Dette tal baserer sig på beregningerne fra en rapport Deloitte har udarbejdet for kommunen i 2009. Flytning af 3 % af borgerhenvendelserne vurderes at være et konservativt skøn. Københavns Borgerservice har som en del af Citizen.2012 forpligtet sig til internt at flytte 30 % af de skriftlige henvendelser og 8 % af de telefoniske henvendelser bl.a. ved brug af borgerservicesystemet.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af flyttede borgerhenvendelser	-2.072	-2.072	-2.072	-2.072
Driftsbesparelse som følge af sparet tid på vedligehold af viden på kk.dk	-100	-100	-100	-100
Driftsomkostning til systemejerskab	200	200	200	200
Driftsomkostninger til ny løsning (licens)	1.300	1.300	1.300	1.300
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-2.172</b>	<b>-2.172</b>	<b>-2.172</b>	<b>-2.172</b>

Nedenstående tabel 3 viser besparelserne fordelt på forvaltningerne. Fordelingsnøglen er sammensat ud fra flg.:

- Antallet af hits pr. område/artikel i systemet, således at de forvaltninger, der har mange områder beskrevet i systemet og mange borgerhenvendelser, forventes at kunne flytte flest henvendelser. Vægter 1/3.
- Servicenøglen for budget 2012. Vægter 1/3.
- Henvendelser/opgaver i kontaktcentret fordelt på forvaltninger. Vægter 1/3
- Besparelsen på produktion af artikler og vedligehold fordelt ud på forvaltningerne efter antallet af artikler/ydelsesområder systemet dækker over. Vægtes ift. det samlede antal artikler.

Som følge af den tidligere vedtagne Citizen.2012-pakke er BUF allerede blevet underlagt en besparelse på 3, 696 mio. kr. med forslaget ”Digital pladsanvisning” og BIF med forslaget ”Nem

adgang til ydelsesservice” en besparelse på 2,120 mio. kr. årligt fra 2012. Disse forslag omhandler også en forbedring af kommunikationen via kk.dk, således at flere borgere vil anvende denne kanal frem for den skriftlige eller personlige kanal. Der er i fordelingsnøglen udover ovenstående fire faktorer også taget hensyn til dette. Det samme gælder for de omtalte allerede opnåede besparelser i KBS i forbindelse med projektet ”Kontaktcenter fase 2” under Citizen 2012.

KFF’s borgerhenvendelser på bibliotekerne er ikke medtaget i fordelingsnøglen, da det aktuelle system ikke umiddelbart dækker dette område. Dermed er der heller ikke korrigeret for Citizen.2012 forslaget om ”Bedre digital information på bibliotekerne” KFF har med oprettelsen af Borgerservice Kvik overtaget nogle af opgaverne fra borgerservicecentre (NemID, pas og digital vejledning) hvorfor deres forventede effektiviseringer baserer sig på den borgergruppe, der henvender sig vedrørende disse opgaver.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering ved flyttede borgerhenvendelser, sparet tid på vedligehold af kk.dk samt nye varige driftsomkostninger**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Økonomiudvalget – Københavns borgerservice	-	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	22,30%	-188.475	-188.475	-188.475	-188.475
Børne- og Ungdomsudvalget	25,36%	-214.305	-214.305	-214.305	-214.305
Kultur- og Fritidsudvalget	15,02%	-507.756	-507.756	-507.756	-507.756
Socialudvalget	10,48%	-354.436	-354.436	-354.436	-354.436
Sundheds- og Omsorgsudvalget	11,89%	-401.809	-401.809	-401.809	-401.809
Teknik- og Miljøudvalget	12,40%	-419.197	-419.197	-419.197	-419.197
Økonomiudvalget – ikke KBS	2,51%	-84.806	-84.806	-84.806	-84.806
Borgerrådgivningen	0,01%	-406	-406	-406	-406
Revisionsudvalget	0,03%	-1.025	-1.025	-1.025	-1.025
<b>I alt</b>	<b>100,00%</b>	<b>-672.215</b>	<b>-672.215</b>	<b>-672.215</b>	<b>-672.215</b>

BIF’s og BUF’s bidrag er reduceret i forbindelse med Citizen.2012 projekter.

### Implementering af forslaget

Implementeringen af løsningen vil kunne påbegyndes så snart forslaget er vedtaget, da systemet er implementeret i KBS.

Implementeringen omfatter flg. leverancer:

- Nedsættelse af projektgruppe
- Afklaring af eksisterende arbejdsgange
- Igangsættelse af aktiviteter til reduktion af personlige og skriftlige henvendelser
- Udarbejdelse og implementering af nye arbejdsgange, uddannelse af medarbejdere i løsningen, intern kommunikation.

KBS forestår den overordnede projektledelse, mens forvaltningerne hver især er projektledere for implementeringen af løsningen i deres forvaltning. Dette er der sat anlægsmidler af til.

Implementeringen organiseres med en styregruppe bestående af en repræsentant fra hver forvaltning, en projektejer fra KBS, en projektleder fra KBS, samt en projektleder fra hver forvaltning, herunder også en repræsentant fra Borgerrådgiveren. Udbredelse af systemet forankres i Det Fælles Projektråd for Borgerbetjeningen.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	2.900	1.750		
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>2.900</b>	<b>1.750</b>		

Forslaget rummer en implementeringsudgift på samlet set 2,9 mio. kr. i 2012. De 2,9 mio. fordeles med 1,4 mio. kr. til København Borgerservice, som bistår med overordnet projektledelse (1 ÅV), indkøb af system samt implementeringsbistand. De øvrige forvaltninger får 250.000 kr. (0,5 ÅV) til projektledelse i forbindelse med implementeringen i egen forvaltning.

I 2013 investeres der 1,75 mio. kr., som fordeles med 250.000,- til hver forvaltning samt Københavns Borgerservice til opbygning og videreudvikling af det setup, der skal sikre, at indholdet i løsningen løbende vedligeholdes og udvikles.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Koncernservice					
Økonomiudvalget - Københavns borgerservice		1.400	250		
Kultur- og Fritidsudvalget		250	250		
Børne- og Ungdomsudvalget		250	250		
Sundheds- og Omsorgsudvalget		250	250		
Socialudvalget		250	250		
Teknik- og Miljøudvalget		250	250		
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		250	250		
<b>I alt</b>		<b>2.900</b>	<b>1.750</b>		

Note: Anlægsinvesteringer stjernemærkes

### Forslagets forventede effekt

Kommunens borgere vil opleve en ensartet borgerbetjening uanset hvilken kanal de vælger. Når borgeren henvender sig via kk.dk vil han få den samme information, som når han henvender sig på 33 66 33 66 eller personligt, idet det er det samme system, som medarbejderne anvender og som kommunens hjemmeside henter information fra.

Systemet vil gøre det muligt at realisere betydelige besparelser på besvarelse af borgerhenvendelser, da den digitale kanal gøres mere effektiv og attraktiv, idet kk.dk altid er opdateret med de svar borgeren søger (registreres), så kk.dk bliver mere fyldestgørende og informativ.

Utidssvarende eller tilsvarende forvaltningsspecifikke systemer kan udfases og afløses af dette fælles system. Denne effektivisering tilfalder forvaltningerne selv.

Herudover er borgerservicesystemet nyttigt i forhold til dokumentation af interne arbejdsgange, standardisering af disse og domæneviden. Dette vil igen føre til hurtigere oplæring af nye medarbejdere og fastholdelse af viden ved ressortomlægninger.

<b>Forslag 2</b>	<b>Borgerkontakt og NemSMS</b>
------------------	--------------------------------

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Bruttodriftsbesparelse	-202	-623	-623	-623
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	304	424	424	424
Anlægsinvestering	1.125	100	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	0	0	0	0
Samlet driftsændring	103	-199	-199	-199
Samlet anlægsændring	1.125	100	0	0
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

SMS er udbredt på tværs af alder, køn og socialgruppe og er derfor en effektiv kommunikationskanal. Kommunen kan anvende SMS til at sende påmindelser til borgeren forud for aftalte møder, eller hvis borgerne skal svare tilbage, for at en sagsbehandling kan komme videre. Kommunen kan endvidere anvende SMS til servicemeddelelser til borgerne.

Der er etableret SMS løsninger i kommunen bl.a. i BIF via Jobnet, i BUF's pladsanvisning samt på bibliotekerne og der er flere områder, hvor der er overvejelser om at etablere løsninger. Dette forslag går på, at lave en tilslutning til den fællesoffentlige SMS løsning – NemSMS. Formålet med dette er, at vi får et fælles system i kommunen til vedligeholdelse af telefonnumre samt at borgerne kan tilslutte sig alle kommunens sms-løsninger samlet og ikke skal tilmelde sig en række forskellige steder.

Københavns Kommune har en strategi omkring at anvende de fællesoffentlige komponenter til digitalisering. Ved at Københavns Kommune tilslutter sig endnu en fællesoffentlig komponent og en infrastruktur til at sende sms-påmindelser forventes det, at vi løbende kan videreudvikle området og udvide effektiviseringspotentialet.

### Forslagets indhold

Relevante fagsystemer/mødebookingsystemer på de områder, hvor der er møder/aftaler med borgerne skal tilsluttes NemSMS registret og en sms-gateway. Målet er, at borgerne automatisk modtager sms-påmindelser, hvis de er tilsluttet NemSMS.

Det skal undersøges, hvorvidt eksisterende SMS løsninger i kommunen kan blive tilsluttet NemSMS registret. Dels for at nye sms-løsninger kan drage nytte af de allerede registrerede telefonnumre, dels for at de eksisterende løsninger kan drage nytte af, at borgerne opdaterer deres numre i forbindelse med andre ydelser. Der vil dog ikke umiddelbart være nogen besparelser

forbundet ved, at de eksisterende løsninger overgår til NemSMS i stedet, idet løsningerne er lige så billige eller billigere end NemSMS.

Besparelserne ved at anvende NemSMS forekommer primært i de tilfælde, hvor borgerne bliver mindet om en aftale og kommunen derved får færre udeblivelser. Dette er både til gavn for borgerne og for kommunen i form af mindre spildtid.

Derudover kan der være en værdi i forbindelse med at inkorporere sms-påmindelser i sagsbehandlingen. I de tilfælde, hvor borgeren skal komme med oplysninger til sagen eller svare tilbage på noget, kan en sms-påmindelse bidrage til at borgeren svarer rettidigt og hurtigt, hvilket kan gøre sagsbehandlingen mere smidig og minimere spildtid for sagsbehandlerne. Sms-påmindelser kan endvidere anvendes til servicemeddelelser f.eks. omkring post i digital post, påmindelser om at borgerne skal melde tilbage på noget, skemaændringer og andre remindere fra skole og børneinstitutioner mv.

Med lanceringen af Min Side i januar 2011 påbegyndte Københavns Kommune at samle relevant information til borgerne ét sted. Hvis der bliver lavet en kalender funktion på denne fællesoffentlige platform, vil Københavns Borgerservice arbejde på, at dette tænkes sammen med NemSMS, således borgerne kan få en påmindelse, når de har noget i deres kalender – hvad enten det er en aftale med det offentlige eller en fritidsaktivitet de selv har tilføjet.

Hvis forslaget vedtages, får kommunen mulighed for at anvende NemSMS registret til alle disse services til borgere. Finansieringen af selve udsendelsen af sms'erne er dog ikke medtaget og vil skulle dækkes ved hjælp af besparelser eller eksisterende portobudgetter. En sms koster ca. 20 øre.

### **Forslagets potentiale**

Alle forvaltninger er blevet bedt om at indmelde områder, hvor NemSMS vil kunne nedbringe udeblivelser eller optimere sagsbehandlingen. Der er kommet meget få tilbagemeldinger. Dog har forvaltningerne bredt tilkendegivet, at det vil være en god ide. Potentialet i dette forslag er derfor estimeret ud fra de få tal, der er blevet meldt ind. Dette er suppleret med en vurdering af hvilke forvaltninger, der har møder/ aftaler med borgerne og sagsbehandling og som endnu ikke har eksisterende sms-løsninger.

Driftsomkostningerne ved løsningen er: Tilslutning til NemSMS registret, etablering af en sms-gateway samt drift og vedligehold af dette. Derudover er det udsendelse af sms'er til påmindelse om et møde/aftale med kommunen.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af nedbringelse af udeblivelser	-202	-623	-623	-623
Driftsomkostninger til ny løsning	304	424	424	424
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>102</b>	<b>-199</b>	<b>-199</b>	<b>-199</b>

Potentialet er primært estimeret på de områder, hvor der er møder/ aftaler med borgerne, og det er estimeret ud fra SUF's tilbagemeldinger vedrørende behov og volumen. Det vurderes, at SOF vil kunne levere samme potentiale, da de har mange møder/aftaler med borgere, og at KBS og TMF vil kunne levere en tredjedel af potentialet i SUF, da de også har møder/aftaler med borgere, men i

mere begrænset omfang. BUF's potentiale er estimeret ud fra volumen af aftaler/ møder mellem borgerne og sundhedsplejerskerne.

Det skal sikres, at effektiviseringerne ikke lægges ind i budgettet flere gang f.eks. i forbindelse med lignende tiltag i kvalitetssporet.

Derudover er det vurderingen, at tilslutningen til denne fællesoffentlig infrastruktur vil kunne frigøre et potentiale blandt andet ved at sms-påmindelser tænkes ind i sagsbehandlingen. På den baggrund er der medtaget et lille potentiale for alle forvaltningerne.

**Table 3 Distribution of efficiency improvements and new operating costs among committees**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision	0%				
Borgerrådgiveren	0%				
Økonomiudvalget – KBS	9%	286	369	369	369
Kultur- og Fritidsudvalget	7%	-13	-42	-42	-42
Børne- og Ungdomsudvalget	16%	-31	-97	-97	-97
Sundheds- og Omsorgsudvalget	27%	-54	-166	-166	-166
Socialudvalget	27%	-54	-166	-166	-166
Teknik- og Miljøudvalget	9%	-18	-55	-55	-55
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	7%	-13	-42	-42	-42
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>	<b>-199</b>	<b>-199</b>	<b>-199</b>

The proposal has thus far not a large potential, but the implementation finances, that the municipality gets a common system across all areas, which hangs together with other common public components such as digital post and Min Side and it is therefore expected that the potential will be built up gradually.

### Implementation of the proposal

The areas, where there are agreements with the citizen, will be the project's starting point, while other application areas will be implemented decentrally.

The overall project management is carried out by Copenhagen's Citizens Service and a project group with participants from each administration. Project participants are responsible for the concrete implementation in the administrations.

The project runs over a half year, after which a driftsorganisation, which can take over the maintenance and connection of further systems and service areas.

There is in the proposal allocated resources for project management, assistance from KS or other external suppliers and integration of the systems/ booking systems which are used in the four areas. Finally there is allocated 100 t.kr. to market introduction for the citizens in 2013.

**Table 4 Implementation costs**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	1.125	100	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	0	0	0	0
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>1.125</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Københavns Borgerservice varetager anlægsinvesteringen og der fordeles derudover 50 t.kr. til projektledelse i de fire forvaltninger ud over KBS, hvor der er områder med aftaler/ møder med borgerne.

**Table 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

<b>Udvalg</b>	<b>Fordelingsnøgle</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget - KBS		925	100		
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget		50			
Sundheds- og Omsorgsudvalget		50			
Socialudvalget		50			
Teknik- og Miljøudvalget		50			
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>1.125</b>	<b>100</b>		

Note: Anlægsinvesteringer stjernemarkeres

### **Forslagets forventede effekt**

SMS services er en forbedret service overfor borgerne. Udover områder med besparelspotentiale findes også en række øvrige områder, som vil kunne udnytte, at kommunen er tilsluttet NemSMS og at det dermed er muligt at tilbyde borgerne en efterspurgt SMS service. Det vil endvidere være mindre forvirrende for borgerne, hvis vi anvender en fælles løsning i kommunen, således at borgerne kan tilmelde sig løsningerne samlet.

I forhold til medarbejderne vil SMS påmindelser reducere udeblivelser, hvilket vil give en bedre udnyttelse og planlægning af arbejdstiden.

Endvidere vil Københavns tilslutning til NemSMS slutte op om en bedre udnyttelse af de fællesoffentlige digitaliseringsinitiativer. Dette forventes på sigt at kunne bidrage til den generelle digitalisering.

<b>Forslag 3</b>	<b>Udrulning af doc2mail, version 2</b>
------------------	---

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-693	-1.310	-1.696	-1.696
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)		350	350	350
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	3.158	2.230	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-693	-960	-1.346	-1.346
Samlet anlægsændring	3.158	2.230	0	0
<b>Nettoændring</b>	<b>2.465</b>	<b>1.270</b>	<b>-1.346</b>	<b>-1.346</b>
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Københavns Kommune sender årligt, skønsmæssigt 3 mio. breve til borgerne i relation til borgerrettede ydelser. En væsentlig del af disse breve kan sendes elektronisk til borgernes Digitale Postkasse. En del af disse breve afføder et svar fra borgerne. Med implementeringen af en ny version af kommunens outputmanagementsystem doc2mail vil en væsentlig del af disse svar kunne afgives digitalt fra borgeren til kommunen. Dette muliggør en væsentlig besparelse på håndteringen af disse retursvar, henset til en lettelse i arbejdet med posthåndtering, indscanning og journalisering.

Som baggrund for ovenstående kan det oplyses, at 25 % af københavnere over 15 år 1. november 2010 var tilmeldt Digital Post, og at dette tal 1. januar 2011 var steget til 42 %. Københavns Borgerservice vil løbende via informationskampagner mm. arbejde på, at dette tal fortsat vil være stigende.

Forslaget indeholder:

- Implementering af den nyeste version af doc2mail i alle forvaltninger, som muliggør, at borgere kan svare elektronisk på kommunens henvendelser
- Foranalyse til integration mellem Digital Post og kommunens kommende ESDH-system således retursvar kan journaliseres automatisk
- Udvikling og implementering af automatiserede arbejdsgange vedr. håndteringen af retursvar på tværs af kommunens forvaltninger

I forbindelse med implementeringen af den eksisterende version af doc2mail har erfaringerne vist, at der er behov for en mere omfattende projektledelse og koordination på tværs af forvaltningerne, hvis kommunen skal indfri det fulde effektiviseringspotentiale ved at sende post og modtage retursvar elektronisk. Der er i nærværende forslag søgt at tage højde for disse forhold.

Projektet indeholder 2 faser.

**1. fase** Implementeringen af den ny version af systemet doc2mail og en mindre ændring i arbejdsgangene i den administrative sagsbehandling. Foranalyse til integration mellem digital post og kommunens kommende ESDH-system.

**2. fase** Udvikling og implementering af arbejdsgange der skal sikre, at retursvar modtaget via Digital Post håndteres så effektivt som muligt i Københavns Kommune, herunder implementering af automatisk journalisering af disse retursvar.

## Forslagets potentiale

**Tabel 2** Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af implementering af ny version doc2mail	-693	-983	-1.272	-1.272
Driftsbesparelse som følge af integration mellem Digital post og ESDH		-327	-424	-424
Øgede driftsudgifter på snitflader ved dyb integration	0	350	350	350
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-693</b>	<b>-960</b>	<b>-1.346</b>	<b>-1.346</b>

Med hensyn til fordelingsnøgle er der taget udgangspunkt i nøglen fra det oprindelige doc2mail projekt. Denne er tilpasset de ressortændringer, der er sket siden 2008. Herudover er den besparelse i skanningscentralen som følger af tiltaget fordelt til de øvrige forvaltninger, da Scanningscentralen er indtægtsdækket via betaling fra netop forvaltningerne afhængigt af antal håndterede breve. Den gennemsnitlige betalingsfordeling i 2009 og 2010 er anvendt til fordeling af denne del af besparelsen. Den samlede fordeling ses nedenfor.

**Tabel 3** Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Økonomiudvalget	3,2%	-22	-42	-54	-54
Økonomiudvalget - KBS-besparelse	16,2%	-113	-213	-276	-276
Økonomiudvalget KBS	-	-	350	350	350
Kultur- og Fritidsudvalget	2,8%	-19	-37	-47	-47
Børne- og Ungdomsudvalget	8,4%	-58	-110	-143	-143
Sundheds- og Omsorgsudvalget	10,2%	-71	-134	-174	-174
Socialudvalget	17,2%	-119	-225	-292	-292
Teknik- og Miljøudvalget	14,9%	-103	-195	-252	-252
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	27,0%	-187	-354	-458	-458
<b>I alt</b>	<b>100,0%</b>	<b>-693</b>	<b>-960</b>	<b>-1.346</b>	<b>-1.346</b>

## Implementering af forslaget

Det indstilles at

- Forslag om effektivisering og automatisering af elektronisk post i Københavns Kommune er fuldt ud implementeret 2. kvartal 2013

- Hver forvaltning udpeger projektleder til deltagelse i projektet. Denne ressource skal sikre tilvejebringelse af diverse data lokalt fra forvaltningen samt succesfuld implementering i enhederne, lokalt

Tidligere erfaringer viser at implementering af lignende projekter kræver en stærk projektledelse på tværs af forvaltningerne. Derudover kræver implementeringen også lokal projektledelse, hvorfor der er afsat midler hertil i projektet. Implementeringen forudsætter IT-investering i udvikling af snitflader mellem Digital post og ESDH, KK fagsystemer samt konsulentbistand hos Koncernservice.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	3.158	2.230	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	0	0	0	0
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>3.158</b>	<b>2.230</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Økonomiudvalget – Københavns Borgerservice		2.324	1.396		
Kultur- og Fritidsudvalget		139	139		
Børne- og Ungdomsudvalget		139	139		
Sundheds- og Omsorgsudvalget		139	139		
Socialudvalget		139	139		
Teknik- og Miljøudvalget		139	139		
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		139	139		
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>3.158</b>	<b>2.230</b>		

Note: Anlægsinvesteringer stjernemarkeres

### Forslagets forventede effekt

Ved gennemførelse af forslag om effektivisering og automatisering af elektronisk post i Københavns Kommune forventes Københavns Kommune fra 2014 årligt at kunne spare 1,3 mio. kr. på den administrative behandling af elektronisk post.

<b>Forslag 4</b>	<b>Automatisering af snitflader mellem forvaltningerne og debitorsystemet</b>
------------------	---

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-275	-550	-550	-550
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	50	50	50	50
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	500	0	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	0	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-225	-500	-500	-500
Samlet anlægsændring	500	0	0	0
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	-0,55	-1,1	-1,1	-1,1

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Den 10. december 2009 vedtog Borgerrepræsentationen rapporten om samling af opkrævningsopgaver i Københavns Kommune under Københavns Borgerservice, Opkrævning & Ejendomsskat (O&E) med en forventning om, at bl.a. kommunens likviditet ad den vej kan forbedres i form af en mere effektiv opkrævning af samtlige tilgodehavender.

Borgerrepræsentationen har endvidere den 10. marts 2011 vedtaget evaluering af opkrævningsindsatsen i 2010 og Opkrævningspolitik for københavns Kommunes tilgodehavender. I direkte forlængelse heraf, stilles nu forslag om, at alle forvaltninger, som i dag manuelt videregiver fordringer til O&E, fremover skal videregive fordringer til O&E digitalt. Dermed vil der ikke være manuelle indtastninger involveret i overdragelsen af fordringer til O&E. De nuværende manuelle indtastninger er unødigt tidkrævende, behæftede med risiko for indtastningsfejl og i øvrigt asymmetriske med de digitale muligheder på området.

### Forslagets indhold

Forslaget går ud på, at de relevante forvaltninger, der foretager registrering af krav til fakturering/regningsudsendelse i KØR eller Navision, deltager i etableringen af en digital snitflade mellem på den ene side KØR og Navision, og på den anden side KMD Debitor/Opus Debitor. Dermed sikres, at de af forslaget berørte forvaltninger fremover direkte overgiver fordringer til O&E digitalt.

Der er således tale om en effektivisering af opgaveløsningen, idet flere manuelle sagsbehandlingstrin erstattes af automatiske digitale sagsbehandlingstrin. Forslagets gevinster realiseres ved, at der frigives årsværk, når overdragelsen af fordringer til O&E sker automatisk og ikke via manuel indtastning. Realisering af forslagens gevinster forudsætter, at forvaltningerne etablerer den digitale snitflade til O&E's opkrævningsystem.

Dataoverførslen skal tage hensyn til den nye mulighed i Opus Debitor, samt de nye krav til datagrundlag, der stilles af SKAT i forbindelse med nyt inddrivelsessystem. Dette forventes klarlagt i 3. kvartal 2011.

Økonomiforvaltningen (Københavns Brandvæsen), Kultur- og Fritidsforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er involveret og implementeringen skal være afsluttet inden udgangen af juni 2012, hvorfor besparelsen kun slår igennem med halv kraft i 2012.

Som led i etableringen af den digitale snitflade vil det tilstræbes samtidig at etablere automatisk afregning og kontering af indgåede beløb. I praksis vil en sådan etablering betyde, at indgåede beløb vil kunne tilbageføres direkte til den rette konto i den rette forvaltning uden manuelle sagsbehandlingstrin. I dag er der flere manuelle sagsbehandlingstrin involveret i tilbageførsel af indgåede beløb. De afledte besparelser heraf vil kunne hjemtages af de berørte forvaltninger.

### Forslagets potentiale

Automatisering af snitfladen forventes at slå igennem med halv kraft i 2012 og fuld kraft fra 2013. De nye driftsomkostninger til den automatiserede snitflade forventes at slå igennem med fuld kraft i 2012, da testmiljø mv. etableres forud for den faktiske ibrugtagning af systemet.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Automatisering af snitflade	-275	-550	-550	-550
Driftsomkostninger til den automatiserede snitflade	50	50	50	50
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-225</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>

På baggrund af oversendte fordringer til O&E er der beregnet en fordelingsnøgle. I tidligere udgaver af forslaget har fordelingsnøglen været baseret på et skøn, men nu foreligger den endelige fordelingsnøgle på baggrund af faktiske tal.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Økonomiudvalget – Københavns Brandvæsen	2 %	-5.5	-11	-11	-11
Økonomiudvalget – Københavns Borgerservice		50	50	50	50
Kultur- og Fritidsudvalget	2 %	-5.5	-11	-11	-11
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget	87 %	-239	-478	-478	-478
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	9 %	-25	-50	-50	-50
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>-225</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>	<b>-500</b>

Da TMF i dag betaler KS for udførelse af debitorfaktureringen, bemærkes det, at effektiviseringen i TMF vil modsvares af et tilsvarende fald i TMF's betaling for denne ydelse til KS, således at den reelle reduktion i ressourceforbruget vil ske i KS.

### Implementering af forslaget

Implementeringen skal for overdragelse af sager for de involverede forvaltningers vedkommende være sket inden udgangen af juni 2012

Det overordnede ansvar for implementeringen af krav- og afregningsdelen ligger i Opkrævning & Ejendomsskat, men det er de enkelte berørte forvaltninger, som selv forestår etableringen af direkte dataoverførsel til og fra O&E. De involverede forvaltninger er således forpligtet til at stille med de fornødne projektressourcer, herunder også personer med fornøden viden om de enkelte områder. Endvidere skal de involverede forvaltninger deltage i afrapporteringsmøder, ligesom de løbende er forpligtet til at orientere om fremdrift og udfordringer.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Etablering af snitflade	300			
Projektledelse	200			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>500</b>			

Anlægsinvesteringen udgøres af midler til den automatiserede snitflade og til projektledelsesressourcer. Ansvar for og råderetten over anlægsmidlerne placeres hos Københavns Borgerservice.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle (1.000 kr. 2012 p/l)	2012	2013	2014	2015
Intern Revision	0	0	0	0	0
Borgerrådgiveren	0	0	0	0	0
Økonomiudvalget – Københavns Borgerservice	500	500	0	0	0
Kultur- og Fritidsudvalget	0	0	0	0	0
Børne- og Ungdomsudvalget	0	0	0	0	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0	0	0	0	0
Socialudvalget	0	0	0	0	0
Teknik- og Miljøudvalget	0	0	0	0	0
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>500</b>	<b>500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Forslagets forventede effekt

Implementeringen af den digitale snitflade til automatisk overførsel af fordringer til O&E forventes at skabe grundlag for en forbedring af kommunens likviditet, idet opkrævning kan ske hurtigere og

mere smidigt. Endvidere forventes det, at det bliver nemmere at lægge pres på SKAT i de sager, hvor inddrivelse overgives til SKAT, da dokumentationen for kravene vil være af høj kvalitet. Medarbejdertilfredsheden forventes at stige, idet forslaget indebærer bortfald af rutineprægede indtastninger. Endvidere forventes medarbejdertilfredsheden at stige grundet øgede muligheder for at indgå betalingsaftaler med debitorer og forbedret dokumentation for kommunens krav. Kvaliteten i opgavevaretagelsen forventes af samme grund at stige.



<b>Forslag 5</b>	<b>Styrket borgerkontakt</b>
------------------	------------------------------

Dette forslag indeholder et hovedprojekt og et tilknyttet pilotprojekt. Pilotprojektet har et videregående og selvstændigt formål og gennemføres i og af Københavns Borgerservice. Rent teknisk er pilotprojektet derfor også adskilt fra hovedprojektet i de økonomiske konsekvensberegninger. Pilotprojektet beskrives kort i forlængelse af hovedprojektet.

**Table 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse som følge af Styrket Borgerkontakt (10% af klagesagsbehandlingen) (Varig)		-423	-423	-423
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)				
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	2.669	1.418	448	
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)				
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring		-423	-423	-423
Samlet anlægsændring	2.669	1418	448	
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				
	6	2	0	-1

Note: Besparelser/mindredgifter angives med negativt fortegn. **Besparelse for TMF er endnu ikke medregnet, hvorfor der forventes et større potentiale end her skitseret.**

### Baggrunden for forslaget

Behandling af klager, anker og indsigelser fra borgere er en tidskrævende og (dermed også) omkostningstung arbejdsproces, der erfaringsmæssigt oven i købet belaster både relationen mellem borger og kommune og den enkelte involverede, uanset om denne er sagsbehandler eller borger.

Erfaringer fra et omfattende antal pilotprojekter i forskellige sammenlignelige dele af de kommunale forvaltninger i Holland viser, at det er muligt med en relativ simpel ændring i tilgangen at opnå bemærkelsesværdige resultater.

Man opnår på én gang:

- **Større borgertilfredshed.**
- **Højere arbejdstilfredshed** og dermed bedre arbejdsmiljø for ansatte.
- **Øgning af læring** og dermed større **kvalitet i borgerbetjeningen.**
- **Lavere tidsforbrug**, bl.a. fordi klager, anker eller indsigelser trækkes tilbage, og dermed også en samlet **omkostningsbesparelse.**

### Forslagets indhold

Styrket Borgerkontakt gennemføres ved, at man i fem forvaltninger introducerer brugen af kendte teknikker, der henter inspiration fra konfliktmægling og anvender disse teknikker så tidligt og hurtigt som muligt i forhold til situationer, hvor en klage eller indsigelse kan forudses eller allerede er indsendt.

På baggrund af relativt korte træningsforløb får medarbejderne nye/styrkede redskaber til at skabe tidlig og konstruktiv kontakt med de borgere, hvor der både kan være behov for at lytte mere og skabe fælles løsninger. Der er ikke tale om at fratage eller svække borgernes rettigheder (heller ikke til at klage), men om – sammen med borgerne – at søge løsninger på en mere effektiv og tilfredsstillende måde end den gængse klagebehandling tilbyder.

Der vil stadig være klagesager, som vil skulle gennemløbe den traditionelle sagsbehandling, men også i disse tilfælde ved man, at tidsforbruget og sagsbehandlingstiden i mange tilfælde vil blive reduceret, når man forud har anvendt de nye principper fra Styrket Borgerkontakt. I forvaltningerne har man i varierende grad allerede gode erfaringer med f.eks. at kontakte borgere telefonisk eller benytte andre mindre formelle dialogmetoder (end den skriftlige), og har således på forhånd høstet noget af potentialet i Styrket Borgerkontakt.

### Forslagets potentiale

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af Styrket Borgerkontakt (10% af klagesagsbehandlingen) (Varig)	0	-423	-423	-423
Driftsomkostninger til uddannelse af medarbejdere med ansvar for klagesagsbehandling	0	0	0	0
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	0	-423	-423	-423

Driftseffektiviseringen (sparet tid på klagesagsbehandling) er fordelt mellem udvalgene på baggrund af en indledende undersøgelse af, hvor mange klagesager forvaltningerne har, hvor lang tid sagerne gennemsnitligt tager og medarbejdergruppernes gennemsnitsløn. Se i øvrigt note 1.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Økonomiudvalget (Borgerservice)	3.467 timer på klager	0	-113	-113	-113
Sundheds- og Omsorgsudvalget	895 timer på klager	0	-29	-29	-29
Socialudvalget	3.200 timer på klager	0	-104	-104	-104
Teknik- og Miljøudvalget	? timer på klager	0	?	?	?
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	5.463 timer på klager	0	-177	-177	-177
<b>I alt</b>	<b>13.025 timer på klager</b>	0	<b>-423</b>	<b>-423</b>	<b>-423</b>

Note: Københavns Borgerservice indgår i denne tværgående effektivisering med de områder, der ikke skal overdrages til ATP, da der i Københavns Borgerservice sker en omfattende klagesagsbehandling. Se i øvrigt note 2.

### Implementering af forslaget

Projektet gennemføres af Arbejdsmiljø København i et samarbejde med konsulentfirmaet Viemose.

I de deltagende forvaltninger vil projektet blive gennemført i fem faser:

1. **Forberedelsesfasen:** Her vil de ansatte blive introduceret til de medieringslignende metoder. Samtidig vil der blive gennemført en nulpunktsmåling og en arbejdsgangsanalyse.
2. **Træningsfasen:** Her vil der ske en træning af de ansatte, som skal tage de nye metoder i anvendelse. Gennemføres over 2 dage.
3. **Implementeringsfasen:** Implementering iværksættes umiddelbart efter træningen, hvor de ansatte i forbindelse med hvert enkelt forløb anvender de nye metoder.
4. **Forankringsfasen:** Forankringen vil ske løbende og i forbindelse med implementeringen. Den vil sikre en stadig opmærksomhed omkring brugen af de nye metoder.
5. **Evalueringsfasen:** Der vil løbende ske erfaringsopsamling, læring og videndeling. Ved projektets afslutning vil der blive gennemført en mindre evaluering, som konsoliderer grundlaget for en permanent implementering af Styrket Borgerkontakt i både de medvirkende forvaltninger og øvrige dele af Københavns Kommune.

Der er valgt en relativ begrænset evalueringsmodel, idet der samtidigt i et igangværende parallelprojekt, som gennemføres af Konsulentfirmaet Viemose og er finansieret af ABT-fonden, vil blive gennemført en omfattende evaluering.

Der er etableret en styregruppe med repræsentation fra alle forvaltninger og Arbejdsmiljø København, der er overordnet projektansvarlig.

For hver forvaltning afholdes kurser med medarbejdere, der som en del af deres daglige arbejde enten er direkte ansvarlige for behandling af klager og indsigelser, eller som håndterer forløb og afgørelser, der rummer potentiale for efterfølgende klager. Derudover sker der en involvering af leder- og chefniveauet igennem alle projektets faser men især i implementerings- og forankringsfasen.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	2.669	1.418	448	
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>2.669</b>	<b>1.418</b>	<b>448</b>	

### Forslagets forventede effekt

Med udgangspunkt i erfaringerne fra de hollandske pilotprojekter antages, at man vil kunne registrere en mærkbar forbedring af både borgertilfredsheden og medarbejdertilfredsheden. Den indvundne tid vil både resultere i en øget kvalitet i opgavevaretagelsen og i et reduceret ressourceforbrug på 10-30 % med virkning fra 2013.

Arbejds miljø København har i perioden fra marts-maj 2011 været i dialog med repræsentanter for de forskellige forvaltninger med henblik på nærmere at afdække klagesagsbehandlings omfang og dermed besparelsespotentialer. Forvaltningerne giver generelt udtryk for, at projektet er relevant, men flere har tilkendegivet betydelig skepsis i forhold til besparelsespotentialer. Effektiviseringspotentialer fastlægges derfor forsigtigt til 10%.

Resultaterne fra Holland viser, at ved at bruge denne tilgang:

- Findes der i 50% af sagerne en løsning og klagerne bliver droppet
- En reduktion af forvaltningernes tidsforbrug på ca. 30%
- En omkostningsbesparelse for organisationen på 20-25%
- En øget tilfredshed for borgerne på 15-20%
- En øget tilfredshed for de ansatte på 15-20%

### Pilotprojekt

I forbindelse med projektet gennemføres et pilotforsøg forankret i Kontaktcenteret i Københavns Kommunes Borgerservice. Med piloten skal der afdækkes to forhold:

For det første skal det undersøges, hvilke potentialer, der ligger i at anvende de medierings-lignende metoder bredere og mere proaktivt end i hovedprojektet. Dette medfører, at man her sætter særlig fokus på anvendelse af metoden ved henvendelser, hvor der ikke foreligger en klage.

For det andet skal det undersøges, om der er områder, hvor dialogen med borgeren i forbindelse med klagesagsbehandlingen kan flyttes ud af de enkelte forvaltninger og placeres i Kontaktcenteret. Det er tanken, at Kontaktcenteret, der allerede i dag fungerer som borgernes primære telefoniske indgang til kommunen, med fordel kan blive frontløber i arbejdet med styrket borgerkontakt. De ansatte i Kontaktcenteret har allerede stor erfaring med direkte borgerkontakt i tilfælde, hvor borgere ikke er enige i kommunens beslutninger og afgørelser. En delvis samling i kontaktcenteret vil endvidere sikre bedre mulighed for løbende opfølgning samt yderligere professionalisering af kontakten til borgere, der ønsker at klage, idet det vil være muligt at samle en gruppe af specialister i at håndtere netop denne type henvendelser.

De to delelementer i pilotprojektet har ligesom hovedprojektet følgende formål:

- **Større borgertilfredshed.**
- **Højere arbejdstilfredshed** og dermed bedre arbejdsmiljø for ansatte.
- **Øgning af læring** og dermed større **kvalitet i borgerbetjeningen.**
- **Lavere tidsforbrug**, bl.a. fordi klager, anker eller indsigelser trækkes tilbage, og dermed også en samlet **omkostningsbesparelse.**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	655			
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)				
<b>Samlede omkostninger</b>	655			

## Noter:

### 1. Fordelingsnøgle:

Der er forskellig praksis omkring registrering af klagesager i forvaltningerne. Dette har betydet, at de fremlagte tal er behæftet med nogen usikkerhed, hvilket gør det svært at udarbejde en retvisende fordelingsnøgle. Det kunne derfor overvejes at benytte Borgerrådgivningens nyligt udgivne tal over fordelingen af klager og klagepunkter til Borgerrådgivningen i denne sammenhæng. Det skal dog understreges, at disse tal ifølge Borgerrådgiveren Johan Busse ikke bør stå alene, da de ikke nødvendigvis præcist afspejler, hvor meget klagesagsbehandlingen belaster den enkelte forvaltning. For eksempel fremhæver Johan Busse forskellene på forvaltningernes praksis omkring henvisning til Borgerrådgivningen. Her har SOF, SUF og BIF en praksis med i meget høj grad at henvise til Borgerrådgivningen, hvilket kan have betydning for antallet af klager til Borgerrådgivningen.

### 2. Antal klager i BIF

Der er sket en større reduktion i det indmeldte antal formalitetsklager fra BIF. Denne korrektion er foretaget på baggrund af en nøjere analyse af arbejdsgangene omkring klagesagsbehandlingen samt en vurdering af de medieringslignende metoders potentiale ved forskellige sagstyper.

Som følge heraf er timeantallet forbrugt på den enkelte klage nedjusteret. Således er der nu taget højde for, at timer forbrugt på statistik, politikerbetjening og lignende ikke vedrører den egentlige klagesagsbehandling.

De langtrukne sager, som tidligere har figureret i BIFs del af bussinescasen er taget ud, idet det vurderes, at der ved behandlingen af disse klager ikke er et besparelspotentiale at hente ved brug af medieringslignende metoder, som anvendes i projekt Styrket Borgerkontakt.

### 3. Ikke deltagende forvaltninger

BUF og KFF indgår ikke i denne bussinescase. Det er vurderet, at klagesagsbehandlingen i disse to forvaltninger dels er effektiviseret i høj grad på nuværende tidspunkt og dels allerede henter inspiration fra teknikker som minder om de, der ved iværksættelse af projekt Styrket Borgerkontakt foreslås anvendt.

### 4. Antal klager i TMF

Antallet af klagesager for TMF er stadig under udarbejdelse. Bruttotallet kendes, men idet der ikke er taget højde for den konkrete arbejdsgang omkring klagesagsbehandlingen, ligesom der ikke er foretaget en vurdering af hvilke typer klager, der er bedst egnede til at indgå i projekt Styrket Borgerkontakt er tallene endnu ikke præsenteret i denne bussinescase. Dette skal ses i forhold til, at man for SOF og BIF har valgt kun at medtage formalitetsklager, og at tallene for BIF er justeret i forhold til den konkrete arbejdsgang omkring klagesagsbehandlingen.

Da vi har modtaget beregningen af klageantallet i TMF i sidste øjeblik, er der endnu ikke i denne bussinescase justeret på det samlede antal kurser i de enkelte år. Antallet af kurser vil blive opjusteret i forhold til antallet af klagesagsbehandlende medarbejdere i TMF snarest.

<b>Forslag 6</b>	<b>Effektivisering af kommunens brug af printere og multifunktionsmaskiner</b>
------------------	--

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-2.000	-4.000	-4.000	-4.000
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	0	0	0	0
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	500			
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-1.500	-4.000	-4.000	-4.000
Samlet anlægsændring				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn.

### Baggrunden for forslaget

Kommunen anvender i dag mange forskelle print- og kopiløsninger. Analyser af området viser, at der er besparelse at hente ved at gennemgå den enkelte enheds/institutions forbrug på området og de aftaler, der er indgået med eksterne leverandører.

Eksempel:

Københavns Kommune har et meget stort antal mindre institutioner med op til 15 administrative arbejdspladser. Der tænkes her på børneinstitutioner, administration på skoler mv.

En typisk institution har i dag en eller anden kombination af SH-printer, farveprinter, kopimaskine, scanner og evt. en fax-maskine. I mange tilfælde er farveprintereren meget dyr i drift og kopimaskinen er på leje- eller leasing-aftale.

Et eksempel på forbrugsudgifterne pr. måned på en mindre institution i dag kunne være:

1000 farveprint pr. mdr.	x	0,4 kr.	=	400,-
500 sh print og kopier	x	0,25 kr.	=	125,-

Dvs. en månedlig udgift på 525,- ved 1.500 print /kopier af forskellig karakter.

Ved en KS-løsning bliver beløbet for forbruget ændret til:

1000	x	0,19	=	190,-
500	x	0,049	=	25,-

Dvs. en månedlig udgift på 215,- ved 1.500 print /kopier af forskellig karakter.

Dette giver en årlig besparelse på 3720,- svarende til 59 %, blot på tonerforbruget.

### Forslagets indhold

Gennemførelse af forslaget betyder at:

- Der ved hver institution/enhed gennemføres en vurdering af behovet for printere og kopimaskiner
- At behovet holdes op mod de nuværende aftaler
- At aftaler opsiges såfremt det viser sig, at de ikke er økonomisk fordelagtige
- At printere og kopimaskiner reduceres eller udskiftes, såfremt de ikke svarer til behovet eller er økonomisk fordelagtige.
- At forvaltningernes valg af printere og kopimaskiner herunder multifunktionsmaskiner er underlagt det standardsortiment, der udbydes af KS, iht. Kommunens indkøbsaftaler.

Aktiviteterne er nærmere beskrevet i notatet "Fremtidig printstrategi" Tilbud på effektivisering på print, scan og kopi området til institutioner og lokationer.

### Forslagets potentiale

Det vurderes, at der på enkelte institutioner/enheder er besparelser at hente, også selvom enheden inden for de seneste år har fået gennemgået deres forbrug. Det er dog ikke muligt præcist at opgøre potentialet på de enkelte institutioner på forhånd. Der opereres derfor i dette forslag med en besparelse på 2.000 kr. pr. enhed/institution og med 1000 enheder, dvs. i alt en besparelse på 2 mio. kr. Besparelsen opnås på en kombination af lavere priser pr. print, lavere udgifter til tonere og færre og bedre maskiner samt bedre driftsaftaler. Det er KS' forventning, at besparelsen pr. institution/enhed vil være større, hvorfor der er gode incitamenter til at indgå i arbejdet for institutionen/enheden. Der forventes således på sigt en stigende profil, således der i 2013 og frem forventes en besparelse på 4 mio. kr.

Besparelsen kan fordeles på forvaltninger med udgangspunkt i antal institutioner/enheder eller med udgangspunkt i det antal printere som KS har registeret. Den sidste nøgle er valgt.

KS' registreringer er dog ikke komplette. I KS opgørelse er ikke medtaget lokalprintere, som der vurderes at være ca. 3000 stk. af.

Tabel 1.1. Netværksprintere og multifunktionsmaskiner (mpf)

	Netværksprintere (inkl. mfp)	Fordeling	Besparelse, t.kr.
SUF	795	0,31	627
SOF	506	0,20	399
KFF	378	0,15	298
BUF	372	0,15	293
BIF	227	0,09	179
TMF	169	0,07	133
ØKF	89	0,04	70
I alt	2536	1,00	2.000

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af effektivisering af printforbrug	2.000	4.000	4.000	4.000
Driftsbesparelse som følge af	0	0	0	0
Driftsomkostninger til ny løsning	0	0	0	0
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>2.000</b>	<b>4.000</b>	<b>4.000</b>	<b>4.000</b>

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision	0				
Borgerrådgiveren	0				
Koncernservice	0				
Økonomiudvalget	0,04	70	140	140	140
Kultur- og Fritidsudvalget	0,15	298	596	596	596
Børne- og Ungdomsudvalget	0,15	293	586	586	586
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0,31	627	1.254	1.254	1.254
Socialudvalget	0,20	399	798	798	798
Teknik- og Miljøudvalget	0,07	133	266	266	266
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0,09	179	358	358	358
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>2.000</b>	<b>4.000</b>	<b>4.000</b>	<b>4.000</b>

### Implementering af forslaget

Den enkelte institution/enhed har selv ansvaret for at tage kontakt til KS med henblik på at få gennemgået deres printbehov. Dette skal ske i 2. halvår 2011 og i 2012. De nærmere rammer er beskrevet i notatet ”Fremtidig printstrategi”.

Gennemgangen resulterer i en række anbefalinger til institutionen/enheden, som implementeres i samarbejde med KS. Det er en forudsætning for effektiviseringens realisering, at forvaltningerne følger op på, at institutioner/enheder har taget kontakt til KS samt at anbefalingerne til reduktion af omkostninger følges.

Der afsættes en pulje på 500 t. kr. (drift) til at bistå institutionerne med juridisk vurdering af leje/leasing-kontrakter med henblik på at vurdere mulighederne for at opsigse disse. Såfremt puljen ikke anvendes tilbageføres den til kassen.

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering	0	0	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	500	0	0	0
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Table 5 Distribution of implementation costs among committees (operation)**

<b>Udvalg</b>	<b>Fordelingsnøgle</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Koncernservice		500	0	0	0
Økonomiudvalget					
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>		<b>500</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Implementation costs are allocated to legal assistance in connection with the contracts (lease/leasing), which should be given advice to the individual institution/unit.

**Proposed expected effect**

The proposal is expected to lead to a better use of resources in the area. The proposal implies that a joint effort is made to get control of the contracts, which are entered into, termination and handling of contracts, which are not favorable for the individual institution/unit and the transition to standard contracts. The joint effort is expected to support a higher user satisfaction, as there is often frustration over unambiguous contracts and uncertainty over responsibility.

Bilag: Fremtidig printstrategi.

<b>Forslag 7</b>	<b>Effektiviseringer vedr. tværgående HR- og organisationsudvikling</b>
------------------	---

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-13.500	-13.500	-13.500	-13.500
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)				
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)				
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-13.500	-13.500	-13.500	-13.500
Samlet anlægsændring				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>	<b>-23</b>	<b>-23</b>	<b>-23</b>	<b>-23</b>

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Personalechefkredsen har gennemgået HR-området med henblik på at identificere effektiviseringspotentialer.

På baggrund af en bruttoliste bestående af ideer fra forvaltningerne samt ideer fra ”Sund fornuft er guld værd” er nedenstående områder udvalgt af kredsen. Kredsen er af den opfattelse, at en samlet reduktion af lønrammen vil kunne realiseres gennem nedenstående effektiviseringstiltag.

### Forslagets indhold

Forslaget består af 6 delforslag. Personalecheferne er enige om, at disse 6 delforslag tilsammen rummer det angivne effektiviseringspotentiale på 13,5 mio. kr. i forvaltningerne set under et. Kredsen finder det ikke hensigtsmæssigt at specificere effektiviseringspotentialet i hver forvaltning for hver af de 6 delforslag.

Udmøntningspotentialet for hver af de 6 delforslag vil variere fra forvaltning til forvaltning. I en forvaltning vil enkelte delforslag have forholdsvis mere potentiale, mens andre delforslag vil have forholdsvis mindre potentiale. Denne relative vægtning af delforslagenes effektiviseringspotentiale vil variere fra forvaltning til forvaltning.

Kredsen er af den opfattelse, at effektiviseringskataloget vil kunne fungere som et konstruktivt redskab til at indhøste netop de uindfrie potentialer i hver forvaltning. F.eks. er gevinsten ved at inddrage visse former for tjenestefri med løn allerede indhøstet i nogle forvaltninger, mens den udestår i andre forvaltninger.

Kataloget udgør således en konkret og legitim anledning til at gå de enkelte forvaltninger igennem og dermed fremme en standardisering af praksisser på tværs af forvaltningerne.

### **Effektivisering af mødekulturen (5.8 mio.)**

#### *Problemstilling*

Et medarbejderforslag fra "Sund fornuft er guld værd" påpeger, at ineffektiv mødeforberedelse, -afvikling og -opfølgning giver unødvendig spildtid. Det er forslagsstillerens opfattelse, som PCK tilslutter sig, at der er potentiale i effektivisering af mødekulturen i KK. Det er PCK's vurdering, at problemstillingen især har volumen blandt administrative medarbejdere, hvorfor det er her gevinsten kan høstes.

#### *Løsningsforslag*

KK indfører et fælles "kodeks for mødeafholdelse", som Personalechefkredsen udarbejder og sikrer implementeret. Implementeringen tager udgangspunkt i de enkelte forvaltningers konkrete aktuelle mødekultur og implementeringsprocedurer. Personalechefkredsen finder det dog hensigtsmæssigt at formulere et fælles grundlag, således at også tværgående møder kan forbedres, afvikles og efterbehandles med effektivitet for øje. Et fælles kodeks vil således kunne fungere som en kollektiv forventningsafstemning.

#### *Besparelspotentialet*

Det forudsættes, at der er ca. 2000 medarbejdere med en gennemsnitslønudgift på kr. 400.000 i centralforvaltninger o.lign., og at de i gennemsnit kan spare 1 time om måneden ved mere effektiv mødeafholdelse.

12 måneder x 1 time = 12 timer pr. medarbejder pr. år  
400.000 kr. / (220 dage x 7,4 timer) = 245 kr. pr time  
2000 medarbejdere x 12 x 245 kr. = 5.880.000 kr.

### **Harmonisering af regler på tværs af forvaltninger (5.0 mio.)**

#### *Problemstilling*

Medarbejderne har i dag i kraft af lokale aftaler i forvaltningerne ret til tjenestefri med løn i forbindelse med f.eks. flytning og andre private begivenheder. I et vist omfang indebærer disse fridage udgifter til vikardækning. For så vidt angår akademikere indebærer ordningen en mindre udnyttelse af rådighedsforpligtelsen.

Tjenestefri med løn, der er reguleret af andre aftaler berøres ikke.

#### *Løsningsforslag*

Forvaltningers relevante aftaler omfattende tjenestefri med løn ændres og harmoniseres. Princippet for harmoniseringen skal være, at der som udgangspunkt ikke gives tjenestefri med løn til formål som ikke er relevante for arbejdspladsen.

Tjenestefri med løn er forhandlingsstof i den enkelte forvaltningers samarbejdsorganisation. Det indebærer, at eksisterende retningslinjer opsiges. Personalechefkredsen udarbejder forslag til fælles retningslinjer på området, hvorefter ledelsen i de enkelte forvaltninger forhandler nye aftaler.

#### *Besparelspotentiale*

Det forudsættes, at 10 % af kommunens 36.000 medarbejdere årligt har én arbejdsgiverbetalt fridag og at den årlige gennemsnitsårsudgift pr. medarbejder er 300.000 kr.

10 % af 36.000 dage = 3.600 dage  
300.000 kr. / 220 dage = 1.364 kr. pr. dag  
3600 dage x 1364 kr. = 4.910.400 kr. pr. år

### **Fuldstændig overgang til digitale lønsedler (0,4 mio.)**

#### *Problemstilling*

Ved indførelsen af digitale lønsedler var det muligt for medarbejderne at vælge fortsat at modtage lønsedlen i papirformat. En andel af kommunens medarbejdere valgte i den forbindelse fortsat at modtage papirlønsedler.

#### *Løsningsforslag*

Muligheden for at modtage lønsedlen i papirformat afskaffes.

#### *Besparelspotentiale*

KMD har beregnet, at de aktuelle udgifter ved at udsende lønsedler i e-boks og på papir er 1,24 mio. kr. Udgiften til en fuld e-boks løsning er 0,84 mio. kr. Besparelspotentialet er således 0,4 mio. kr.

### **Effektivisering af indkøb af lederuddannelser på diplomniveau (0,4 mio.)**

#### *Problemstilling*

I dag indkøbes lederuddannelser på diplomniveau helt overvejende forvaltningsvist.

#### *Løsningsforslag*

Personalechefkredsen vurderer, at der er et uudnyttet effektiviseringspotentiale ved at forvaltningerne i højre grad slår sig sammen og indkøber hele hold under kommunens rammeaftaler vedr. diplomuddannelse i ledelse.

Personalechefkredsens vil iværksætte konkrete tiltag med henblik på at foretage indkøb af hele hold.

#### *Besparelspotentiale*

##### Bedre udnyttelse af kommunens rammeaftaler for lederuddannelser på diplomniveau

I 2. halvår af 2011, hvor rammeaftalerne på lederuddannelse på diplomniveau har været i kraft, har der været knap 400 tilmeldinger. Estimeret på basis heraf vurderes niveauet for tilmeldinger i årene fremover at være 800 pr. år. Ved en bedre udnyttelse af rammeaftaler muligheder for at indkøbe hele hold estimeres en besparelse på kr. 500 pr. tilmelding – i alt kr. 400.000 pr. år.

### **Strategisk målretning af tilbud om uddannelser (1,4 mio.)**

#### *Problemstilling*

Personalechefkredsen vurderer, at der kan foretages en mere strategisk målretning af tilbud om uddannelser. For visse personalegrupper tilbydes forskellige former for uddannelser relativt rutinemæssigt - f.eks. projektlederuddannelser og masterforløb til akademikere – således der sker en overproduktion af kompetencer i organisationen.

#### *Løsningsforslag*

Der er et klart behov for at uddanne medarbejderne, men ved at foretage en mere præcis vurdering af organisationens behov for at få tilført sådanne kompetencer er det kredsens opfattelse, at kompetenceudviklingen kan effektiviseres.

I SUF har man insourcet projektlederuddannelsen med besparelser pr. deltager til følge. Der er således ydermere et effektiviseringspotentiale i en mere udbredt anvendelse af denne model i alle forvaltningerne.

#### *Besparelspotentiale*

Kredsen vurderer at en mere strategisk styring af projektlederuddannelserne og masteruddannelserne og en højere grad af inhouse-produktion af projektlederuddannelser kan give en effektiviseringsgevinst på kr. 560.000.

En projektlederuddannelse kost ca. kr. 15.000.

7 forvaltninger x 5 projektlederuddannelser x 15.000 kr. = 525.000 kr.

Kredsen vurderer at en mere strategisk styring af masterforløb kan give en effektiviseringsgevinst på kr. 980.000

7 forvaltninger x 1 masterforløb x 130.000 kr. = 910.000 kr.

<b>Strategisk målretning og effektivisering af tilbud om uddannelser</b>	
Strategisk målretning og effektivisering af projektlederuddannelser	525.000
Strategisk målretning af masteruddannelser	910.000
I alt	1.435.000

#### **Indhøstning af effektivisering som følge af implementering af miljøpolitik i forbindelse med persontransport (0,5 mio.)**

##### *Problemstilling*

Som konsekvens af kommunens miljøpolitik tilstræbes det at medarbejderne i højere grad bruger cykel og offentlig transport frem for taxa og egen bil.

##### *Løsningsforslag*

Fra 2010 – 2011 er der sket et fald i udgifter til befordringsgodtgørelse, persontransport og taxikørsel vedr. administrative funktioner. Udgifterne er faldet med 538.000 kr. svarende til 9% (fra 6.269.000 kr. til 5.731.000 kr.).

#### *Besparelspotentiale*

Med en fortsat implementering af miljømålsætningerne kan indhøstes en yderligere besparelse pr. år på 0,5 mio. kr.)

#### **Forslagets potentiale**

**Tabel 2 Driftseffektivisering og driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	År 2012	År 2013	År 2014	År 2015
Driftsbesparelse som følge af effektivisering af mødekulturen	-5.800	-5.800	-5.800	-5.800
Driftsbesparelse som følge af fjernelse af muligheder for tjenestefri	-5.000	-5.000	-5.000	-5.000
Driftsbesparelse som følge af fuld overgang til digitale lønsedler	-400	-400	-400	-400

## Tværgående effektiviseringsforslag til budget 2012

Driftsbesparelse som følge af effektivisering af indkøb af diplomledruddannelser	-400	-400	-400	-400
Strategisk målretning og effektivisering af tilbud om uddannelser	-1.400	-1.400	-1.400	-1.400
Indhøstning af effektivisering som følge af implementering af miljøpolitik fsva persontransport	-500	-500	-500	-500
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-13.500</b>	<b>-13.500</b>	<b>-13.500</b>	<b>-13.500</b>

Reduktionen af lønrammen foretages forholdsmæssigt således:

Halvdelen fordeles forholdsmæssigt med udgangspunkt i lønsummen for administrativt personale. (Dvs.: chefer, akademiker samt kontor- og It-personale. I alt 7037 årsværk pr. november 2010.)

Halvdelen fordeles forholdsmæssigt med udgangspunkt i lønsummen for alle personalegrupper. (I alt 36.300 årsværk pr. november 2010).

Den forholdsmæssige fordeling mellem administrativt personale og alle personalegrupper er begrundet med, at tiltagene vedr. effektivisering af mødekulturen, indkøb af diplomledruddannelser og persontransport især vedrører administrativt personale (effektivisering for tilsammen 6,7 mio. svarende til ca. halvdelen af den samlede effektiviseringsgevinst), mens de øvrige tiltag vedrører alle personalegrupper.

**Tabel 3 Fordelingsnøgle**

### Lønsumsfordeling, pr. nov. 2010

1000 kr.	Adm. Pers.	Alle medarb.	Adm.pers vægt	Alle medarb. Vægt	Samvejet vægt i %
IR	638	638	0,24	0,05	0,14
BR	524	524	0,19	0,04	0,12
KS	17.992	18.554	6,68	1,44	4,06
Brand	4.124	23.018	1,53	1,78	1,66
ØKF excl. Brand, IR, BR	25.898	27.120	9,62	2,10	5,86
KFF	32.280	56.427	11,99	4,37	8,18
BUF	35.946	542.457	13,35	42,04	27,69
SUF	30.045	257.125	11,16	19,92	15,54
SOF	47.882	229.165	17,79	17,76	17,77
TMF	39.095	71.750	14,52	5,56	10,04
BIF	34.794	63.701	12,92	4,94	8,93
I alt	269.218	1.290.479	100,00	100,00	100,00

Beregnet på Lønsumsfordeling, pr. nov. 2010

**Tabel 4 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	År 2012	År 2013	År 2014	År 2015
1.000 kr. 2012 p/l	%				
Intern Revision	0,14	-19,3	-19,3	-19,3	-19,3
Borgerrådgiveren	0,12	-15,9	-15,9	-15,9	-15,9
Koncernservice	4,06	-548,2	-548,2	-548,2	-548,2
Brand	1,66	-223,8	-223,8	-223,8	-223,8
Økonomiudvalget	5,86	-791,2	-791,2	-791,2	-791,2
Kultur- og Fritidsudvalget	8,18	-1.104,5	-1.104,5	-1.104,5	-1.104,5

## Tværgående effektiviseringsforslag til budget 2012

Børne- og Ungdomsudvalget	27,69	-3.738,6	-3.738,6	-3.738,6	-3.738,6
Sundheds- og Omsorgsudvalget	15,54	-2.098,2	-2.098,2	-2.098,2	-2.098,2
Socialudvalget	17,77	-2.399,2	-2.399,2	-2.399,2	-2.399,2
Teknik- og Miljøudvalget	10,04	-1.355,5	-1.355,5	-1.355,5	-1.355,5
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	8,93	-1.205,6	-1.205,6	-1.205,6	-1.205,6
<b>I alt</b>	<b>100,00</b>	<b>-13.500,0</b>	<b>-13.500,0</b>	<b>-13.500,0</b>	<b>-13.500,0</b>

### Implementering af forslaget

Kredsen vil i fornødent omfang understøtte effektiviseringen med udarbejdelse og udbredelse af relevante fælles værktøjer.

Derudover finder kredsen, at det er mest hensigtsmæssigt, at forvaltningerne selv vælger den konkrete udmøntning af besparelserne indenfor de anviste effektiviseringsområder

### Forslagets forventede effekt

Ingen af de beskrevne forslag forventes at have direkte effekt på brugertilfredsheden.

Effektivisering af mødekulturen forventes at forøge såvel medarbejdertilfredshed og kvalitet i opgavevaretagelsen.

Fjernelse af mulighed for tjenestefri forventes at reducere medarbejdertilfredsheden.

Fuld overgang til digitale lønsedler forventes at forbedre kvaliteten i opgavevaretagelsen, men forringe tilfredsheden hos den gruppe af medarbejdere, der har tilvalgt papirlønseddel.

Effektivisering af indkøb af uddannelse og kompetenceudvikling forventes at forbedre opgavevaretagelsen.

Indhøstning af effektivisering som følge af implementering af miljøpolitik fsva persontransport forventes ikke at have effekt på hverken brugertilfredshed, medarbejdertilfredshed eller kvalitet i opgavevaretagelsen.

<b>Forslag 8</b>	<b>Effektiviseringer på indkøbsområdet – de centrale obligatoriske aftaler</b>
------------------	--

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse*	-26.055	-28.175	-28.175	-28.175
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	0	0	0	0
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	0	0	0	0
Driftsudgifter til SKI på 1 mio. kr. i 2012	-1.000	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring*	-26.055	-28.175	-28.175	-28.175
Samlet anlægsændring	0	0	0	0
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				

Note: Besparelser angives med negativt fortegn

\*Effektiviseringspotentialet kvalificeres pt – jf. nedenfor

### Baggrunden for forslaget

Økonomiforvaltningen har, i samråd med fagforvaltningerne, gennemgået kommunens indkøb mhp. at identificere effektiviseringspotentialer på de indkøbsområder, der har tværførelsmæssig karakter, og som følge heraf kan udbydes som centrale obligatoriske aftaler jf. Indkøbspolitik 2011-2014.

Nedenstående forslag har senest været drøftet i indkøbschefgruppen den 5. maj og i styregruppen for effektiviseringsstrategien den 6. maj. På den baggrund arbejdes der videre med at kvalificere forslagene ud fra princippet i indkøbspolitik 2011-2014 om, at der skal tilvejebringes effektiviseringer for 25 mio. kr. årligt i perioden 2012-2014 på centrale, obligatoriske aftaler. De fleste af forslagene er baseret på den præmis, at det ikke vil være muligt at afslutte udbuddene forud for vedtagelsen af budgettet. De angivne effektiviseringer er derfor baseret på et estimat.

I forhold til kvalificeringen af forslagene er følgende aftalt med forvaltningerne:

- Der udarbejdes bilag på hvert aftaleområde, der specificerer aftaleområdets indhold, forudsætningerne for beregningerne samt vilkår for implementering.
- Der kontrolleres for hvilke styringsområder forbruget på aftaleområderne er placeret på.

De opdaterede bilag for hvert aftaleområde er fremsendt til forvaltningerne til kommentering senest fredag d. 27. maj. Den videre kvalificering kan nødvendiggøre, at der udarbejdes forslag til flere nye centrale obligatoriske aftaleområder for at nå måltallet på 25 mio. kr. årligt i 2012-2014.



### **Forslagets indhold**

Forslaget går ud på at etablere og genudbyde centrale obligatoriske aftaler på foreløbigt 12 forskellige indkøbsområder og gennemføre udbud på disse områder. De 12 indkøbsområder er udvalgt efter en analyse af potentialet for effektiviseringsgevinster for hvert enkelt område på baggrund af bl.a.:

- kommunens indkøbsvolumen og erfaringer med tidligere udbud af varen/tjenesteydelsen,
- markedets karakter og antallet af mulige leverandører på markedet,
- hvorvidt den givne vare / tjenesteydelse honorerer kravene til at blive udbudt som en central obligatorisk aftale ifølge Indkøbspolitik 2011-2014.

### Uddybning af kriterier for udvælgelse af de 12 forskellige indkøbsområder

For det første har Økonomiforvaltningen analyseret kommunens indkøbsvolumen på en række forskellige områder. Der er lagt vægt på at udvælge indkøbsområder hvor kommunens indkøbsvolumen er tilstrækkelig høj, samt i hvor høj grad kommunen har opnået besparelser på området ved tidligere udbud af varen/tjenesteydelsen.

For det andet er der lagt vægt på at udvælge områder, hvor der er tilstrækkeligt med leverandører på markederne til at det må anses for sandsynligt, at et udbud vil medføre konkurrence på området.

For det tredje er der lagt vægt på at udvælge indkøbsområder, hvor varerne/tjenesteydelserne honorerer kravene til at blive udbudt som en central obligatorisk aftale i henhold til retningslinierne i Indkøbspolitik 2011-2014. Indkøbspolitikken tilsiger at centrale obligatoriske aftaler skal indgås på områder, hvor der er mulighed for at opnå stordriftsfordele, samt områder hvor institutionerne og fagforvaltningerne har mindre interesse i at have medbestemmelse i valg af varen/tjenesteydelsen, da denne ikke har særlig tilknytning til fagligheden. Endvidere tilsiger indkøbspolitikken, at der skal indgås centrale obligatoriske aftaler på områder, hvor der er mulighed – og behov – for valg af ensartet og standardiseret udstyr for at løse opgaverne og sikre koordination i kommunen.

### Opdeling i 3 kategorier af udbud

De 12 udvalgte indkøbsområder er opdelt i 3 kategorier af udbud. Dels nye centrale aftaleområder, dels genudbud af eksisterende aftaler med forventede besparelser i 2012 og dels aftaleområder, der indgår i projektet omkring den administrative arbejdsplads.

Nye aftaleområder: er indkøbsområder, der ikke tidligere har været udbudt som centrale obligatoriske aftaler. Af nye aftaleområder er udvalgt:

- Visiteret borgerkørsel og taxakørsel<sup>1</sup>
- Reparation af biler
- Kursus- og konferencefaciliteter

Det er vedtaget, at kursus- og konferencefaciliteter udbydes i regi af det såkaldte City-samarbejde, der er et udbudsfællesskab mellem Københavns, Århus og Odense kommuner. Herudover indregnes de forventede besparelser ved udbuddet af vagt- og sikring, som trådte i kraft pr. 1. april. 2010,

---

<sup>1</sup> De forventede besparelser ved udbuddet af visiteret borgerkørsel og taxakørsel er alene estimeret ud fra kommunens indkøb af taxakørsel. Dermed tager forslaget højde for, at forvaltningerne allerede én gang (Effektiviseringsstrategi 2011) er pålagt besparelser på indkøb af visiteret borgerkørsel (benævnt ”kommunal befordring” i Effektiviseringsstrategi 2011). Det angivne potentiale er udtryk for et konservativt estimat. Der arbejdes videre på at kvalificere forslaget i samarbejde med forvaltningerne.

Genudbud: er indkøbsområder, der tidligere har været udbudt, og som skal udbydes igen i 2012, da kontrakterne er udløbet eller tæt på at udløbe. Genudbuddene er følgende:

- (Vask og leje af) Måtter og tæpper
- Pleje- og omsorgsvikarer
- Storkøkkenudstyr og hårde hvidevarer.
- Vagt og sikring

På genudbuddene foretages en omorganisering i forhold til de tidligere udbud. Tidligere er alle typer af vikarer (pleje- og omsorgsvikarer, kontorvikarer, køkken- og kantinevikarer) eksempelvis blevet udbudt som én rammeaftale. Fremover opdeles vikarer i forskellige udbud, herunder pleje- og omsorgsvikarer. Storkøkkenudstyr og hårde hvidevarer har tidligere været organiseret som to forskellige udbud, men samles nu i ét udbud. Vask og leje af måtter og tæpper har tidligere været inkluderet i et samlet udbud af vask af linned, måtter og arbejdstøj, men området udbydes nu for sig selv.

Den administrative arbejdsplads: er et forsøg på at lave et udbud på en standardiseret administrativ arbejdsplads, i samarbejde med Odense og evt. Århus kommuner samt SKI. Formålet med projektet ”den administrative arbejdsplads” er, at samle og standardisere de varer og tjenesteydelser, der er direkte relateret til ansættelsen og flytningen af en medarbejder i kommunen. Indtil videre består den administrative arbejdsplads af følgende områder:

- Kontormøbler, inkl. kantine-møbler og loungemøbler
- IT-hardware og tilbehør
- Tele og data inkl. mobiltelefoner
- Skærmbiller
- Multifunktionsmaskiner og printere
- Tonerpatroner

Der arbejdes på at kontormøbler, mobiltelefoner, printere og multifunktionsmaskiner samt IT-hardware vil blive udbudt i regi af city-samarbejdet i samarbejde med SKI.

### Forslagets potentiale

Nedenfor er angivet det foreløbige opgjorte potentiale på de enkelte områder. Jf. ovenfor arbejdes der p.t. på at kvalificere forslagene, hvormed det anførte potentiale kan ændre sig.

**Tabel 2. Driftseffektivisering**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftsbesparelse som følge af udbud af nye centrale aftaleområder</b>				
Vagt og sikring	-5.900	-5.900	-5.900	-5.900
Taxa	-3.100	-3.100	-3.100	-3.100
Kursus- og konferencefaciliteter (City)	-600	-1.000	-1.000	-1.000
<b>Total</b>	<b>-9.600</b>	<b>-10.000</b>	<b>-10.000</b>	<b>-10.000</b>
<b>Driftsbesparelse som følge af udbud af aftaleområder der skal indgå i den administrative arbejdsplads</b>				
IT-hardware og headsets (City+SKI)	-2.500	-2.500	-2.500	-2.500
Kopi og print, multifunktionsmaskiner (City+SKI)	-500	-500	-500	-500
Skærmbiller	-500	-500	-500	-500
Kontormøbler + kantine- og loungemøbler (City+SKI)	-3.500	-3.500	-3.500	-3.500
Tonerpatroner (inkl. blækpatroner)	-400	-600	-600	-600
Tele og data	-3.100	-4.400	-4.400	-4.400
<b>Total</b>	<b>-10.500</b>	<b>-12.000</b>	<b>-12.000</b>	<b>-12.000</b>
<b>Driftsbesparelse som følge af genudbud af eksisterende aftaleområder med forventede besparelser i 2012</b>				
Pleje- og omsorgsvikarer	-4.500	-4.500	-4.500	-4.500
Storkøkkenudstyr & hårde hvidevarer	-1.250	-1.250	-1.250	-1.250
Måtter og tæpper (vask, leje og køb af)	-200	-400	-400	-400
<b>Total</b>	<b>-5.950</b>	<b>-6.150</b>	<b>-6.150</b>	<b>-6.150</b>
<b>I alt</b>	<b>-26.050</b>	<b>-28.150</b>	<b>-28.150</b>	<b>-28.150</b>

Udover ovenstående arbejder Økonomiforvaltningen videre med et forslag om effektiviseringer på reparation af biler.

**Tabel 3. Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg (korrigeret for hvilke styringsområder, forbruget på aftaleområderne er placeret på).**

Udvalg	2012	2013	2014	2015
Økonomiudvalget	-1.990	-2.132	-2.132	-2.132
Kultur- og Fritidsudvalget	-765	-972	-972	-972
Børne- og Ungdomsudvalget	-6.970	-7.687	-7.687	-7.687
Sundheds- og Omsorgsudvalget	-8.277	-8.569	-8.569	-8.569
Socialudvalget	-5.316	-5.653	-5.653	-5.653
Teknik- og Miljøudvalget	-1.533	-1.810	-1.810	-1.810
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	-1.204	-1.352	-1.352	-1.352
<b>I alt</b>	<b>-26.055</b>	<b>-28.175</b>	<b>-28.175</b>	<b>-28.175</b>

NB: Differencerne skyldes afrunding til hele tal i udarbejdelsen af besparelspotentialet. Der bedes taget forbehold for at fordelingsnøglen er korrigeret for ikke-placérbare EAN-numre.

**Implementering af forslaget**

Forslaget skal implementeres ved gennemførelse af de ovenfor nævnte udbud samt ved at sikre, at principperne i Indkøbspolitik 2011-2014 om bl.a. opfølgning på overholdelse af indkøbsaftaler overholdes og forankres i forvaltningerne. Økonomiforvaltningen er ansvarlig for implementeringen af forslaget.

<b>Forslag 9</b>	<b>Stillingsannonceudgifter</b>
------------------	---------------------------------

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Besparelse på stillingsannonceudgifter	-2.023	-2.023	-2.023	-2.023
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				
	-1,75	-1,75	-1,75	-1,75

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Kommunens samlede udgifter til annoncering er faldet fra 13,4 mio. kr. i 2009 til 7,5 mio. kr. i 2010. På stillingsannoncer er udgifterne faldet fra ca. 10 mio. kr. til ca. 5 mio. kr. Svarende til at gennemsnitsprisen pr. jobopslag er faldet med ca. 1.000 kr på et år.

Faldet i udgifter til stillingsannoncer skyldes blandt andet valg af færre medier til hvert jobopslag. Herunder en større brug af internetannoncering, der har vist sig at være meget effektivt. Der er dog stadig effektiviseringer at hente, idet nogle udvalg har relativt høje omkostninger pr. jobopslag.

### Forslagets indhold

Gennemsnitsprisen for en stillingsannonce i København Kommune er 2.003 kr. i 2010, hvilket dækker over store forskelle mellem udvalgene. Ved at bruge de erfaringer Mediacenteret har gjort, kan prisen for stillingsannoncer sænkes, og dermed kan der effektiviseres yderligere. Effektiviseringen dækker over valg af færre medier pr. jobopslag. Herudover er der 1,75 årsværk, der beskæftiger sig med opgaver, der kan varetages af Mediacenteret. Det er opgaver som rådgivning af ledere, der skriver stillingsannoncer, samt valg af medier til jobopslag.

### Forslagets potentiale

Gennemsnittet for udgifter til et jobopslag i Københavns Kommune var 2.003 kr. i 2010. Tabel 2 viser udvalgenes udgifter pr. jobopslag, og det fremgår, at der kan findes en samlet effektivisering på 1,1 mio. kr.

**Tabel 2. Udgifter pr. jobopslag fordelt på udvalg**

	Udgifter pr. jobopslag (kr.)	Antal jobopslag	Effektivisering ved at reducere udgiften pr. jobopslag til gennemsnittet (1.000 kr.)
Teknik- og Miljøudvalget	5.979	207	-823
Økonomiudvalget	3.335	98	-131
Kultur- og Fritidsudvalget	2.658	107	-70
Sundheds- og Omsorgsudvalget	2.107	406	-42
<b>Gennemsnitlig annoncepris</b>	<b>2.003</b>	-	-
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	1.990	118	0
Socialudvalget	1.791	603	0
Børne- og Ungdomsudvalget	1.046	979	0
<b>Total</b>	<b>2.003</b>	<b>2.518</b>	<b>-1.066</b>

Med oprettelsen af Mediacenteret har kommunen fået samlet viden om annoncering, og kan således overtage opgaver fra forvaltningerne med at rådgive og indrykke stillingsannoncer for kommunens institutioner, centre og administrative enheder. Tabel 3 viser antallet af årsværk, der kan effektiviseres ved et øget brug af Mediacenteret.

**Tabel 3. Årsværk til annoncering i udvalgene**

	Årsværk til annoncering
Teknik- og Miljøudvalget	1
Økonomiudvalget	0,25
Kultur- og Fritidsudvalget	0,25
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0,25
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0
Socialudvalget	0
Børne- og Ungdomsudvalget	0
<b>Total</b>	<b>1,75</b>

Note: Årsværkene er estimeret på baggrund af en opgørelse fra 2009, og opdateret med data fra Mediacenteret.

Anm.: Årsværk placeret i Mediacenteret under Økonomiudvalget fremstår ikke i ovenstående tabel.

Der er i alt 1,75 årsværk i forvaltningerne, der varetager opgaver, der mere hensigtsmæssigt kan varetages af Mediacenteret. Dette svarer til en effektivisering på 1,0 mio. kr., jf. tabel 4.

**Tabel 4. Driftseffektivisering**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse på annonceudgifter	-1.066	-1.066	-1.066	-1.066
Driftsbesparelse som følge af øget brug af Mediacenteret	-957	-957	-957	-957
<b>Samlet driftsbesparelse</b>	<b>-2.023</b>	<b>-2.023</b>	<b>-2.023</b>	<b>-2.023</b>

Note: Et årsværk er sat til 545 t. kr. svarende til gennemsnittet for AC'ere i kommunen.

Nedenfor er den samlede effektivisering fordelt på udvalg

**Tabel 5 Fordeling af driftseffektivisering mellem udvalg**

Udvalg	2012 og frem
Intern Revision	-
Borgerrådgiveren	-
Økonomiudvalget	-268
Kultur- og Fritidsudvalget	-208
Børne- og Ungdomsudvalget	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	-179
Socialudvalget	0
Teknik- og Miljøudvalget	-1.368
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	0
<b>I alt</b>	<b>-2.023</b>

Note: Årsværket under Økonomiudvalget ligger i Koncernservice og er medtaget i opgørelsen.

### **Implementering af forslaget**

Hvis Mediacenteret får en større rolle i valg af medier til annoncering af jobopslag for de forvaltninger, der har relativt høje udgifter pr. stillingsannonce, og man samtidig effektiviserer de årsværk, der varetager opgaver, som Mediacenteret kan løfte, kan effektiviseringen hentes hjem fra 1. januar 2012.

Det betyder at alle ledere, der skal lave jobopslag, skal bruge Mediacenteret, for at effektiviseringen kan hjemtages.

For at sikre den interne rekruttering til ledige stilling uden om opslåede stillingsannoncer bliver der aktuelt arbejdet med at implementere et fælles e-rekrutteringssystem i hele kommunen som vedtaget i forbindelse med effektiviseringsstrategien i B2011.

Systemet skal i udbud i 2. halvår 2011 og forventes idriftsat løbende fra foråret 2012 frem til endt implementering i hele kommunen senest med udgangen af 2012. I udbudsmaterialet efterspørges der et system, der skal kunne understøtte arbejdet med at genplacere overtallige medarbejdere. Der lægges heri op til følgende:

- At overtallige medarbejdere kan oprette sig og indtaste relevante oplysninger i en database
- At overtallige medarbejdere i databasen kan matche deres oplysninger med eksisterende opslåede stillinger i kommunen
- At systemet tilbyder opsætning af et step i rekrutteringsprocessen, hvor den rekrutterende leder skal forholde sig til genplacering
- At systemet i den enkelte rekrutteringssag under oprettelse kan gennemføre en matchesøgning i databasen med overtallige medarbejdere på baggrund af de oplysninger, der er lavet på sagen såsom fx stillingskategori og -betegnelse

Hvorvidt det valgte system kan leve op til disse krav, kan først afgøres ved evalueringen af indkomne tilbud i efteråret 2011.

### **Forslagets forventede effekt**

De erfaringer Mediacenteret har indtil videre er positive, både med hensyn til tilfredshed blandt de forvaltninger, der bruger Mediacentret og med hensyn til at få gode priser og gode ansøgere på kommunens stillingsannoncer. Det forventes derfor, at en øget brug af Mediacenteret vil få en positiv effekt for tilfredsheden blandt kommunens ledere.

<b>Forslag 10</b>	<b>Hurtigere afmelding af it-udstyr ved fratrædelser</b>
-------------------	--

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Bruttodriftsbesparelse	-2.700	-5.400	-5.400	-5.400
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)				
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering				
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	350			
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	<b>-2.250</b>	<b>-5.400</b>	<b>-5.400</b>	<b>-5.400</b>
Samlet anlægsændring				
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

### Baggrunden for forslaget

Når en medarbejder der er pc-bruger i dag fratræder, skal den pågældendes leder huske hvilket it-ydelser vedkommende er tilmeldt og framelde dem hos Koncernservice.

Lederen skal selv vide om medarbejderen har mere end én PC, om medarbejderen har en hjemmearbejdsplads og derfor får betalt ADSL-forbindelse, om medarbejderen har en token-løsning til hjemmearbejdspladsen, og om medarbejderen har synkronisering på sin mobiltelefon.

Dette har lederne ikke altid det fulde overblik over, hvilket betyder at ydelserne ikke altid meldes fra hos Koncernservice, når medarbejderen stopper. Det giver forvaltningerne unødige udgifter til Koncernservice. Hertil kommer at kommunen ikke får inddraget it-udstyr, hvilket er et krav i kommunens it-sikkerhedsregulativ.

### Forslagets indhold

Forslaget indebærer, at der udvikles en løsning i Koncernservice som giver lederen mulighed for hurtigt og enkelt at få overblik over, hvilket udstyr den fratrådte medarbejder har fra Koncernservice og dermed mulighed for at tage stilling til, hvilke ydelser der skal afmeldes eller gives videre til en ny medarbejder.

Ved en simpel teknisk løsning kan alle forvaltninger spare udgifter til it-udstyr i Koncernservice. Løsningen vil kunne blive implementeret i efteråret 2011, således at forvaltningerne fra 1. januar 2012 kan indarbejde den nye løsning i arbejdsgange ved fratrædelser.

Løsningen vil betyde, at når Koncernservice modtager en sag i Remedy til Brugeradministration om ophør af en medarbejder, vil der på baggrund af det indtastede brugerident blive trukket oplysninger om hvilke it-ydelser, der er koblet til medarbejderen. Vedkommende der har oprettet Remedy-sagen (en autorisationsberettiget/leder) vil ud fra den oversigt kunne give direkte besked om hvilke



ydelser, der skal frameldes. De ydelser, der markeres som ydelser der skal afmeldes, sætter automatisk gang i afmeldingsprocesser i KS (via automatisk generering af Remedy-sager).

Forslaget er en forløber til den samlede nye selvbetjeningsløsning til fratrædelser, som vil blive udviklet i løbet af 2012 i regi af projekt Bedre Ledelsesrum. Når selvbetjeningsløsningen for fratrædelser i Bedre Ledelsesrum er implementeret, vil det ikke kun være ledere, der husker selv at afmelde ophør af en medarbejder til Brugeradministration, men alle ophør, der vil blive omfattet af løsningen. Desuden vil andre ordninger såsom bruttoløn, togkort mv. på sigt kunne kobles på de automatiserede løsninger.

Da alle forvaltninger har pc-brugere, vil effektiviseringsforslaget berøre alle forvaltninger.

### Forslagets potentiale

Forslagets potentiale er beregnet ud fra følgende forudsætninger:

- Personaleomsætningen er gennemsnitligt 15 pct. på PC-brugere i forvaltningerne
- I 2010 var forvaltningernes udgifter til de omfattede it-ydelser (PC-arbejdsplads, hjemmeopkobling, mobilsynkronisering og token) i alt 168 mio. kr. for 18.000 medarbejdere med PC-arbejdsplads.
- Ved ca. 2.700 fratrædelser om året skal der frameldes it-udstyr for i alt 25 mio. kr.
- Med den nye løsning frameldes PC-brugerne så snart de fratræder og forvaltningerne vil i gennemsnit kunne sænke deres udgifter til it-udstyr med 2.000 kr. per fratrædt medarbejder, hvilket svarer til ca. 3,2 pct. af forvaltningernes samlede udgifter på området.

Det giver en samlet effektivisering for forvaltningerne på 2,7 mio. kr. i 2012 (halv effekt) og på 5,4 mio. kr. i 2013 og frem.

Koncernservice har i 2011 ændret opsigelsesbetingelserne for en PC, således der ikke længere er en frist på ultimo kvartalet + 3 mdr. En opsigelse vil i 2011 få effekt straks, dog således, at hvis opsigelsen kommer efter medio kvartalet betales der fortsat for hele kvartalet, mens en opsigelse før medio kvartalet medfører, at der ikke betales for kvartalet.

Forslaget vil betyde, at kommunen samlet set kan udnytte it-udstyret bedre, da færre pc'ere står ubrugte hen. Det kan nedbringe KS' udgifter til indkøb af nye pc'ere og udgifter til software.

**Tabel 2 Driftseffektivisering**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Driftsbesparelse som følge af hurtigere frameldt pc-arbejdsplads	2.500	5.000	5.000	5.000
Driftsbesparelse som følge af hurtigere frameldt hjemmeopkobling (ADSL)	40	80	80	80
Driftsbesparelse som følge af hurtigere frameldt token til hjemmearbejdsplads	120	240	240	240
Driftsbesparelse som følge af hurtigere frameldt mobilsynkronisering	40	80	80	80
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>2.700</b>	<b>5.400</b>	<b>5.400</b>	<b>5.400</b>

Fordelingen af besparelsen er baseret på fordelingen af antallet af PC-arbejdspladser i forvaltningerne i 2010.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Antal PC-arbejdspladser i 2010	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision	12	0,07 %	-2	-4	-4	-4
Borgerrådgiveren	17	0,09 %	-2	-5	-5	-5
Koncernservice	460	2,56 %	-69	-138	-138	-138
Økonomiudvalget	974	5,41 %	-146	-292	-292	-292
Kultur- og Fritidsudvalget	1.739	9,66 %	-261	-522	-522	-522
Børne- og Ungdomsudvalget	3.338	18,54 %	-501	-1.001	-1.001	-1.001
Sundheds- og Omsorgsudvalget	3.670	20,39 %	-551	-1.101	-1.101	-1.101
Socialudvalget	3.507	19,48 %	-526	-1.052	-1.052	-1.052
Teknik- og Miljøudvalget	1.789	9,94 %	-268	-537	-537	-537
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	2.494	13,86 %	-374	-748	-748	-748
<b>I alt</b>	<b>18.000</b>	<b>100 %</b>	<b>-2.700</b>	<b>-5.400</b>	<b>-5.400</b>	<b>-5.400</b>

I 2012 implementeres der en revideret betalingsmodel for pc'ere. Når modellen er implementeret vil ca. halvdelen af effektiviseringen blive taget af den bevilling, som Koncernservice får til at drive kommunens infrastruktur.

### Implementering af forslaget

Implementering af den nye løsning vil kunne ske i efteråret 2011, således at den kan være i drift fra 1. halvår 2012. Opgaven kan løses af Koncernservice' egne medarbejdere og omkostningerne estimeres at være 350.000 kr. i driftsudgifter. Der udestår en præcis beskrivelse af beregningsforudsætninger for implementeringsomkostninger (drift og anlæg)]

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015	*-markering
Anlægsinvestering					
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	350				
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>350</b>				

Midlerne til implementering placeres hos Koncernservice, som afholder udgifterne allerede i 2011.

**Tabel 5 Fordeling af driftsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Koncernservice	100 pct.	350			
Økonomiudvalget					
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>	<b>100 pct.</b>	<b>350</b>			

### **Forslagets forventede effekt**

Udover den beskrevne økonomiske gevinst ved implementeringen vil forslaget også have den effekt, at Koncernservice får de informationer, der er nødvendige for at vedligeholde oplysninger om kommunens PC-brugere. Desuden vil det gøre det lettere at øge udskiftningen af PC-udstyr, således kommunens medarbejdere ikke arbejder med forældet hardware. Endeligt vil forslaget betyde, at forvaltningerne får lettere ved at leve op til reglerne i it-sikkerhedsregulativet om aflevering af it-udstyr for fratrådte medarbejdere, da man dels får oplysninger om udstyr der skal inddrages, og dels får en dokumentation for, at der er taget stilling til inddragelsen enten ved at det afleveres til KS, eller at det videreføres til en ny medarbejder.

Forslaget vil ikke berøre medarbejdere eller borgere i kommunen.

### **Høring:**

Forslaget har været behandlet i IT-forum, der består af forvaltningernes chefer for it og digitalisering.

Mødet resulterede i følgende bemærkninger til forslaget:

### **” Hurtigere afmelding af it-ydelser ved fratrædelse, KS forslag til effektiviseringsstrategien for 2012**

På spørgsmål om hvorfor man vil fordele besparelsen hos forvaltningerne, svarede KS, at det bygger på en antagelse om, at forvaltningerne ikke er gode nok til at få afmeldt f.eks. alt udstyr og licenser ved medarbejders ophør. Ved en bedre / hurtigere afmelding kan forvaltningerne spare penge i form af en mindre udgift til KS.

Flere forvaltninger har svært ved at se, hvordan man skal spare de angivne beløb, da man helt bevidst vælger at beholde udstyret, så man er sikker på, at det er på plads, når den nye medarbejder tiltræder. Udgiften ved 1-2 måneders ”tomgang” opvejer ulemperne og risikoen ved ikke at have en pc til rådighed, når den nye medarbejder starter.

Det blev fra andre forvaltningers side fremført, at der er et økonomisk potentiale i at kikke på hele processen omkring fratrædelser og at udvikle en løsning, der med én afmelding kan tage hånd om alle nødvendige tiltag ved en medarbejders ophør, sådan som opgaven er skitseret i Grunddata2 sammenhæng.

<b>Forslag 12</b>	<b>Standardisering og samling af hjemtagelsen af dagpengerefusioner</b>
-------------------	---

**Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
<b>Driftseffektivisering</b>				
Årsværksbesparelser i forvaltningerne	-10.260	-10.260	-10.260	-10.260
Anvendte årsværk ved ny løsning	10.260	9.760	9.260	8.760
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	1.000	1.000	1.000	1.000
Øgede indtægter (drift)	-2.500	-5.000	-7.500	-10.000
<b>Implementeringsomkostninger</b>				
Anlægsinvestering	0	0	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidig driftsudgift)	1.000	0	0	0
<b>Samlet nettoændring</b>				
Samlet driftsændring	-1500	-4.500	-7.500	-10.500
Samlet anlægsændring*	0	0	0	0
<b>Personalemæssige konsekvenser (ÅV)</b>				
	0	1	2	3

Note: Besparelser/mindreudgifter angives med negativt fortegn

\*Anlægsudgifter er finansieret i budgettet for 2011

**OBS: Der er ikke i forslaget taget hensyn til eventuelle meroverførelsesudgifter i BIF til dagpengerefusioner, som følge af at kommunen bliver bedre til at hjemtage refusioner, hvilket for København som hjemkommune for ansatte påvirker KK's budget.**

**Baggrunden for forslaget**

Kommunen har hvert år indtægter på flere hundrede millioner i form af dagpengerefusioner, som kommunen på linje med andre arbejdsgivere har ret til, når medarbejdere er på barsel eller er langtidssyge.

Både den interne og den eksterne revision har dog påpeget en række problematiske forhold ved kommunens håndtering af refusioner. For det første lever refusionshåndteringen ikke op til kommunen princip om at indtægter registreres ved optjeningen, da refusioner i dag først indtægtsregistreres ved modtagelsen, som kan være flere måneder efter optjeningen. Derudover er der en uensartet praksis for modtagelse og fordeling af refusionsindtægter, hvilket betyder, at kommunen ikke på koncernniveau har mulighed for at opgøre den samlede refusionshjemtagning. Det er derfor heller ikke muligt at opgøre, hvor mange indtægter der mistes. På baggrund af analyser i Intern Revision og i nogle forvaltninger, skønnes beløbet dog at være betydeligt.

Fra de decentrale ledere har der derudover været et udbredt ønske om, at hjemtagning af refusioner håndteres på en lettere måde end i dag. En af de centrale udfordringer handler om styring og overblik i forhold til - så tidligt som muligt - at få information om, hvor meget refusion man har krav på, og hvornår der er sikkerhed for at refusionen hjemtages, så der kan disponeres over

indtægten. Da refusioner udgør en stor indtægtskilde, er dette et væsentligt element i at skabe en god decentral økonomistyring.

Nogle decentrale ledere ønsker endvidere en mere brugervenlig proces i forbindelse med indberetning af sygdom og barsel, da registrering af fravær i dag er besværligt pga. utidssvarende it-systemer.

### **Forslagets indhold**

For at løse ovennævnte udfordringer, foreslås det at følgende tiltag iværksættes:

- Standardisering af processer på tværs af kommunen
- Bedre ledelsesinformation
- Samling af opgaver i en central enhed
- Udvikling af bedre indberetningsmuligheder

#### *Standardisering af processer*

I dag er processerne omkring hjemtagelsen af dagpengerefusioner forskellige i kommunens forvaltninger. Dette indebærer blandt andet, at refusionerne indtægtsføres på forskellige måder i løn- og økonomisystemerne. Konsekvensen af dette er dels, at det er svært at få et overblik over den samlede kvalitet i administrationen og dels, at det ikke er rentabelt at udvikle bedre styringsværktøjer, da disse vil skulle tilpasses hver forvaltnings procedurer. En forudsætning for at gennemføre forslagetets øvrige dele er derfor, at processerne standardiseres på tværs af kommunen. Dette sker som led i opfølgningen på revisionsbemærkningerne for regnskab 2009 og præcisering af regnskabsreglerne for registrering af refusionsindtægter.

#### *Bedre ledelsesinformation*

De decentrale ledere har efterspurgt et bedre overblik over hvilke refusioner, der allerede er modtaget og hvilke beløb de kan forvente fremadrettet. Dette kræver i dag opslag i flere forskellige systemer samt et godt kendskab til dagpengereglerne. Når processerne omkring dagpengerefusioner standardiseres, bliver det imidlertid muligt at udvikle rapporter til de decentrale ledere, der viser hvilke refusionsberettigede fraværperioder deres medarbejdere har haft, den allerede modtagne refusion samt en beregning af forventet refusion. Dermed får de decentrale ledere en administrativ lettelse samt et bedre overblik over, hvor meget de kan disponere til fx vikarer. Forslaget forventes derfor også at sikre en bedre økonomistyring på kommunens arbejdspladser. Refusionsrapporterne udvikles i kommunens fælles ledelsesinformationssystem Rubin, der allerede i dag indeholder både fraværs- og økonomidata.

#### *Samling og opgaverne*

Flere forvaltninger har allerede med gode erfaringer samlet administrationen af refusionshjemtagelsen i de enkelte forvaltninger. De gode erfaringer skyldes blandt andet, at forvaltningerne har samlet ekspertisen omkring de forholdsvis komplicerede regler i forbindelse med tilrettelæggelse af barselsorlov og den afledte refusionshjemtagning. Dette har betydet, at forvaltningerne hjemtager en større andel af de berettigede refusioner samtidig med, at de decentrale ledere får en bedre støtte i deres opgaver på refusionsområdet. For at styrke området yderligere og for i de små forvaltninger at skabe en nødvendig volumen i sagerne, anbefales det at samle refusionsopgaverne på tværs af kommunens forvaltninger i en central enhed i Koncernservice. En samling af opgaverne vil endvidere gøre implementeringen af standardiserede procedurer væsentlig nemmere.

Den centrale enhed skal løse følgende opgaver:

- Vejledning om barselsregler
- Udarbejdelse af barselsaftaler
- Fordeling af midler fra barselsfonden
- Lønindeholdelse ved barselsorlov uden løn
- Kontrol af dataoverførsel mellem Vagtplan og KMD fravær
- Opfølgning på afslag fra bopælskommunen og vejledning af decentrale enheder om handlemuligheder
- Fremsendelse af krav mod KMD
- Bistand til decentrale enheder i forbindelse med fremsendelse af krav mod medarbejdere
- Indtægtsregistrering af refusioner
- Modtagelse, lønkørsel og kontering af refusioner
- Alle kontroller og afstemninger

De enkelte arbejdspladser har stadig ansvar for at indberette fraværet og for kontakten til medarbejdere, såfremt medarbejderen fx ikke deltager i bopælskommunens sagsbehandling.

#### *Bedre indberetningsmuligheder*

Refusionsberettiget fravær (sygdom og barsel) indberettes i dag i nogle ældre systemer med en brugergrænseflade, som forudsætter et godt systemkendskab. Det foreslås derfor, at der udvikles en moderne og intuitiv brugergrænseflade til indberetning af fravær, så der opnås større sikkerhed for at fraværet indberettes korrekt og rettidigt. Dette er en forudsætning for både korrekte fraværsstatistikker og for at refusionen hjemtages korrekt.

#### **Forslagets potentiale**

Forslaget forventes over en tre-årig periode at reducere driftsudgifterne til løn og overhead med ca. 15 %. Effektiviseringen sker primært som følge af, at en standardisering af processerne og en samling af opgaven giver mulighed for at udvikle bedre opfølgingsværktøjer til både ledere og sagsbehandlere. Dermed bliver en række kontroller lettere at udføre.

**Tabel 2 Driftseffektivisering og nye varige driftsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Årsværksbesparelser i forvaltningerne	-10.260	-10.260	-10.260	-10.260
Anvendte årsværk ved ny løsning	10.260	9.760	9.260	8.760
Driftsomkostninger ved ny løsning (varig driftsudgift)	1.000	1.000	1.000	1.000
Øgede indtægter på refusioner	-2.500	-5.000	-7.500	-10.000
<b>Samlet bruttodriftsbesparelse</b>	<b>-1.500</b>	<b>-4.500</b>	<b>-7.500</b>	<b>-10.500</b>

Her beskrives baggrunden for fordelingen af effektiviseringspotentialet inkl. nye driftsomkostninger mellem udvalgene som skrives ind i tabellen nedenfor.

**Tabel 3 Fordeling af driftseffektivisering og nye driftsomkostninger mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					

Borgerrådsgiveren					
Koncernservice					
Økonomiudvalget					
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>					

### Implementering af forslaget

Forslaget implementeres pr. 1.1.2012 for så vidt angår samlingen af medarbejdere og udarbejdelsen af opfølgingsværktøjer til både decentrale ledere og sagsbehandlere i den centrale enhed. Det er en forudsætning for en succesfuld implementering, at de medarbejdere som flyttes fra forvaltningerne til den centrale enhed, har kompetencer inden for håndtering af dagpengerefusioner.

Udviklingen af bedre indberetningsløsninger til fravær forventes at være færdige pr. 1.7.2012. Indtil da skal de eksisterende indberetningsmuligheder anvendes som nu.

Koncernservice har ansvaret for at implementere forslaget. Da der indgår overdragelse af en række igangværende sager og medarbejdere, sker implementeringen i tæt samarbejde med forvaltningerne. Der er således også afsat driftsmidler til overdragelse af igangværende sager.

Desuden beskrives beregningsforudsætninger for implementeringsomkostninger (drift og anlæg).

**Tabel 4 Implementeringsomkostninger**

1.000 kr. 2012 p/l	2012	2013	2014	2015
Anlægsinvestering*	0	0	0	0
Driftsudgifter til implementering (midlertidige)	1.000			
<b>Samlede omkostninger</b>	<b>1.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Anlægsudgifter er finansieret i budgettet for 2011

Her beskrives baggrunden for fordelingen af eventuel anlægsinvestering og implementeringsomkostningerne mellem udvalgene som skrives ind i tabellerne nedenfor.

**Tabel 5 Fordeling af anlægsinvestering mellem udvalg**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					
Borgerrådsgiveren					
Koncernservice					
Økonomiudvalget					
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					

Tværgående effektiviseringsforslag til budget 2012

Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>					

**Tabel 6 Fordeling af implementeringsomkostninger mellem udvalg (drift)**

Udvalg	Fordelingsnøgle	2012	2013	2014	2015
Intern Revision					
Borgerrådgiveren					
Koncernservice					
Økonomiudvalget					
Kultur- og Fritidsudvalget					
Børne- og Ungdomsudvalget					
Sundheds- og Omsorgsudvalget					
Socialudvalget					
Teknik- og Miljøudvalget					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget					
<b>I alt</b>	<b>1.000</b>				

**Forslagets forventede effekt**

Forslaget forventes at hæve kommunens indtægter. Samtidig forventes det, at forslaget giver en bedre decentral økonomistyring samt letter hverdagen for kommunens decentrale ledere.

For kommunens medarbejdere betyder det, at de fremover vil få rådgivning om barselsorlov- og regler af en central enhed, der er specialister på området.