



Til Børne- og Ungdomsudvalget

30-08-2010

Økonominotat Digital Pladsanvisning

Digital Pladsanvisning er et af projekterne under Københavns Kommunes service- og kanalstrategi, Citizen 2012, som er vedtaget i Budget 2010. Projektet er godkendt af Det fælles Projektråd for borgerbetjeningen og udmøntet ved beslutning i BR den 10.12.2009 (2009-150666).

Sagsnr.
2010-90375

Dokumentnr.
2010-573387

Sagsbehandler
Stina Broberg Hansen

BUU har drøftet digitalisering af pladsanvisningen på møder den 16.06.2010 og den 18.08.2010. I forbindelse med mødet den 18.08, hvor indstillingen til projekt Digital Pladsanvisning blev godkendt, stillede udvalget følgende spørgsmål knyttet til effektiviseringsgevinsten:

- Hvad kan der spares og er allerede er sparet ved den digitale løsning?
- Hvad koster Den centrale Pladsanvisning?
- Hvad betaler BUF for KMD-aftalen?
- En vurdering af størrelsen på den restgruppe, som forventes ikke at benytte digitale tilbud?
- Hvorfor modtages papirkvittering på digital opskrivning?

Gyldenløvesgade 15
1502 København V

Telefon
3366 4539

Mobil
2637 7244

E-mail
sbr@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009381804

www.kk.dk

Hvad kan der spares og er sparet, og hvad koster Den centrale Pladsanvisning?

Forudsætningen for at høste effektiviseringsgevinster ved digitalisering er, at andre kanaler samtidig lukkes, så borgerne motiveres til at benytte den digitale kanal. KL peger på, at det er et problem, at der fortsat er et stort, fysisk fremmøde i kommunerne på områder, hvor der er udviklet selvbetjeningsløsninger på nettet.

Reduktion i henvendelsesmulighederne vil på kort sigt medføre en vis utilfredshed blandt borgere, selv om de også i stigende grad selv efterspørger flere digitale løsninger. Det gælder i Københavns Kommune som i resten af landet, at borgerne henvender sig mere og mere på flere forskellige kanaler. Pladsanvisningen har således ikke opnået besparelser på de nuværende digitale løsninger. Dette kan alene opnås ved at lukke for nogle af de eksisterende kanaler som f.eks. mail, personlig kontakt og telefon, som det også er forudsat i Københavns Kommunes service- og kanalstrategi, Citizen 2012.

Der er i forbindelse med godkendelsen af projektet besluttet en række besparelser, som kun kan opnås ved en personalereduktion på Pladsanvisningen. Den åbne borgermodtagelse og muligheden for at maile uopfordret til Pladsanvisningen vil dermed falde bort, når de nye digitale systemer er fuldt implementeret.

| Økonomi | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|-------|-------|-------|
| Bruttodriftsbesparelse, 1.000 kr. – 2010 p/l | 514 | 1.930 | 3.408 | 3.696 |
| Borgervejledning i Pladsanvisningen, årsværk | 14 | 9,18 | 5,48 | 4,76 |
| Reduktion, årsværk | 0* | 4,82 | 8,52 | 9,24 |

* Besparelsen for 2010 er indhentet som en generel rammebesparelse.

Pladsanvisningens budget for 2010 er på 14.569.336 kr, hvoraf de 13.058.032 går til lønninger. I dette budget indgår også alle Pladsanvisningens mindre enheder uden for daginstitutionsområdet: INFO-team, dele af Privat Børnepasning og Tilskud til pasning af egne børn.

Når borgermodtagelsen lukkes, vil borgerne umiddelbart opleve det som en servicereduktion, og der må derfor i en overgangsperiode forventes et vist antal utilfredse borgere og dermed et øget antal klager til Pladsanvisningen. BUF vil derfor være opmærksom på at informere borgere om de forestående ændringer som følge af en øget digitalisering af pladsanvisningen. Desuden vil forvaltningen i forbindelse med håndteringen af de forventeligt mange klager, der vil komme i starten, have en målrettet og åben kommunikation med borgere, herunder informationer og nyheder på kk.dk.

Effektiviseringen kan kun realiseres på sigt, når borgerne vænner sig til det ændrede serviceniveau og i stigende grad benytter de nye og bedre digitale løsninger. Lukningen af kanaler må ikke ske, før de nye digitale løsninger er implementeret i 1. kvartal 2011, og der er gennemført kompetenceudvikling af medarbejderne på Pladsanvisningen.

Hvad koster KMD-aftalen?

KMD har varslet voldsomme stigninger i KMD-systemet Digital Pladsanvisning, som samtidig forbedres. Kontrakten med KMD løber til og med 2012, hvorfor det ikke er muligt at opsige aftalen pt. Forbedringerne i de digitale løsninger laves primært uden for KMD-systemet for at sikre, at dette på sigt kan erstattes af en anden og billigere løsning. Der vil ikke være licens- og driftsomkostninger ved den nye Institutionsportal, som rummer en digital vejledning af borgerne, der ikke eksisterer i dag.

| Systemudgifter – 2010 p/1 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012* | 2013 |
|-------------------------------------|------|--------|-----------|-----------|-----------|
| KMD Digital Pladsanvisning - licens | 0 | 47.951 | 191.803** | 191.803** | 191.803** |
| KMD Digital Pladsanvisning - drift | 0 | 7.932 | 31.729** | 31.729** | 31.729** |
| Institutionsportal*** | - | - | 0 | 0 | 0 |

* KMD-systemerne sættes i udbud i 2012

** Fra 2011 vil ovenstående beløb blive reguleret med alm. prisregulering. Beløbene reguleres desuden efter antal indbyggere i kommunen pr. 1/1, pris pr. indbygger er 0,40 kr.

*** Licens og drift er indeholdt i budgettet til kk.dk og CB-kort (digitale kort)

Et yderligere effektiviseringspotentiale kan ligge i den forventede konkurrenceudsættelse af KMD i 2012. BUF vil i den forbindelse komme tilbage til BUU med en vurdering af mulige effektiviseringer på sigt.

Hvor stor er restgruppen, som forventes ikke at benytte digitale tilbud?

Det er svært at give et eksakt skøn på, hvor stor denne målgruppe vil være. Vi kan imidlertid støtte os til de erfaringer, der kendes fra de kommuner, som har satset mest på den digitale kanal, fx Herning, Rudersdal og Gentofte. Her benytter op mod 80 % af borgerne digital opskrivning til pladsanvisning. For at nå den høje andel skal det primært kun være muligt at for borgerne at benytte den digitale kanal. I Herning Kommune er brugen af digitale opskrivninger på kort tid gået fra 7 % til 80 %.

På kort sigt må der således ventes at være en relativ stor gruppe, som ikke vil eller ikke kan benytte den digitale løsning. Når systemet er kommet i fuld brug forventes det, at der vil være 1 % af de forældre, der ønsker et dagtilbud, som ikke vil være i stand til at benytte digital pladsanvisning. Det drejer sig om ca. 160 borgere.

Det er vigtigt, at ressourcetsvage borgere fortsat kan møde op i Borgerservicecentrene og få udleveret ansøgningskema på papir, ligesom det skal være muligt at få et personligt møde med en pladsanviser, hvis særlige behov gør sig gældende.

Der vil formentlig være en gruppe af forældre, som ikke *ønsker* at bruge den digitale kanal. En vurdering af størrelsen af denne forældregruppe kan ses i forhold til brugen af internetbank i samme aldersgruppe. Ifølge Danmarks Statistik har 84 % af de 20-39-årige og 78 % af de 40-59-årige danskere benyttet internetbank inden for de sidste 3 måneder, og 81 % i begge grupper har fundet information på

offentlige myndigheders hjemmesider inden for samme tidsrum. Der er ingen forskel på brugen af og adgangen til internet i familier af henholdsvis dansk og udenlandsk herkomst. På det grundlag skønnes, at 10-20 % af de københavnske forældre i forskelligt omfang vil have behov for hjælp til digital opskrivning. Dette svarer til 1.600-3.200 borgere.

BUF vil i forbindelse med idriftsættelsen af den nye digitale løsning følge udviklingen tæt med henblik på i lighed med Herning Kommune aktivt at kunne øge antallet af brugere af den digitale pladsanvisning. For at reducere gruppen af borgere, som ikke ønsker at bruge kanalen, vil der blive sat ressourcer af til øget hjælp og vejledning til denne gruppe. BUF vil komme med ½ årlige status på udviklingen til BUU.

Hvorfor modtages papirkvittering på digital opskrivning?

Opskrivningsbevis og tilbud om plads må ifølge lovgivningen ikke sendes til borgerens almindelige mailboks, men skal sendes som sikker mail. Årsagen er, at der indgår personfølsomme oplysninger, herunder barnets cpr-nummer. Personfølsomme oplysninger, der sendes i en almindelig mail, kan opsnappes af uvedkommende med misbrug og offentliggørelse på internettet til følge. Derfor tillader Datatilsynet kun brugen af sikker mail til den type breve, som Pladsanvisningen sender til borgerne.

Af denne årsag er det kun borgere, som har tilmeldt sig den fællesoffentlige og sikre e-Boks, der modtager breve fra Pladsanvisningen pr. mail. Med indførelsen af det fællesoffentlige mailsystem Digital Post pr. 1.11.2010 forventes der en stor stigning i antallet af borgere, som vil kunne modtage opskrivningsbeviser og tilbud om plads elektronisk, og det bliver samtidig muligt for borgerne at acceptere et tilbud om plads via mail.