

IDÉBESKRIVELSE

Smarte investeringer i kernevelfærden

Forslagets titel: Øget produktivitet i borgerbetjeningen

**Fremstillende
forvaltning:** BIF

**Projektejer (di-
rektør)** Jacob Zeberg Eberholst

**Øvrige berørte
forvaltninger:**

1. Baggrund og formål

En konsulentanalyse, som BIF har fået gennemført af produktiviteten i forvaltningens jobcentre, påpeger en række områder i den løbende drift med substantielle effektiviseringspotentialer. Dette potentiale er imidlertid ikke realiserbart uden at der tages en række forskellige initiativer. Dels kræver det, at der udvikles nye styringsredskaber, dels kræver det, at medarbejdere og ledere i jobcentrene ændrer deres arbejdsgange og i nogle tilfælde også arbejdsmetoder. Samtidig skal det tages i betragtning, at de københavnske jobcentre i forvejen er blandt landets mest effektive.

2. Forslagets indhold

Konkret peges der på følgende områder, med effektiviseringspotentialer:

- Udvikling af KPI'er (ledelsesinformation) til bedre datadrevet driftsstyring
- Bedre håndtering af de mere end 20.000 årlige afbud til jobsamtaler. Borgerafbud til samtaler i jobcentret vurderes at kunne håndteres mere optimalt gennem en digital platform
- Variation i antallet af gennemførte jobsamtaler med borgerne per medarbejder. Mulighed for at øge samtalekadencen i forhold til det niveau som de mest produktive jobkonsulenter leverer gennem forbedret ledelsesinformation og produktionsstyring
- Standardiseret håndtering af indkaldelse af borgere til samtaler
- Forbedret bemanning af telefonbetjening samt udvidelse af den telefoniske åbningstid. Dette sikrer øget tilgængelighed for borgerne samt øget standardisering så genkald, ventetid og viderestillinger undgås

Disse forslag kræver, at der afsættes ressourcer til implementering. Der søges derfor om midler fra Investeringspuljen til konsulentbistand – eller evt. frikøb af medarbejdere – til konkret eksekvering af effektiviseringsinitiativer ude i de decentrale enheder samt på centralt niveau en videreudvikling af den nuværende ledelsesinformation. Det kan ikke udelukkes, at der vil blive behov for nye digitale løsninger, men dette kan først afgøres, når projektet er godt i gang.

3. Forslagets potentiale

Forslaget indeholder både potentiale for forbedrede arbejdsgange samt bedre service overfor borgeren (bedre brugeroplevelse ved telefonbetjening og melding af afbud). De enkelte potentialeområder ovenfor, som konsulentanalysen har identificeret, er endnu ikke kvantificeret. Vurderingen er imidlertid, at det samlede potentiale i at eksekvere initiativerne er stort. Det vil imidlertid kræve en længere indfasningsperiode at realisere disse gevinster, da mange grundlæggende arbejdsgange skal laves om.

4. Økonomi

Tabel 1. Investeringer i forslaget

	2017
Samlede driftsinvesteringer i forslaget	3.500

De forventede effektiviseringer som følge af forslaget vil blive estimeret i den videre proces med at udvikle forslaget til en detaljeret business case.

5. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Implementeringen sker primært i dialog mellem forvaltningen, de valgte konsulenter samt ledelsesniveauet i de decentrale enheder. I det omfang der skal udvikles nye borgerrettede initiativer brugertestes disse inden udrulning.

6. Overordnet tidsplan

Efter evt. politisk vedtagelse af casen i forbindelse med overførselssagen, vil dele af opgaven blive sendt i udbud med henblik på implementering startende 2. halvår af 2016.