

Samlet ferieløsning i Serviceportalen

- Kort resumé: Formålet med investeringscasen er at skabe større sammenhæng mellem planlægning, indmelding og overblik over ferie i Serviceportalen, at sikre bedre håndtering af ferie på forskud og samtidigt at afskaffe ledergodkendelse på indberetning af ferie, sygdom, barn syg og omsorgsdage.
- Fremstillende forvaltning: Økonomiforvaltningen
- Berørte forvaltninger:
- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen | <input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen | <input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen | <input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen | |

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

I Københavns Kommune kan ledere og medarbejdere indberette ferie og fravær til Koncernservice i Serviceportalen. De kan få hjælp til ferieplanlægning, indberetning af ferie (optjent ferie eller ferie på forskud), ferie uden løn, overførsel og udbetaling af ferie, ændring og sletning af ferie med videre. Når medarbejder selv indtaster ferie og fravær (sygdom, barn syg og omsorgsdage), får leder en mail om, at indberetningen kræver leders godkendelse i systemet og et link til sagen. Det indmeldte fravær bliver først registreret i vagtplans- og lønsystemet, når sagen er godkendt af leder eller stedfortræder.

Koncernservice har kortlagt udfordringer og potentialer i forbindelse med indberetning af ferie og fravær i Serviceportalen. Kortlægningen er sket i dialog med medarbejdere og ledere på tværs af forvaltningerne og gennem en analyse af administration af ferie.

Udfordringer og potentialer i forbindelse med indberetning af ferie og fravær i Serviceportalen:

- Leder og medarbejder har et uklart billede af feriensaldi og indberettet ferie i indberetningsøjeblikket (hvor meget ferie kan afholdes, og hvor meget er optjent/på forskud)
- Manglende sammenhæng mellem mange selvbetjeningsløsninger og værktøjer til indberetning og ændring af ferie og fravær
- Manglende indgåelse af aftaler om ferie på forskud, som danner grundlag for løntræk ved fratrædelse før ferien er optjent
- Behov for fastlæggelse af risikovillighed ved manglende aftaler om ferie på forskud
- Frigivelse af lederes tid ved at afskaffe ledergodkendelse i systemet på ferie og fraværstyper, hvor godkendelsen ikke har styringsmæssig værdi (sygdom, barn syg og omsorgsdage).
- Forsinkelse af eller manglende registrering af ferie grundet ledergodkendelse.

Med investeringsforslaget ønsker Koncernservice at forenkle ferieregistrering for ledere og medarbejdere i Serviceportalen, sikre indgåelse af aftaler om ferie på forskud og frigive lederes tid ved bl.a. at afskaffe ledergodkendelser på ferie- og fraværregistreringer.

Investeringsforslagets effektiviseringer vil blive realiseret gennem implementering af en forenkling af ledergodkendelse på ferie og fravær samt af dokumentationskrav om ferie på forskud i sammenhæng med en ny samlet løsning til indberetning og overblik over ferie i Serviceportalen. På ferieområdet vil de forskellige selvbetjeningsløsninger blive samlet i Serviceportalen og sikre en sammenhængende brugeroplevelse på tværs af ledelsesinfo/-rapporter og selvbetjeningsløsninger. Dette sker gennem fokus på brugervenlighed og forenkling; at styrke overblikket for leder og medarbejder og at understøtte lederens opgaver med løbende at sikre korrekt afholdelse og registrering af ferie. En samlet, systemunderstøttet og brugervenlig ferieløsning har til hensigt at spare tid hos ledere og medarbejdere og danne grundlag for administrative besparelser. Investeringsforslaget omfatter ikke enheder, der lokalt taster ferie og fravær direkte i vagtplanssystemet, KAS.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja [Angiv titel på innovationsforslag] [Angiv vedtagelsestidspunkt (budget/OFS)]
 Nej

Her angives om forslaget udspringer af arbejdsprogrammet for administrativ forenkling og effektivisering

- Ja
 Nej

2. Økonomi

Behovet for investering følger af, at forslaget rummer ændringer af eksisterende teknologi i en størrelse, som ligger udover Koncernservices bevilling til vedligehold af brugervendte løsninger og at forslaget rummer effektiviseringer og forenklinger, som går på tværs af forvaltningerne.

Implementeringsomkostninger

Forslagets implementeringsomkostninger består af interne projektressourcer i Koncernservice (analyse, udvikling, brugertests og implementering) og udgifter til ekstern konsulentbistand til udvikling af den tekniske løsning. Der forventes ikke at være ændringer i de varige omkostninger til drift af ferieindberetning som følge af forslaget. Grundlaget for beregning af omkostninger er baseret på et estimat til udvikling hos ekstern leverandør af Serviceportalen (ServiceNow) og interne projektressourcer i Koncernservice.

Implementeringsomkostningerne i 2025 og 2026 forventes ikke at være fordelt ligeligt over året. Udviklingsomkostninger til den tekniske løsning vil ske efter første kvartal i 2025, ligesom der vil være større forbrug i første halvdel af 2026, hvor de sidste leverancer implementeres.

Effektiviseringer og øvrige gevinster

Effektiviseringer som følge af forslaget falder inden for:

1. Effektivisering ved administration af ferie i Koncernservice
2. Effektivisering ved administration af løntræk ved negativ ferienesaldo ved fratrædelse i Koncernservice
3. Effektivisering ved leder til godkendelse og opfølgning på ferie og fravær i forvaltningerne.

Effektivisering og forbedret brugeroplevelse hos ledere og medarbejdere som følge af bedre overblik og enklere ferieindberetning, herunder bedre understøttelse af ferie på forskud, indgår ikke som effektivisering i forslaget, men forventes at give en yderligere gevinst i forvaltningerne.

Effektiviseringerne i Koncernservice indføres fra medio 2025 og fuldt fra 2026. I forvaltningerne forventes effektiviseringerne løbende fra 2026 og fuldt fra 2027, jf. tabel 1.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Effektivisering ved administration af ferie i Koncernservice	Service	0	-149	-297	-297	-297	-297
Effektivisering ved administration af løntræk ved negativ ferienesaldo ved fratrædelse i Koncernservice	Service	0	-148	-297	-297	-297	-297
Effektivisering ved leders godkendelse og opfølgning på ferie og fravær i forvaltningerne	Service	0	0	-550	-880	-880	-880
Samlet varig ændring, service	Service	0	-297	-1.144	-1.474	-1.474	-1.474
Samlet varig ændring	Service	0	-297	-1.144	-1.474	-1.474	-1.474
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Projektressourcer i Koncernservice	Anlæg	0	750	750	0	0	0
Omkostninger til eksterne leverandører til udvikling af ny samlet løsning i Serviceportalen	Anlæg	0	1.250	1.500	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		0	2.000	2.250	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	0	2.000	2.250	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning		0	1.703	1.106	-1474	-1474	-1474
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4 år (2028)						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4 år (2028)						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l.

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

Grundlag for beregning af effektivisering

Ad effektivisering 1 - Effektivisering ved administration af ferie i Koncernservice

Estimat baseret på datatræk på årlige ferie- og fraværsindberetninger, fejl, tilbageløb og estimeret tidsforbrug hos Koncernservice i den forbindelse.

Der er indregnet en besparelse på 0,5 ÅV i Koncernservice, indfaset fra medio 2025. Den økonomiske effekt er beregnet med udgangspunkt i et specialist-årsværk.

Ad effektivisering 2 - Effektivisering ved administration af løntræk ved negativ ferienesaldo ved fratrædelse i Koncernservice

Estimat baseret på datatræk for årlige sager, hvor medarbejder fratræder med negativ ferienesaldo og manglende aftale om ferie på forskud og medgået tid i sagsbehandling i Koncernservice.

Der er indregnet en besparelse på 0,5 ÅV i Koncernservice, indfaset fra medio 2025. Den økonomiske effekt er beregnet med udgangspunkt i et specialist-årsværk.

Ad effektivisering 3 - Effektivisering ved leder til godkendelse og opfølgning på ferie og fravær i forvaltningerne

Datatræk for indberetninger i Serviceportalen i 2023 og tidsmåling af leders opgave i forbindelse med indberetningen. Beregningsforudsætninger og værdier fremgår herunder i *tabel i* og *ii*. Tidsestimater på leders tidsforbrug på godkendelse og indberetning vurderes som konservative estimater.

Da fordeling af enheder, som selv taster i KAS, er fordelt ujævnt på tværs af forvaltningerne, er der udarbejdet en procentvis fordeling af effektiviseringen per forvaltning i *tabel ii*.

For at omregne tidsbesparelsen til den økonomiske effekt pr. udvalg, er der anvendt en årstimenorm på 1262,6 timer, jf. Vejledning til beregningsforudsætninger for årsværk i forbindelse med udarbejdelse af budgetnotater. Der er anvendt den direkte overheadsats på 35 t. kr. Derudover er der anvendt lønsats for seniorkonsulenter, pba. af Koncernservices beregninger til brug for servicekataloget for 2024. Tidsbesparelsen optræder hos ledere på flere niveauer på tværs af hele Københavns Kommune, som må forventes overvejende at have en højere løn, hvorfor det udgør et konservativt estimat.

Effektiviseringen i forvaltningerne indfases fra 2026 til fuld effektivisering fra 2027.

Tabel i: beregningsgrundlag	Værdi	Grundlag for antagelse
Antal ferie- og fraværssager årligt til leders godkendelse (se <i>tabel ii</i>)	68.500	Datatræk for 2023
Antal sager om ændring og sletning af fravær (se <i>tabel ii</i>)	4.000	Datatræk for 2023
Leders tidsforbrug i minutter per godkendelse af ferie- og fraværssager (se <i>tabel ii</i>)	1	Estimat
Leders tidsforbrug i minutter per indberetning af sag om ændring og sletning af fravær (se <i>tabel ii</i>)	3	Estimat

Tabel ii: Antal sager og økonomisk effekt per forvaltning 2023 (nærmeste 100)								
	BIF	BUF	KFF	SOF	SUF	TMF	ØKF	Total
Ferie, sygdom, barn syg og omsorgsdag (antal indberetninger)	11.100	7.200	7.900	13.600	4.100	10.000	14.600	68.500
Ændring og sletning af fravær (antal sager)	1.000	700	200	700	100	400	900	4.000
Årlig effektivisering (i timer)	235	155	142	262	73	187	288	1.342
Andel af samlet effektivisering (i procent)	17	12	11	20	5	14	21	100
Økonomisk effekt (t. kr.)	154	102	93	172	48	123	189	880

2.1 Fordeling på udvalg

Tabel 2.1.1. herunder viser fordeling af den økonomiske effekt pr. udvalg, og inkluderer implementeringsomkostninger. Besparelserne som specifikt rammer Koncernservice er inkluderet under Økonomiudvalget.

Tabel 2.1.1. Fordeling på udvalg, inkl. implementeringsudgifter

Udvalg	1.000 kr. 2025 p/l				
	2025	2026	2027	2028	2029
Økonomiudvalget	1.703	1.539	-782	-782	-782
Kultur- og Fritidsudvalget		-58	-93	-93	-93
Børne- og Ungdomsudvalget		-64	-102	-102	-102
Sundheds- og Omsorgsudvalget		-30	-48	-48	-48
Socialudvalget		-108	-172	-172	-172
Teknik- og Miljøudvalget		-77	-123	-123	-123
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget		-96	-154	-154	-154
Total	1.703	1.106	-1.474	-1.474	-1.474

3. Implementering og opfølgning

Koncernservice varetager udvikling og implementering af forslaget. Projektet vil blive igangsat primo 2025 og vil løbende implementere delleverancer fra medio 2025. Effektiviseringer i Koncernservice indfris fra medio 2025, mens effektiviseringer i forvaltningerne hentes med 2/3 fra 2026 og fuldt fra 2027 og frem.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Ledergodkendelser er fjernet på fraværsindberetninger.	Styregruppen får forelagt, at godkendelsestrin er fjernet fra fraværløsninger.	Koncernservice (projektejer)	Tredje kvartal 2025
KK's praksis for dokumentation af ferie på forskud er vedtaget	Relevante fora er hørt og har godkendt en risikobaseret tilgang til dokumentation af ferie på forskud på baggrund af analyse af risici for tab og andre offentlige arbejdspladser praksis.	Koncernservice (projektejer)	Fjerde kvartal 2025
Ny samlet løsning i Serviceportalen er implementeret.	Den samlede løsning er færdigudviklet og sat i drift, herunder er der skabt en sammenhængende brugeroplevelse mellem saldi og -rapportering, vejledning og selvbetjeningsløsninger og dokumentation af ferie på forskud er systemunderstøttet.	Koncernservice (projektejer)	Fjerde kvartal 2026
Realisering af effektiviseringer			
Effektivisering 1 gennemført	Årsværksreduktion implementeret. Der trækkes data på antal sager om fejl, tilbageløb, ændring og sletning af fravær og tidsforbrug på opgaven til sammenligning med baseline.	Koncernservice (serviceejer på ferie)	Andet kvartal 2026
Effektivisering 2 gennemført	Årsværksreduktion implementeret. Der laves en tidsmåling af procestrin omkring kontrol for ferie på forskud ved fratrædelse samt et datatræk på, hvor mange fratrædelsessager, hvor der skal ske løntræk eller oprettes en løndebitorsag på baggrund af manglende optjening af ferie afholdt på forskud til sammenligning med baseline.	Koncernservice (serviceejer på fratrædelse)	Andet kvartal 2026
Effektivisering 3 gennemført	Denne effektivisering bliver hentet ved ændring i systemet, så opgaven bortfalder. Effektivisering på ændring og sletning af fravær måles ved tidsmåling på indberetninger i den nye løsning.	Koncernservice (serviceejer på ferie)	Første kvartal 2027

4. Risikovurdering

Implementering af forslaget

Løsningen præsenteret i forslaget er en videreudvikling af Serviceportalen, som vi kender den og baserer sig på allerede anvendt teknologi. Risikoen ved realiserbarheden af forslaget vurderes derfor som lav.

Realisering af effektiviseringer

Effektiviseringerne af administration i Koncernservice beror på flere ændringer, herunder forenkling af administration af ferie på forskud, behov for at rykke sager for ledergodkendelser udgår samt at der forventes færre fejl og ændringer i fraværsindberetninger som følge af bedre overblik hos brugerne. Risikoen for, at effektivisering som følge af fjernelse af ledergodkendelser og forenkling af ferie på forskud ikke kan realiseres vurderes som lav, da det er centrale elementer af investeringsforslaget, og effektiviseringen sker på baggrund af ændringer i system og proces. Der er risiko for, at effekten i Koncernservice af færre fejl og tilbageløb som følge af en mere sammenhængende løsning for brugerne bliver mindre eller større end estimeret. For at imødegå den risiko, vil Koncernservice i udvikling og implementering have en grundig brugerinddragelse og sikre, at både selvbetjeningsløsningen og processen i Koncernservice understøtter brugerne bedst muligt.

Effektivisering i forvaltningerne som følge af afskaffelse af ledergodkendelser har en lav risiko for ikke at kunne blive realiseret, da den opnås, når godkendelserne fjernes i sagernes forløb. Risikoen for, at effektivisering som følge af simple indberetning af ændring og sletning af fravær ikke kan realiseres, er middel, da den forudsætter, at brugerne hurtigere kan indmelde sager i den nye løsning. For at nedbringe den risiko, vil Koncernservice i udvikling og implementering have en grundig brugerinddragelse og sikre, at både selvbetjeningsløsningen og processen i Koncernservice understøtter brugerne bedst muligt.

Brugeroplevelse

En del af forslagets effektivisering hentes ved en sammenhængende brugeroplevelse, der bedre understøtter, at ferie og fravær kan registreres hurtigt og korrekt i Serviceportalen. En succesfuld implementering forudsætter behovsafdækning og brugertest af løsningsdesign, som håndteres indenfor implementeringsprojektet.

Ferie på forskud

Med forslaget lægger Koncernservice op til en mere risikobaseret tilgang til dokumentation og kontrol af afholdelse af ferie på forskud. Det vil medføre en forenkling af området, som også gør, at det teknisk er mindre tungt at understøtte. Forenkling af området er en forudsætning for, at systemunderstøttelse af dokumentation af aftaler om ferie på forskud kan realiseres inden for investeringsforslagets budget.

Leders kontrol af indberettet ferie

Der er en risiko for, at kommunens ledere vil opleve lavere grad af kontrol i forbindelse med medarbejders indberetning af fravær ved fjernelse af ledergodkendelse. Koncernservice har i de forudgående analyser afdækket denne risiko og fundet, at kun få ledere i dag bruger godkendelsen styringsmæssigt, og at der anvendes andre værktøjer og rapporter, som vurderes bedre egnede. Herudover vurderer Koncernservice også, at færre fraværsindberetninger fejlagtigt annulleres og dermed ikke registreres i lønsystemet grundet manglende ledergodkendelse, hvilket taler for at fjerne ledergodkendelse. Koncernservice imødekommer risikoen ved på baggrund af en grundig afdækning af lederes behov at sikre, at lederne med den nye løsning let kan finde de relevante overblik over registreret fravær og hvor relevant vil blive underrettet om medarbejders registrering af fravær.

ADMINISTRATIVT BILAG TIL TVÆRGÅENDE INVESTERINGSFORSLAG

5. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder udelukkende administrative forenklinger og effektivisering.

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på administrative udgifter	0	-297	-1.144	-1.474	-1.474	-1.474
Varige ændringer totalt, administration	0	-297	-1.144	-1.474	-1.474	-1.474

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

6. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Planlagt: 18. marts 2024 - prægodkendt. 2. april 2024 - godkendt 16. april 2024 - godkendelse i Effektiviseringskredsen

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

Beskriv, hvordan relevante samarbejdspartnere inddrages i forslaget. Det kan fx være:

- KS/KIT
- KEID
- andre relevante forvaltninger eller enheder

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Nej	Bemærkning: Forslaget indmeldes til pipeline over forslag.
Koncern-IT	Nej	Ikke relevant (ingen ny IT-anskaffelse).

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
HR-kredsen	Ja	<p>6. marts 2024 - mundtlig fremlæggelse af grundlag for case</p> <p>3. april 2024 - skriftlig høring af endelig case</p> <p>Høringsvar fra HR-kredsen: Der er opbakning til baggrund og indhold i investeringsforslaget fra alle forvaltninger.</p> <p>En forvaltning udtrykker ønske om, at leder får et samlet overblik over egne medarbejders indmeldte ferie. Det anses allerede som en del af investeringscasen og vil blive implementeret som en del af løsningen.</p> <p>Generelt ser forvaltningerne positivt på fjernelse af ledergodkendelser for at lette lederens administrative opgaver og fjerne antallet af notifikationer. En enkelt forvaltning udtrykker bekymring for, om fjernelse af ledergodkendelser vil blive erstattet af andre opgaver for lederen, så reel tidsbesparelse udebliver. Forenklingen og tidsbesparelsen er en central del af investeringscasen, og det er et succeskriterium for projektet, at der ikke indsættes anden opgave for leder til at erstatte godkendelsen.</p> <p>I forhold til økonomi og finansiering har der været en drøftelse af realiserbarheden af minutbesparelser. En forvaltning foreslår, at fremfor at lade effektiviseringer i forvaltningerne indgå i casens økonomi, kunne forvaltningerne bidrage til udviklingsomkostninger, mens der kun hentes effektivisering i Koncernservice. Investeringsforslaget vægter i sin nuværende form varig effektivisering og forenkling hos lederne lige så højt som effektivisering i Koncernservice, hvilket finansieringen af projektet skal afspejle, så det bliver centralt i styringen af projektet ift. gevinstrealisering.</p>

7. Tekniske tabeller til korrektioner i Kvantum

Måltalseffekten og den bevillingsmæssige effekt hvis forslaget indarbejdes er vist herunder i tabel A. Fordi der ikke er varige driftsudgifter i casen, er de to effekter ens.

Tabel A. Måltalseffekt og bevillingsmæssig effekt - hvis forslaget indarbejdes (effektivisering)

Udvalg	Bevilling, profitcenter mv.*	1.000 kr. 2025 p/1					
		2024	2025	2026	2027	2028	2029
Økonomiudvalget	Service	-	-	-118	-189	-189	-189
Koncernservice	Service	-	-297	-594	-594	-594	-594
Koncern IT	Service	-	-	-	-	-	-
Københavns Ejendomme	Service	-	-	-	-	-	-
Byggeri København	Service	-	-	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsudvalget	Service	-	-	-58	-93	-93	-93

Børne- og Ungdomsudvalget	Service	-	-	-64	-102	-102	-102
Sundheds- og Om-sorgsudvalget	Service	-	-	-30	-48	-48	-48
Socialudvalget	Service	-	-	-107	-172	-172	-172
Teknik- og Miljøudvalget	Service	-	-	-77	-123	-123	-123
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Service	-	-	-96	-154	-154	-154
Total		-	-297	-1.144	-1.474	-1.474	-1.474

* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.

Den bevillingsmæssige effekt til varig drift er udvalgets bidrag til at dække de varige driftsomkostninger. Dvs. ændringen i udvalgets budgetramme, hvis måltalseffekten *ikke* indregnes i opfyldelsen af effektiviseringsmåltallet. Dette skyldes, at varige driftsomkostninger i et forslag skal finansieres af alle deltagende forvaltninger, uanset om forslaget indarbejdes i måltallet.

Den bevillingsmæssige effekt, hvis forslaget indarbejdes i udvalgenes måltalsopfyldelse, er den samlede ændring i udvalgets budgetramme, når forslaget indarbejdes. Det vil sige summen af udvalgets bidrag til at dække de varige driftsomkostninger og måltalseffekten.

Tabel D. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg

Udvalg	Bevilling, profit-center mv.*	1.000 kr. 2025 p/l					
		2024	2025	2026	2027	2028	2029
Koncernservice	3190, KS anlæg	0	2.000	2.250	0	0	0
Total		0	2.000	2.250	0	0	0

* I forbindelse med godkendelse i Effektiviseringskredsen er det forvaltningernes eget ansvar at udfylde de relevante oplysninger til teknisk udmøntning (i Kvantum) af forslaget.