



## **Til Børne- og Ungdomsudvalget**

10. august 2010

### **Notat om digital pladsanvisning**

Børne- og Ungdomsudvalget behandlede på sit møde den 16.6.2010 et medlemsforslag fra Venstre om forslag om digitalisering af pladsanvisningen. Udvalget vedtog at behandle forslaget igen på næste møde med notat fra forvaltningen, som belyser forslaget yderligere.

Sagsnr.  
2010-8216

Dok.nr.  
2010-492015

Sagsbehandler

Notatet belyser følgende spørgsmål:

1. Hvilke digitaliseringsinitiativer er allerede iværksat?
2. Hvilke potentielle digitaliseringsmuligheder er der på Pladsanvisningens område?
3. Hvilke muligheder er der for at anvende mails i stedet for breve?
4. Hvordan håndteres borgere uden netadgang?

#### **1. Hvilke digitaliseringsinitiativer er allerede iværksat?**

Der eksisterer allerede en række digitale løsninger på pladsanvisningsområdet. Det har i en årrække været muligt: a) at opskrive og udmelde sig digitalt via KMD Digital Pladsanvisning, b) at modtage en sms, når der er tilbud om plads, c) at ansøge om friplads og d) at finde diverse informationer om opskrivningsregler,

Gyldenløvesgade 15  
1502 København V

Telefon  
3366 4539

Mobil  
2637 7244

E-mail  
sbr@buf.kk.dk

EAN nummer  
5798009381804

www.kk.dk

pasningsordninger og institutioner på kommunens hjemmeside, kk.dk.

BUF har i 2010 implementeret digitale kort til pladsanvisningsområdet, elektronisk beregner til privat børnepasning. Pladsanvisningen udsender nu elektronisk tilbud om plads via Doc2mail, en række digitale blanketter på pladsanvisningsområdet er i test-fasen og KMDs Digital Pladsanvisning bliver en del af borger.dk's Min Side.

Der er herudover udviklet et antal nye digitale løsninger i 2010: a) Digitale kort over institutioner, b) elektronisk beregner til privat børnepasning, c) digitale blanketter (p.t. i testfasen), d) breve og tilbud om plads udsendes via mail, e) Digital Pladsanvisning på "Min Side" (ultimo 2010). Løsningerne er detaljeret beskrevet i bilag A til dette notat.

## **2. Hvilke potentielle digitaliseringsmuligheder er der på Pladsanvisningens område?**

BUF bruger i dag KMDs løsning "Digital Pladsanvisning" og har data på kommunens børn i diverse KMD-fagsystemer. BUF forventer at konkurrenceudsætte disse løsninger inden udgangen af 2012. Opsigelsesperiode og afdækningsfase vil forløbe over en årrække. Derfor er det imidlertid hensigtsmæssigt at foretage nødvendige forbedringer på det nuværende system. Og det betyder, at borgerne kan få en "Digital Pladsanvisning inden for overskuelig tid i stedet for at vente mindst 2 år – samt at BUF bidrager til at indfri centrale dele af KKs service- og kanalstrategi.

BUF har på baggrund af statistik fra KMD konstateret nogle store brugervenlighedsproblemer med KMDs Digital Pladsanvisning, og der vil blive sat ind på at få disse løst, da det vil betyde potentielt 50% flere digitale opskrivninger.

På trods af de eksisterende digitale løsninger modtager Den centrale Pladsanvisning (DcP) et stort antal henvendelser fra borgerne telefonisk, personligt eller skriftligt pr. brev eller mail.

For at yderligere digitalisering kan give en effektivisering for DcP skal følgende kriterier derfor være opfyldt:

- Løsningerne skal være nemme at forstå for borgerne
- Løsningerne skal lette arbejdsgangene for DcP
- Medarbejderne skal fungere som ambassadører for de digitale løsninger
- Borgernes henvendelsesmuligheder på øvrige kanaler skal begrænses

I 2009 var 10% af opskrivningerne digitale.  $\frac{3}{4}$  af de borgere, der

påbegynder digital opskrivning, falder fra undervejs. Det tyder på at ingen af kriterierne for, at den nuværende digitalisering giver en effektivisering, er opfyldt.

I budgettet for Citizen 2012 er der indregnet en mindredgift i BUF på 339.000 kr. i 2012, på 1.355 mill. kr. i 2011, 2.833 i 2012 og 3.121 mill. kr. Denne effektivisering er allerede indregnet i budget 2010.

Der kan muligvis også ligge en eventuelt mindredgift i de forhandlinger, som nu skal pågå i forbindelse med udviklingen af det nuværende KMD system. Forhandlingerne må vise om dette er muligt. Om der derudover kan være yderligere effektiviseringsgevinster i forbindelse med implementeringen af den foreslåede løsning er for tidligt at vurdere før systemet er kommet i drift.

Et yderligere effektiviseringspotentiale kan ligge i den forventede konkurrenceudsættelse af KMD. Den nuværende kontrakt kan tidligst opsiges sommeren 2012, hvorefter systemet kan konkurrenceudsættes. Der er derfor tale om langsigtede effektiviseringer.

Det nuværende digitaliseringspotentiale ligger inden for følgende hovedområder:

#### a. Bedre digitale løsninger til borgerne

De nuværende løsninger ligger spredt, men samles i en ny, brugervenlig institutionsportal, hvor data om institutionerne automatisk opdateres, og manuelle processer – og dermed arbejdsgange og risiko for fejl – reduceres i betydeligt omfang.

Når problemerne med KMD Digital Pladsanvisning løses, vil langt de fleste forældre kunne benytte løsningen. Hertil kommer, at gennemførselsprocenten og brugertilfredsheden øges markant.

De digitale kort vil blive videreudviklet sammen med denne nye institutionsportal, hvor der er stort fokus på automatiseringer, der minimerer risikoen for fejlagtige data og give en arbejdsbesparelse for medarbejderne. For borgerne vil institutionsportalen give en mere sammenhængende brugeroplevelse end det er tilfældet i dag med de digitale løsninger på pladsanvisningsområdet.

Implementeringen af nye digitale løsninger skal ske i samarbejde med Pladsanvisningen, så pladsanvisernes arbejdsprocesser tilpasses borgerens digitale muligheder, hvorved pladsanviserne vil kunne fungere som ambassadører for de digitale løsninger.

#### b. Digitalisering af udvalgte vejledningsopgaver

En del af den vejledning, borgerne i dag kun kan få telefonisk eller

personligt hos DcP, forventes at kunne digitaliseres og implementeres som en del af Institutionsportalen. Det er muligt ud fra eksisterende data at lave en beregningsmodel, som giver borgeren en pejling af, hvor nemt/svært det er at få plads i en ønsket institution til et givent tidspunkt. Borgeren vil selv kunne afprøve et vilkårligt antal valg ved at skruer på behovsdato eller vælge alternative institutioner. Alle borgere, der opskriver deres barn elektronisk, vil således af systemet få en *indledende* vejledning i valg af institution. Der kan dog ikke gives løfte om plads, selv om borgeren vælger to ”nemme” institutioner, og mange forældre vil fortsat have behov for telefonisk kontakt med DcP omkring behovsdatoen. Beregningsmodellen kan også bruges af pladsanviserne, som i dag ikke har et beregningsværktøj til rådighed.

#### c. Kompetenceudvikling på DcP og i Borgerservicecentrene

Det er helt afgørende, at medarbejderne fungerer som ambassadører for digitale løsninger. Derfor gennemføres et skræddersyet undervisningsforløb, der gør både DcP og Borgerservicecentrene i stand til at vejlede borgerne i brugen af de digitale løsninger. Begge faggrupper kan også med fordel benytte beregningsmodellen på Institutionsportalen i deres vejledning. Medarbejderne i Borgerservicecentrene vil dermed blive i stand til at varetage en del af de vejledningsopgaver, som i dag udelukkende ligger hos DcP.

Der foreligger udmøntningsindstilling af anlægsbudgettet til projekt Digital Pladsanvisning under Citizen 2012, hvor punkterne a, b, og c er detaljeret beskrevet.

#### d. Massiv satsning på den digitale kanal

Borgerne skal anvende den digitale kanal, og deres øvrige henvendelsesmuligheder skal begrænses markant for at opnå de meget store effektiviseringsgevinster i projekt Digital Pladsanvisning.

Et alternativ til den dyre mailkanal er en webformular til mailkommunikation på kk.dk, hvor borgeren kort kan beskrive sit problem og enten få en mail retur med link til den søgte information på kk.dk eller blive ringet op af en medarbejder fra DcP.

Den åbne borgermodtagelse kan ændres, så det fremover bliver DcP der vurderer, om en borger har brug for et personligt møde med en pladsanviser. Borgerne skal fortsat kunne ringe til DcP for personlig rådgivning og spørgsmål, som kk.dk ikke kan give svar på.

Papirblanketter skal fjernes fra diverse foldere, brochurer og kk.dk og erstattes af en henvisning til den digitale løsning.

Lukning/reduktion af kanaler vil formentlig af borgerne opleves som en

stor serviceforringelse. I den forbindelse skal nævnes, at KL og regeringen i juli 2010 har besluttet, at fremtidens kommunale services kun skal være tilgængelige digitalt, men at borgeren fortsat skal kunne henvende sig telefonisk eller personligt og blive medbetjent.

#### Tidshorisont

Tidshorisonten for ovenstående tiltag afhænger af godkendelse af udmøntningsforslaget til Digital Pladsanvisning. Dette forventes behandlet 18. august. Såfremt forslaget godkendes forventes ændringerne gennemført forår 2011.

For de enkelte hovedområder gælder følgende:

Ad a) – Bedre digitale løsninger:

- KMD Digital pladsanvisning – forbedringer forventes gennemført efterår 2010
- Ny institutionsportal – forventes leveret 1. kvartal 2011

Ad b) – Digitalisering af vejledningsopgaver

- Beretningsmodel – udarbejdes efterår/vinter 2010, tilgængelig for borgerne via ny institutionsportal 1. kvartal 2011

Ad c) Kompetenceudvikling

- Kompetenceudvikling gennemføres i forbindelse med implementering af ny institutionsportal, forår 2011

Ad d) Satsning på digital kanal

- Gennemføres efter ovenstående tiltag.

### **3. Hvilke muligheder er der for at anvende mails i stedet for breve?**

DcP anvender allerede i dag så vidt muligt eBoks og mails i stedet for breve, jf. ovenfor. Ved overgangen til kun halvt så dyre Dokumentboks i november 2010 bliver det desuden muligt for borgerne at svare elektronisk tilbage på fx tilbud om plads. Langt flere borgere vil have adgang til Dokumentboks end til den nuværende eBoks.

### **4. Hvordan håndteres borgere uden netadgang?**

I kommunens Borgerservicecentre kan borgere uden netadgang få hjælp og vejledning til at skrive sig op digitalt. Medarbejderne skal uddannes, så de kan guide borgerne gennem det elektroniske forløb. Med en sagsbehandleradgang vil medarbejderne i Borgerservicecentrene også på stedet kunne opskrive borgere, der møder personligt op, i KMD Digital Pladsanvisning.

Det skal fortsat være muligt for medarbejderne på DcP og i Borgerservicecentrene at printe blanketter til opskrivning, som kan sendes med almindelig post til de borgere, som hverken kan benytte den elektroniske opskrivning eller møde op i Borgerservicecentrene.

