

## 8. Digital Pladsanvisning - Citizen 2012 (2010-90375)

Digital Pladsanvisning er et af de vedtagne projekter under Københavns Kommunes Service- og Kanalstrategi, Citizen 2012. BUU og BR skal træffe beslutning om udmøntning af anlægsbevillingen på 1,466 mio. kr. i 2010 og 1,634 mio. kr. i 2011.

### INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller, at Børne- og Ungdomsudvalget over for ØU og Borgerrepræsentationen indstiller,

1. at der anvendes rådighedsbeløb på anlægsbevillingen på 1,466 mio. kr. i 2010 og 1,634 mio. kr. i 2011, i alt 3,1 mio. kr. (2010 p/l) til projekterne: Institutionsportal, KMD Digital Pladsanvisning og Kompetenceudvikling af medarbejdere samt til videre udvikling/forbedring af de digitale løsninger inden for pladsanvisningsområdet. Anlægsbevillingen finansieres i 2010 med 1,466 mio. kr. på Børne- og Ungdomsudvalgets bevilling, Anlæg, funktion 5.25.14.3 integrerede institutioner. Anlægsbevillingen finansieres i 2011 med 1,634 mio. kr. på Børne- og Ungdomsudvalgets bevilling, Anlæg, funktion 5.25.14.3 integrerede institutioner

### Problemstilling

Citizen 2012 har til formål at løfte kommunens digitale borgerbetjening, samle borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i færre og større indgange og frigøre administrative ressourcer ved at flytte henvendelser til digitale og telefoniske kanaler.

Implementeringen af de konkrete aktiviteter foregår i de enkelte forvaltninger – i samarbejde med Økonomiforvaltningen. I BUF drejer det sig om Den Centrale Pladsanvisning (DcP).

Rigtig mange borgere møder Københavns Kommune via kontakt med og service fra DcP. Derfor er det vigtigt at sikre de digitale ydelser på pladsanvisningsområdet. Formålet med projekterne i indstillingen, er at øge digitaliseringen af pladsanvisningsområdet med øget fokus på at kanalprioritere henvendelserne på området.

I forbindelse med analysearbejdet har det bl.a. vist sig, at i 2009 var kun 10 % af opskrivningerne til dagtilbudspladser digitale. ¾ af de borgere, der påbegynder digital opskrivning, falder fra i forløbet pga. en række problemer med systemet, som er knyttet til den nuværende løsning. Systemets brugervenlighed og funktionalitet skal forbedres. Samtidig skal kommunikation og vejledning omkring de digitale services styrkes.

### Løsning

BUF er i løbende drøftelser med Økonomiforvaltningen om udmøntning af projektet og dets konkrete implementering, herunder om det nødvendige samarbejde mellem DcP og Borgerservice.

Forvaltningen foreslår, at anlægsmidlerne i budget 2010 udmøntes til Digital Pladsanvisning på følgende måde:

- 1) Der udvikles en brugervenlig institutionsportal på [kk.dk](http://kk.dk), hvor detaljerede oplysninger om samtlige

daginstitutioner og dagplejen kan fremsøges via almindelig søgning, via distrikter eller via kort. Oplysningerne i Institutionsportalen opdateres automatisk ved direkte træk fra fagsystemerne, så informationerne altid er opdaterede og valide. Derved kan antallet af borgere, der anvender den digitale kanal øges.

I komplicerede sager og for brugere der har svært ved at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, vil der dog fortsat være mulighed for personlig henvendelse i DcP.

2) KMD Digital Pladsanvisning forbedres og udvikles. Det gøres tydeligt for borgeren, hvor langt man er henne i opskrivningsforløbet, og diverse u hensigtsmæssigheder med systemet rettes. Dermed udvides kredsen af forældre, der kan benytte systemet, betragteligt, og antallet af borgere, der falder fra i opskrivningsprocessen, reduceres betydeligt.

Der udvikles integration til Institutionsportalen, så borgeren fra sin boks på Institutionsportalen kan overføre ønskede institutioner til KMD Digital Pladsanvisning, så valget af institutioner foregår i Institutionsportalen, som er tilgængelig for alle borgere og ikke kræver log-in.

Forbedring af KMD Digital Pladsanvisning skal gennemføres nu, da det er en forudsætning for at kunne foretage digitalisering og kanalprioritering af pladsanvisningen. Den nuværende licens- og driftsaftale på KMD systemet kan tidligst opsiges sommeren 2012 med 6 mdrs. varsel. Herefter forventes systemet konkurrenceudsat med forventning om, at det på lang sigt vil medføre bedre systemunderstøttelse og lavere driftsomkostninger. De forbedringer, der gennemføres nu, vil danne baggrund for det videre arbejde, også hvis konkurrenceudsættelsen resulterer i en ny løsning.

3) En forudsætning for kanalprioritering af henvendelserne er kompetenceudvikling af pladsanviserne. Derved kan pladsanviserne vejlede borgerne endnu bedre i anvendelsen af de digitale løsninger. De skal kunne guide borgere gennem løsningerne og på stedet evt. opskrive de borgere, som ikke aktuelt er i stand til at bruge de digitale løsninger.

Pladsanvisere skal opnå endnu større indsigt i, hvor og hvordan borgeren på kk.dk og Institutionsportalen kan finde frem til nødvendige oplysninger for at kunne foretage det rette opskrivningsvalg elektronisk. Dermed vil de også fungere som ambassadører for de digitale løsninger, herunder den digitale pladsanvisning.

## **Økonomi**

Anlægsbevillingen til Digital Pladsanvisning er vedtaget for Budget 2010. De dele af budgetnotatet om digital pladsanvisning der vedrører ØKF, er udmøntet ved beslutning i BR d.10.12.2009 (2009-150666). Anlægsbevillingen er overført til Børne- og Ungdomsudvalget i vedtaget budget 2010 som et rådighedsbeløb på anlægsbevillingen og udmøntes konkret i 2010 med 1,466 mio. kr. på Børne- og Ungdomsudvalgets bevilling, Anlæg, funktion 5.25.14.3 integrerede institutioner. Anlægsbevillingen udmøntes konkret i 2011 med 1,634 mio. kr. på Børne- og Ungdomsudvalgets bevilling, Anlæg, funktion 5.25.14.3 integrerede institutioner. Efter praksis placeres fælles institutionstiltag her, frem for fordelt på institutionerne, hvorfor rådighedsbeløbet er placeret her.

I 2011 bortfalder anlægsbevillingen for 2010 og i 2012 bortfalder anlægsbevillingen for 2011.

## **Videre proces**

Børne- og Ungdomsforvaltningen sætter udviklingen af de tekniske løsninger i gang, så snart bevillingen gives. Det forventes, at løsningerne kan være implementeret i 1. kvartal 2011.

Else Sommer

/René Bugge Bertramsen

**bilag**

**Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 18.08.2010**

**Indstillingen blev godkendt.**

Udvalget ønskede notat om, hvad BUF betaler for KMD-aftalen, hvad den centrale pladsanvisning koster, hvad der kan spares og allerede er sparet ved den digitale løsning samt en vurdering af størrelsen på den restgruppe, som forventes ikke at benytte digitale tilbud.

