



GULDBORGSUND

KANALSTRATEGI

GULDBORGSUND KOMMUNES KANALSTRATEGI 2010 – 2013

INDHOLD

1. INDLEDNING	3
1.1 FORMÅL.....	3
1.2 ARBEJDSGRUPPE OG PROCES	3
1.3 HVAD GØR MAN I ANDRE KOMMUNER?.....	4
2. HVORDAN BETJENER VI BORGERNE I DAG?	6
2.1 BIBLIOTEKET – DIGITAL FRONTLØBER.....	7
2.2 BORGERSERVICE.....	8
2.21 Anslåede muligheder for og gevinster ved omlægning af kanaler.9	
2.22 Barriere for fuld selvbetjening - Pladsanvisningen	10
3. JOBCENTERET – UNDGÅ UDEBLIVELSER VIA NEMSMS	12
4. KANALSTRATEGISKE MÅL OG INDSATSER	15
4.1 KANALMÅLSÆTNING - KANALPRIORITERING	15
4.2 KANALMÅLSÆTNING- NYTTEVÆRDI FOR BORGERNE	16
4.3 KANALMÅLSÆTNING: VI ANVENDER VORES VIDEN AKTIVT	17
4.3 VISUEL INTEGRATION AF SELVBETJENINGSLØSNINGER I BORGER.DK	18
5. DOKUMENTATION OG GEVINSTREALISERING	19
BILAG 1: SKØN OVER GEVINSTPOTENTIALER I DEN ØVRIGE ORGANISATION....	20
BILAG 2: BENCHMARK – ÅBNINGSTIDER BORGERSERVICE	22

1. INDLEDNING

Denne kanalstrategi udarbejdes i forlængelse af digitaliserings- og effektiviseringsstrategierne. Kanalstrategien er rygraden i kommunens digitale udviklingsindsats. Kanalstrategien skal både have fokus på den borgeroplevede kvalitet af borgerbetjeningen samt sikre en omkostningseffektiv udnyttelse af de forskellige kanaler, hvorved vi servicerer borgerne. Indsatsen skal desuden sikre, at Guldborgsund Kommune lever op til e2012-målsætningen.

Udgangspunktet for denne strategiudformning er, at den teknologiske barre er sænket. De fleste borgere er på nettet eller mobilen og benytter flittigt netservice inden for den private sektor f.eks. netbanker, sociale tjenester (dating/facebook), hvor også de nye generationer af +65 årige følger trop. Omkring 80 % af befolkningen i Region Sjælland benytter netbank. Selvbetjeningsfrekvensen i Guldborgsund Kommune er på 6 %. De bedste danske kommuner ligger på ca. 20 %.

Kanalstrategien indeholder først en "nulpunkts-analyse", som giver et meget overordnet billede af, hvilke kanaler borgerne anvender i dag. Der åbnes her for en række kanalstrategiske overvejelser bl.a. på baggrund af erfaringer fra andre kommuner. Herefter danner Jobcenteret case for, hvordan NemSMS kan tages i anvendelse og hvilke gevinster der kan høstes. Eksemplet er tænkt som inspiration til at tilsvarende overvejelser gøres i den øvrige del af kommunen. Den konkrete case vidner om, at der kan være store potentialer i at hoppe over på de kanaler, som rigtig mange borgere har lige ved hånden, mobiltelefonen. I bilag 1 gives en forhåndsvurdering af tilsvarende gevinstpotentialer for den øvrige del af den kommunale organisation.

1.1 FORMÅL

Kanalstrategien er en fremadrettet vision og et redskab til at skruer på de henvendelseskanaler borgerne benytter samt definere, hvordan ovenstående investeringer i nye kanaler samt gevinster skal realiseres i Guldborgsund Kommune. Kanalstrategien skal konkret afdække:

- Hvilke kanaler der med fordel kan opprioriteres (samtidig med at der skrues ned for andre kanaler)
- Behovet for at anskaffe nye typer digitale løsninger på nye typer ydelser
- Hvordan anvendelsen af nye kanalteknologier som digital dokumentboks og NemSMS nyttiggøres i Guldborgsund kommune.
- Hvordan vi får borgerne til at anvende de ønskede kanaler
- Opstilling af kanalstrategisk mål og dokumentationsmetoder.

Der eksisterer i dag ikke en kanalstrategi for Guldborgsund Kommune.

1.2 ARBEJDSGRUPPE OG PROCES

Udarbejdelsen af kanalstrategien er sat i gang af Strategisk forum for udvikling & digitalisering.

Arbejdsgruppen har holdt to møder i februar 2010. Følgende har deltaget i arbejdsgruppen:

Annette Andersen, udviklings- og digitaliseringschef(Tovholder)

Henrik Lorentsen, overassistent intern Borgerservice
Henrik Thøgersen, sekretariatschef Jobcenter
Hanne Clausen, områdesekretariatsleder Opvækst & velfærd
Lars L. Friis, områdesekretariatsleder Job & velfærd
Gudrun Pedersen, Kommunikationschef
Lars Kjær Lauritsen, digitaliseringskonsulent

Procesplan:

8. marts	Direktion forbereder forslag til kanalstrategi
23. marts	Forslag til digitaliseringsstrategi samt kanalstrategi forelægges til høring i Hovedudvalg
29. marts	Økonomiudvalget
8. april	Byråd

1.3 HVAD GØR MAN I ANDRE KOMMUNER?

For at blive e2012-parat skal Guldborgsund Kommune investerer tid og penge i en række nye it-løsninger; Digital dokumentboks, NemSMS, visuel integration til borger.dk., NemID samt nye selvbetjeningsløsninger. Nationalt vil der komme øget opmærksomhed på de digitale muligheder og ikke mindst den enkelte kommunes evne og vilje til at udnytte disse muligheder.

Flere kommuner har i deres Borgerservice udviklet nye henvendelseskanaler, fx Frederiksborg og Århus Kommuner med løsningerne "Betty" og "Emma"(intelligente ubemandede chatfunktioner). Guldborgsund Kommune står over for at afprøve videobaseret borgerbetjening, som er en variant af webchat m. kamera (personlig betjening).

I en lang række andre kommuner har man arbejdet med at flytte borgerhenvendelser og kommunikation med borgerne fra traditionelle kanaler(telefon, brev eller personlig henvendelse) over på en digital platform. I Fredensborg Kommune har man valgt en enstrenget model, hvor man satser på et centralt borgerservicecenter med begrænset åbningstid. Derved frigøres der ressourcer, som investeres i at ændre henvendelsesmønstret i retning af mere brug af internet og selvbetjening. I Helsingør Kommune er der stort fokus på selvbetjening. Kommunen har netop givet borgerne mulighed for at anmelde flytning via sms. Borgerne kan med få tryk melde flytning og skifte læge over mobiltelefonen. Kommunen reklamerer samtidig utraditionelt for de nye løsninger fx ved udeling af karameller påklistret reklame for flytteløsningen.

Odder Kommune er et eksempel på en kommune, som med succes har tilbudt "straksudstedelse" af mobil digital signatur. Alle medarbejdere har fået udstedt digital signatur, hvilket betyder at den digitale signatur samtidig er blevet aktiveret. Samtidig har medarbejderne modtaget 30 minutters instruktion i brugen af det. Efterfølgende har alle borgere i Odder Kommune fået det samme tilbud. Den digitale signatur - eller NemID som den nye benævnelse vil blive - er grundforudsætningen for, at den enkelte borger kan anvende digitale løsninger.

Fremtidssceneriet om 10 år vil forventeligt skulle drejes i retning af at størstedelen af al sagsbehandling er "no-touch". Kommunerne har ikke længere

eller i begrænset omfang sagsbehandlingssystemer, som betjenes af fagspecialister. Sagsbehandlingen håndteres af borgerne selv, som understøttes af forskellige funktioner enten i selve applikationen på Internettet fx chat eller co-browsing, hvor medarbejder og borger kan se det samme på deres respektive skærme eller som telefonsupport.

Selvbetjening via nettet og mobiltelefoner forventes at erstatte store dele af den fysiske kontakt og brevmediet.

Med dette mulige fremtidsscenario i mente er det dog i første omgang kanalstrategiens formål at sikre, at Guldborgsund Kommune griber og udnytter de aktuelle og kortsigtede muligheder bedst muligt.

2. HVORDAN BETJENER VI BORGERNE I DAG?

I dette afsnit kortlægges antallet af henvendelser fordelt på kanaler som det så ud i 2009. De anvendte indikatorer matcher den kommende fælleskommunale dokumentationsmetode. Det giver den fordel, at Guldborgsund Kommune får en nulpunktsanalyse, som vil kunne følges kontinuerligt. Allerede i løbet af 2010 vil vi kunne foretage sammenligning med andre kommuner, hvilket giver unikke muligheder for at tage ved lære af de bedste.

Anvendelsen af kanaler i 2009 i Guldborgsund Kommune:

KANALER	Antal
Telefoniske indgående opkald pr. år ¹	
Telefoniske udgående opkald pr. år	
E-mails indgående pr. år ^{2*}	3.004.580
E-mails udgående pr. år	
Personligt fremmødte borgere/borgerservice(2008)	85.921
Personligt fremmøde hele kommunen(tælleuge)*	-
Indgående breve pr. år	120.000
Udgående breve pr. år(beregnet ud fra bogført porto)	487.600
Gennemførte selvbetjeningstransaktioner(borgerservice)	88
Besøg på hjemmeside	-
Dokumentboks indgående kontakt pr. år*	-
Dokumentboks udgående kontakt pr. år*	-
Antal sendte SMS`er*	-
Videobaseret borgerbetjening	-

* Ny målinger som kommer til at indgå i fælleskommunal dokumentationsmetode med virkning foråret 2010.

Opgørelsen viser, at det postforsendte brev og telefonsamtaler er de to mest benyttede kanaler. Herefter kommer de personligt fremmødte.

Der er nationalt og internationalt gjort forskellige forsøg på at beregne omkostningerne ved de enkelte kanaler. I oversigten nedenfor er vist resultatet af tre omkostningsberegninger. Det der er værd at hæfte sig ved er, at rangering af hvilke kanaler, der er mindst omkostningstunge er enslydende i de tre beregninger. Yderligere er angivet de omkostninger de forskellige kanaler indebærer for borgeren.

De tre suverænt mest udbredte henvendelsesformer i Guldborgsund Kommune er de, der er forbundet med størst omkostninger – både for kommune, men også set i forhold til borgerens egenomkostninger.

¹ Der modtages godt 215.000 opkald på de tre hovednumre; borgerservice, omstillingen parkvej samt Jobcenter. Heraf besvares de ca. 188.860, mens ca. 10 % af opkaldene opgives(22.320)opgives fx hvis borger ikke har tålmodighed til at vente eller hvis der sker fejl.

² Der løber samlet 3 mio.e-mails - indgående og udgående - igennem Guldborgsund Kommune "Mailgateway" årligt. Hver fjerde e-mail er spam og opfanges af spamfilteret. Opgørelsen er altså eksklusiv den interne e-mailtrafik i Guldborgsund Kommune.

Beregneede kanalomkostninger

	Indeks over tidsomkostning. (Kilde: "The electronic bureaucrat" The Economist, 16. Februar 2008)	Beregnet udgift (Kilde: Kanalstrategi Københavns Kommune)	Beregnet udgift (Kilde: KMD)	Skønnede omkostninger for borgeren
Personlig fremmødt	200	80 kr.	150 kr.	Højt tidsforbrug/transport
Telefon	100	40 kr.	15-45 kr	Moderat tidsforbrug
Brev	-	110 kr.	-	Højt til moderat tidsforbrug/portoudgift
e-mail	80	-	-	Minimalt til moderat tidsforbrug
Chat	60	-	-	Minimalt
Selvbetjening på telefonen	20		3-5 kr.	Minimalt
Selvbetjening på nettet	10	3 kr.		Minimalt

Det antages³, at omkring 20-30 % af alle henvendelser kommer fra samarbejdspartnere, rådgivere, leverandører, foreninger, pårørende og andre myndigheder. Det er grupper som det er muligt at stille anderledes krav til end borgere fx ved at pålægge dem at bruge digitale kanaler. Offentlige myndigheder skal jf. eDag2 benytte digital kommunikation.

Skønsmæssigt vil yderligere 20-25 % af henvendelserne komme fra folke- og førtidspensionister. Der er derfor et stort kanalstrategisk potentiale i at få denne gruppe til at benytte sig af de kommunale selvbetjeningstilbud.

2.1 BIBLIOTEKET – DIGITAL FRONTLØBER

En sammenligning med Guldborgsund Kommunes biblioteker indikere ikke overraskende, at biblioteket har haft stor succes med at udbrede de digitale løsninger blandt brugerne.

Henvendelseskanaler Guldborgsund Kommunes bibliotek 2009

Bibliotekets digitale kanaler 2009	Antal
Besøgende	34,430
Besøgende m. kun et besøg	21.817
Besøg på websites	176.912
Fornyelser af materiale på websites	191.213
Bestillinger via website	79.117
Udlån på selvbetjeningsautomat(kun hovedbibliotek)	220.511

Henvendelsesstatistikken viser, at der er en stor gruppe af borgere som både kan og vil benytte digitale selvbetjeningsløsninger. En stor del af forklaringen må tilskrives, at bibliotekerne allerede for 10-15 år siden begyndte at forholde sig proaktivt til de nye teknologier, ændringer i efterspørgslen og bibliotekernes rolle og opgaver.

³ Registrering i Hørsholm Kommune 2007 viser at 20 % af alle henvendelser kommer fra samarbejdspartnere og rådgivere. Dette er ekskl. foreninger, pårørende og eventuelle myndigheder.

Biblioteket har derfor mange års erfaring i at gøre borgerne fortrolige med at bruge internettet og søge information, som er nøglen til selvbetjening. IT- og telestyrelsen har derfor også indgået en samarbejdsaftale, der betyder at bibliotekerne i dag er ambassadører for borger.dk. og allerede i dag underviser og vejleder i brug af *borger.dk*, brug af mobiltelefoner, netmusik m.v.

Omkring en trediedel af den danske befolkning kommer ikke på de danske biblioteker. Det er typisk de borgere med dårligst uddannelse, laveste indkomster og som bor længst væk fra byernes tilbud - og som set i forhold til bibliotekernes mission er kernekunder. Borgerservice er den opgave, der fører til kontakt med den bredeste del af befolkningen - også den sidstnævnte gruppe. Der kan således komme en rigtig god synergieffekt ud af at sammentænke ydelser og aktiviteter i borgerservicefilialer og biblioteksfilialer. Der lægges i kanalstrategien op til at bibliotekerne opruster og målretter indsatsen i forhold til borgere, herunder laver målrettede tilbud til ældre- og førtidspensionister.

2.2 BORGERSERVICE

Borgerservice varetager ca. 80- 85 % af al borgerbetjening i Guldborgsund Kommune. Området er statistisk velbelyst.

Anvendelsen af kanaler borgerservice 2009

Kanaler	Antal henvendelser	Andel (procent)
Selvbetjening	88	0
Telefoniske henvendelser	32.702	23,8
Personligt fremmødte	85.921	62,7
Skriftlige henvendelser(ekskl. e-mail)	18.460	13,5

Selvbetjening udgør klart den mindste andel af henvendelserne i Guldborgsund Kommune. Øvrige henvendelser ad elektronisk vej fx informationssøgning på hjemmeside eller e-mails, herunder sikre e-mails er ukendt.

Oversigten nedenfor er baseret på studier gennemført af KMD i andre udvalgte kommuner end Guldborgsund. Oversigten viser, hvad de personlig fremmødte, telefonisk eller skriftlige henvendelser typisk handler om.

Aflevering af data (40% af henvendelser)	<ul style="list-style-type: none"> • Indberetning • Ansøgning • Supplerende oplysninger • Underretning
Spørgsmål mv. (50% af henvendelser)	<ul style="list-style-type: none"> • Konkret område, selvbetjeningsløsning, blanket mv., livssituation samt generel information • Igangværende sag, driftssituation • Rekvirering af blanket
Øvrigt (10% af henvendelser)	<ul style="list-style-type: none"> • Refusioner, indbetalinger • Bestilling af oplysninger • Klager

KMD skønner at omkring 50 % af alle henvendelser fra borgere handler om simple spørgsmål og svar, som borgeren langt hen ad vejen kan få svar på via hjemmesiden. Hørsholm Kommune har foretaget en undersøgelse, som viser en næsten tilsvarende mønster.

2.21 Anslåede muligheder for og gevinster ved omlægning af kanaler

KMD har i samarbejde med en række kommuner foretaget en benchmarking, som viser meget store forskelle i kommunernes enhedsomkostninger.

Benchmarkingen viser:

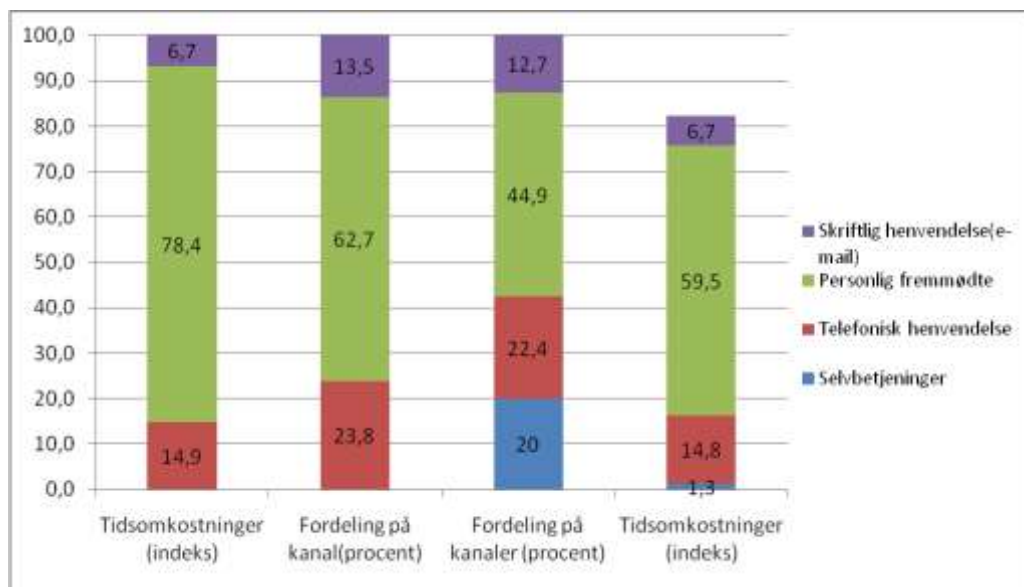
- At der i de mest effektive kommuner produceres tre gange så mange pas pr. fuldtidsmedarbejder som i de mindst effektive kommuner
- At der i de mest effektive kommuner produceres 4,5 gange så mange kørekort pr. fuldtidsmedarbejder som i de mindst effektive kommuner
- At de mest effektive kommuner er 3 gange så effektiv i forhold til folkeregisteropgaven som i de mindst effektive kommuner
- At hvis de deltagende kommuner på hver af opgaverne var lige så effektive som den næstbedste kommune, ville de kunne frigøre 27% af deres ressourcer eller 14 årsværk i gennemsnit

Guldborgsund Kommune har ikke deltaget i den nævnte benchmark, hvilket betyder, at enhedsomkostning og effektiviseringspotentiale ikke er kendt.

Det kan dog antages, at selvbetjeningsfrekvensen er en ganske væsentlig indikator på, hvor omkostningseffektiv en kommune er. Selvbetjeningsfrekvensen er forsvindende lille i Guldborgsund Kommune. Landsgennemsnittet er ca. 7 %, mens Gentofte Kommune har en selvbetjeningsfrekvens på 20 % og antages at være en af landets højest. Med den planlagte udrulning af NemID (digital signatur), som sker via bankerne vil en stor gruppe af borgere få potentiel adgang til de digitale kanaler, herunder selvbetjening. Det betyder, at en selvbetjeningsfrekvens på 20 % eller mere ikke er urealistisk.

I diagrammet på næste side er der taget udgangspunkt i fordeling af henvendelser fordelt på kanaler i Guldborgsund Kommunes borgerservice i 2009.

Fordeling af henvendelser set i forhold til fordelingen af udgifter. Baseret på borgerservice statistik 2009 (procent)



Den første søjle viser den faktiske fordeling af henvendelser på kanaler. Den anden søjle viser den tilhørende tidsomkostning, svarende til indeks 100. De to øvrige søjler viser, hvordan tidsomkostningen ville se ud, hvis Guldborgsund Kommune havde en selvbetjeningsfrekvens på 20 % og et tilsvarende lavere antal henvendelser ved personligt fremmøde. Den beregnede tidsomkostning reduceres med godt 17 %.

Sammenfattende ses at alle kanaler er åbne i Guldborgsund Kommune. Det er god service. Men er det effektivt?

I bilag 2 kan Guldborgsund Kommunes åbningstider ses i forhold til en række andre kommuner. Det høje serviceniveau på den personlige betjening i Guldborgsund Kommune må betragtes som en barriere i forhold til at flytte borgerne over på de billigere digitale kanaler. Overvejelserne kan her handle om at indskrænke fx åbningstider for den personlige betjening samtidig med, at selvbetjeningsmulighederne forbedres og markedsføres. Markedsføringen bør synliggøre den fleksibilitet og tidsbesparelse, som kommer borgeren til gode.

2.22 Barriere for fuld selvbetjening - Pladsanvisningen

I regi af KL blev det aftalt at alle kommunerne i 2008 som minimum skulle tilbyde borgerne selvbetjeningsløsninger på 13 fælles områder. Et af dem var pladsanvisning.

Casen medtages som et eksempel på, hvilke barrierer der kan være for fuld selvbetjening. Barrierer som desværre er gyldige for flere af de eksisterende selvbetjeningsløsninger.

En forældre som ønsker at benytte ovenstående løsning kan vælge mellem følgende:

- Opskrivning på venteliste

- Beregning økonomisk friplads
- Søg økonomisk friplads
- Udmeldelse

Der er ca. 500 opskrivinger årligt. Det er ikke muligt hverken for pladsanvisningen eller KMD at trække relevante kanaloplysning ud af fagsystemet. Nedenstående fordeling er baseret på stikprøver foretaget af pladsanvisningen.

Anvendelsen af kanaler Pladsanvisning 2009

	Selvbetjening	Via e-mail, papirpost eller personligt fremmøde
Opskrivning på venteliste	30	Ca. 500
Udmeldelse af institution	9	
Økonomisk friplads	11	

Sagsbehandlingsforløb ved anvendelse af Digital Pladsanvisning:

Borgeren går via kommunens hjemmeside eller borger.dk ind på løsningen som kræver digital signatur eller pinkode.

- Når borgeren fx har opskrevet barn, modtages en kvittering på at handlingen er overdraget.
- Sagsbehandlerne får efterfølgende et avis i KMDsag, som skal behandles – dvs. data overføres ikke automatisk til fagsystemet.
- Sagsbehandleren kontrollerer grundet kommunens visitationsregler manuelt om borgerens valg af dagtilbud matcher det skoledistrikt borgeren er bosat i. Hvis ikke ringes borgeren op.
- Hvis der ikke er anført en 2. prioritet, foretages eventuelt et ekstra telefonopkald.
- Efter ovenstående sagsbehandling sendes et brev til borgeren via KMD's fagsystem(altså andet system end selvbetjeningsløsningen). Af brevet kan borgeren se, eventuelle korrektioner samt supplerende indberetninger, da der er en aftale om, at børnene skrives op til den videre pasning med det samme.

Problemstillinger og udviklingskrav

Den fælles kommunale selvbetjeningsløsning på pladsanvisningsområdet matcher ikke Guldborgsund Kommunes visitationskriterier. Eksempelvis tilsiger visitationsreglerne, at et barn opskrives til pasningstilbud i det skoledistrikt, hvor borgeren har bopæl. Der er i systemet ikke mulighed for at afgrænse dette, hvilket betyder at alle opskrivinger skal kontrolleres manuelt. Yderligere er selvbetjeningsløsningen ikke tilstrækkelig udviklet, hvilket betyder, at der er mange manuelle arbejdsgange og indberetninger.

Der er fokus på det uudnyttede potentiale og der er planlagt møde med KMD, hvor udviklingsarbejdet med en fuld digital løsning er på dagsordenen. Samme eller tilsvarende problemstilling er gældende inden for andre selvbetjeningsløsninger.

3. JOBCENTERET – UNDGÅ UDEBLIVELSER VIA NEMSMS

Jobcenteret har foretaget en konkret vurdering af potentialerne i NemSMS på beskæftigelsesområdet. Den konkrete case indeholder både service som effektiviseringsmæssige potentialer for en NemSMS til kontakthjælpsmodtagere.

Sagsbehandlingsforløb for jobsamtaler

En borger, som ikke er beskæftiget, men som modtager kontakthjælp, indkaldes til jobsamtale med en sagsbehandler i jobcentret minimum hver tredje måned. I Guldborgsund Kommune sender sagsbehandleren selv breve ud til deres borgere vedr. mødetid.

Hvis en borger ikke møder op, har sagsbehandleren ca. 15 minutters spildtid på forberedelse og forgæves ventetid.

Desuden opstår der en ekstra arbejdsgang, idet sagsbehandleren må partshøre den udeblevne kontakthjælpsmodtager. Sagsbehandleren anvender også ca. 15 minutter på denne partshøring.

I snit har en sagsbehandler 10 jobsamtaler om ugen. Møderne afholdes i jobcenteret.

Sagsbehandlingsforløb for påbegyndelse af aktiveringstilbud

En kontakthjælpsmodtager har også ret og pligt til at komme i aktivering. På møde aftales jobplan om, hvor og hvornår personen skal i aktivering. Kontakthjælpsmodtageren får kopi af jobplan, hvoraf det fremgår, hvor og hvornår personen skal påbegynde aktiveringstilbuddet.

Hvis en borger ikke møder op til aktivering, giver den ansvarlige for aktiveringstilbuddet (f.eks. AM-Projekt) jobcentrets sagsbehandler besked herom.

Jobcentrets sagsbehandler fremsender i disse tilfælde parthøring til kontakthjælpsmodtageren. Sagsbehandleren anvender ca. 15 minutter på denne partshøring.

I snit igangsætter en sagsbehandler 5 aktiveringsforløb om ugen.

Udeblivelser

Jobcentret vurderer, at ca. 15-20 % af kontakthjælpsmodtagerne udebliver fra jobsamtaler. Samme udeblivelsesprocent skønnes der at være i forhold til aktiveringstilbud.

For øvrige grupper ser udeblivelsesprocenten således ud:

A-dagpengemodtagere

- Jobsamtaler: 10%
- Aktiveringstilbud: 11%

Sygedagpengemodtagere

- Opfølgningssamtaler: 5-10%
- Aktiveringstilbud: 0-5% (lille erfaring med ny lovgivning)

Fleksjobberettigede

- Jobsamtaler: 0-5%
- Aktiveringstilbud: 0-5% (lille erfaring med ny lovgivning)

Årsager til udeblivelser

Det er jobcentret erfaring, at nogle kontanthjælpsmodtagere udebliver mere eller mindre bevidst fra jobsamtaler og aktiveringstilbud, mens andre udeblivelser i højere grad skyldes glemsomhed.

Vurdering af potentialet

Jobcentret er overbevist om, at en NemSMS-løsning vil reducere udeblivelsesprocenten for jobsamtaler og påbegyndelse af aktiveringstilbud.

Udeblivelsesprocenterne vurderes at kunne reduceres med ca. 30 pct.

Som følge heraf forventes udeblivelsesprocenterne med en NemSMS at blive på ca. 10-15 pct. for både jobsamtaler og påbegyndelse af aktiveringstilbud. Udeblivelsesprocenten forventes derved at blive reduceret med 5 pct.point.

Effekt på personaleressourcer

Nedenfor er et bud på, i hvilket omfang en sådan NemSMS-løsning henvendt til kontanthjælpsmodtagere forventes at påvirke effektiviteten i jobcentret.

Jobsamtaler

Ændring i udeblivelser	Spildtid pr. udeblivelse	Antal samtaler pr. uge pr. arbejdsmarkedskonsulent	Antal arbejdsmarkedskonsulenter over for kontanthjælpsmodtagere	Samlet effektivisering i tid
5%-point	30 min.	10	26	6,5 time pr. uge

Påbegyndelse af aktiveringstilbud

Ændring i udeblivelser	Spildtid pr. udeblivelse	Antal påbegyndte aktiveringsforløb pr. uge pr. arbejdsmarkedskonsulent	Antal arbejdsmarkedskonsulenter over for kontanthjælpsmodtagere	Samlet effektivisering i tid
5%-point	15 min.	5	26	1,6 time pr. uge

Som det fremgår af de to tabeller, forventes en NemSMS-løsning at medføre en effektivisering i indsatsen over kontanthjælpsmodtagere på 8,1 time pr. uge.

Denne effektivisering forudsætter dog, at NemSMS-løsningen sikrer, at der automatisk fremsendes SMS'ere ud fra oplysningerne i jobcentrets IT-fagsystem.

Effekt på statsrefusionen

En reduktion i udeblivelserne for jobsamtalerne vil desuden have en positiv indvirkning på andelen af jobsamtaler, der bliver afholdt rettidigt med kontanthjælpsmodtagere.

Jobcentret skønner umiddelbart, at en NemSMS-løsning vil kunne øge andelen af rettidige jobsamtaler med 3 pct.point. Det vil betyde, at kommunen ikke – som i dag – mister statsrefusion i disse sager. Aktuelt er jobcentrets rettidighed på jobsamtaler på 88 pct.

Nedenfor er et bud på, i hvilket omfang en NemSMS-løsning henvendt til kontanthjælpsmodtagere forventes at mindske udeblivelserne og derved øge kommunens statsrefusioner.

Øgede statsrefusioner ved større rettidighed på jobsamtaler

Ændring i rettidighed	Antal samtaler pr. år pr. arbejdsmarkedskonsulent	Antal arbejdsmarkedskonsulenter til kontanthjælpsmodtagere	Gennemsnitlig forsinkelse pga. udeblivelse (ift. rettidighed)	Refusionstab	Gennemsnitlig årlig udgift til kontant- og starthjælp	Årlig forventet forøgelse af statsrefusion
3%-point	450	26	2 uger	50% (i gennemsnit)	132.500 kr.	900.000 kr.

Som det fremgår af tabellen, forventes en NemSMS-løsning at kunne øge kommunens statsrefusioner med ca. 900.000 kr. pr. år.

Det skal bemærkes, at ovennævnte udregning af potentialet ved en NemSMS ikke tager højde for, at færre udeblivelser reducerer antallet af personer, der i en periode mister deres kontanthjælp. Med andre ord indebærer NemSMS-løsningen formentlig, at kommunens kontanthjælpsudgifter bliver en smule større.

Den kommunale besparelse ved at implementere NemSMS vil derfor formentlig samlet set blive mindre, end det fremgår ovenfor.

4. KANALSTRATEGISKE MÅL OG INDSATSER

Udgangspunktet for de kanalstrategiske mål er, at borgere og virksomheder ser brug af digitale løsninger som en naturlig kontakt med Guldborgsund Kommune, hvor digitale løsninger bidrager til at skabe en åben, effektiv og helhedsorienteret service.

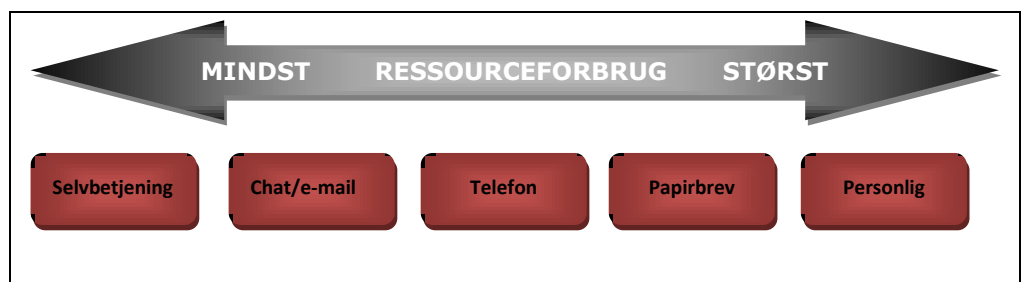
Kanalstrategien skal have borgeren i centrum. Det betyder, at mødet med borgeren tager udgangspunkt i borgernes behov og kompetencer. Øget tilgængelighed er en væsentlig begrundelse for at udbrede anvendelsen af digitale kanaler, men kan meget let også blive en begrænsning for andre grupper af borgere, fx de borgere der ikke har stærke it-kompetencer. Disse borgere skal fortsat kunne vælge andre kanaler, men ikke uden først at være blevet gjort opmærksom på muligheden, herunder tilbud om adgang til borgerpc samt vejledning.

4.1 KANALMÅLSÆTNING - KANALPRIORITERING

Udgangspunktet er, at også borgerne ønsker en effektiv drevet kommune. Kanalstrategiens helt afgørende spor er, at prioritering af de mest omkostningseffektive kanaler realiseres, underforstået at det ofte er den billigste kanal, men ikke altid. Borgerens omkostninger i form af transport, tid, penge, usikkerhed m.v. bør inddrages i den samlede vurdering af, hvad der er omkostningseffektivt.

Indsats 1: Henvendelser flyttes nedad i omkostnings- hierarkiet

Med udgangspunkt i nedenstående omkostningshierarki, skal der arbejdes mod at flytte borgerhenvendelserne "til venstre" i diagrammet.



Følgende konkrete handlinger iværksættes:

- Der skal være klare aftaler og retningslinjer for henvisning til hjemmeside og borger.dk herunder:
 - Når borgeren henvender sig ved personligt fremmøde, telefonisk eller ved papirbrev for at aflevere data
 - Når borgeren henvender sig med suppothenvendelser gælder fx når borgeren ønsker at rekvirere blanket, selvbetjeningsløsninger, information m.v.

- Når borgeren henvender sig i e-mail(inkl. sikre mails via digital dokumentboks).
- Der skal fokus på at øge antallet af straksafklaringer i de telefoniske henvendelser, så borgerne undgår viderestilling og ventetider
- Reduktion i åbningstiderne i borgerservice skal støtte op om kanalprioriteringen. Derved frigøres de fornødne ressourcer blandt andet til vejledningsindsatsen over for borgere, opdatering af hjemmeside, håndtering af et stigende antal digitale henvendelser.

Indsats 2: Fokus på smartere arbejdsprocesser

I udgangspunktet skal opgaver ikke udføres manuelt, såfremt de bagvedliggende processer kan digitaliseres.

Følgende handlinger iværksættes:

- Fokus på objektiv sagsbehandling og ægte selvbetjeningsløsninger kan spare kommunen for tastearbejde og validering af de informationer, borgerne sender ind.

4.2 KANALMÅLSÆTNING- NYTTEVÆRDI FOR BORGERNE

Guldborgsund Kommune er ambitiøse i arbejdet med at prioritere og tilrettelægge sammenhængende digitale løsninger, så de har reel værdi for borgere og virksomheder. Der skal være fortsat stor opmærksomhed på princippet om tilgængelighed fx i forhold til handicappede, potentielle tilflyttere og unge(mobiltelefoner).

Vi viser respekt for borgerens tid – borgeren skal have nem adgang til den mest egnede kanal og høj kvalitet i sagsbehandlingen.

Indsats 1: Bedre digitale selvbetjeningsløsninger

Hjemmesiden(eventuelt via borger.dk) skal være borgernes fortrukne kontaktflade til Guldborgsund Kommune. Borgerne må derfor aldrig gå forgæves i deres ærinde på hjemmeside. Danske brugerundersøgelser⁴ viser, at en del borgere der henvender sig personligt eller ringer til et borgerservicecenter, først har forsøgt at betjene sig selv på kommunens hjemmeside.

Følgende konkrete handlinger iværksættes:

- Hjemmeside og borger.dk skal altid være opdateret.
- Generel information og svar på de mest almindelig spørgsmål skal kunne søges/finde på hjemmeside eller selvbetjeningsløsningen.
- Borgeren skal kunne finde information om, hvordan sagsgangen vil forløbe, når man benytter selvbetjening, fx information om svartider, sagsbehandling m.v.
- Der skal sættes på fuldt digitaliserede selvhjælpsløsninger, hvor man kan indtaste og afsende information på en gang.
- Der skal sættes på digitale blanketløsninger, som giver borgere(virksomheder) adgang til digitale blanketter, der opfylder

⁴ Brugerundersøgelse gennemført af KMD

brugernes behov, og som udfylder sig selv med data, som kommunen allerede er i besiddelse af.

- Der skal sættes på digitale blanketløsninger, som guider borgeren, så behovet for supplerende oplysninger eller fejl mindskes.
- Mulighederne i attraktive supportmuligheder undersøges f.eks. via chatsupport eller co-browsing (medarbejder og borgere kan dele skærbillede på en både let og sikker måde)
- Mobilhjemmesider skal sikre, at et stort flertal af borgere, har adgang til (udvalgte dele) af hjemmeside som fx, nyheder, kontaktoplysninger samt særlige tilbud til turister, tilflyttere og virksomheder.

Indsats 2: Fokus på proaktiv vejledning og markedsføring

Proaktiv vejledning indebærer, at kommunen iværksætter tiltag, som gør, at borgeren bliver opmærksom på og i stand til at udnytte selvbetjeningsløsningerne og foretrækker disse frem for at henvende sig personligt eller telefonisk.

Følgende konkrete handlinger iværksættes:

- Samarbejdspartnere, rådgivere, plejefamilier, foreninger, pårørende m.v. kontaktes med budskab om, at der er en tydelig forventning om, at digitale kommunikationsmuligheder anvendes
- Selvbetjeningsløsningerne skal markedsføres offensivt på hjemmesiden.
- Borgere som benytter postforsendte breve ringes op og opfordres til at benytte de digitale løsninger.
- Der reklameres for selvbetjening via tekster på brevpapir. Dette udbygges til f.eks. også at omfatte signaturtekster i udgående e-mails, vedhæftet bilag ved masseforsendelser til e-boks.
- Bibliotekerne tilbyder straksudstedelse af NemID(digital signatur) og udbyder løbende minikurser.
- Samarbejde og inddragelse af borgergrupper, som kan fungere som ambassadører for den digitale udvikling f.eks. it-glade pensionister, frivillige fra ældresagen.
- De systemmæssige muligheder for at give borgere og virksomheder indblik i sagsbehandlingen f.eks. forventet tidspunkt for afslutning, skal i anvendelse.
- Når teknikken er på plads og der er hul igennem fra fagsystemer til Dokumentboks/NemSMS skal der en massiv markedsføringsindsats til for at sikre at borgere og virksomheder bliver opmærksom på de nye muligheder. Markedsføringen vil blive koordineret med nationale markedsføringstiltag(eDag3-kampagnen).

4.3 KANALMÅLSÆTNING: VI ANVENDER VORES VIDEN AKTIVT

Vi kender borgeren og bruger den viden aktivt til at øge kvaliteten og effektiviteten af borgerbetjeningen.

Indsats 1: Vi anvender vores viden om brugerne aktivt

Følgende handlinger iværksættes:

- Vi fører statistik over, hvordan brugerne anvender hjemmesiden, herunder hvordan brugerne bevæger sig rundt på hjemmesiden. Vi fører også statistik over, hvilke ord, der bliver søgt efter i søgefeltet. Det sker alt sammen for, at vi hele tiden kan udvikle og forbedre hjemmeside, så den bedst muligt lever op til brugernes behov og ønsker.
- Vi indsamler, vurderer og anvender systematisk den feedback vi får fra borgerne fx hvis borgere henvender sig personligt efter forgæves forsøg på selvbetjening. Dette suppleres med brugerundersøgelser.
- SMS- teknologi udnyttes. Påmindelse om mødeaftaler, selvbetjening, erindring om tidsfrister, serviceinformation ved brug af sms-påmindelser er gode eksempler på, hvordan kommunen kan kombinere god og effektiv borgerservice.

4.3 VISUEL INTEGRATION AF SELVBETJENINGSLØSNINGER I BORGER.DK

På hjemmesiden kan borgerne i dag tilgå selvbetjeningsløsninger fra topmenupunktet "Selvbetjening". Herunder kan klikkes videre til en samlet selvbetjeningsportal, der indeholder de løsninger, som leveres af KMD. Herudover kan borgeren tilgå Dafolos samlede blanketløsning, CSC's løsning for bestilling af sundhedskort og kommunens lokalebookingsystem.

Ifølge den fællesoffentlige eDag3- aftale er det Guldborgsund Kommunes eget ansvar at sikre, at de borgerrettede selvbetjeningsløsninger visuelt er integreret til den fællesoffentlige borgerportal(Borger.dk.).

Det betyder, at selvbetjeningsløsninger skal præsenteres integreret i borger.dk's brugerflade og med samme overordnede design og grafiske udtryk som det øvrige borger.dk. Formålet er at skabe en ensartethed og genkendelighed for borgerne uanset om de vælger at tilgå selvbetjeningsløsninger via kommunens hjemmeside eller direkte på borger.dk.

Der skal iværksættes følgende handlinger:

- Der skal tages kontakt til Guldborgsund kommune tre leverandører af selvbetjeningsløsninger (CSC, Dafolo og KMD). Yderligere skal der indhentes tilbud på integration af de ca. 18 selvbetjeningsløsninger.
- Projektet skal være realiseret og taget i brug senest 1. november 2010. Det anbefales dog at projektet søges gennemført inden sommerferien 2010 for at undgå flaskehalsproblemer hos leverandørerne.

5. DOKUMENTATION OG GEVINSTREALISERING

Nedenfor er beskrevet målepunkter for den løbende opfølgning på de kanalstrategiske mål.

I yderste højre kolonne er angivet et estimat over de skønnede effektiviseringsgevinster(netto).

MÅLEPUNKTER – KANALPRIORITERING	2010	2011	2012	2013	Gevinst i perioden 2010-13 (mio. kr.)
1. Andelen af borgere som betjener sig selv skal stige (nulpunkt 6 % i 2009)	0	10 %	20 %	30 %	Kræver nøjere analyse
2. Antallet af personlige henvendelser skal falde(ekskl. udstedelse/fornyelse pas, kørekort)	0	10 %	20 %	30 %	Se ovenfor
3. Antallet af postforsendte breve fra GBS(06-området) reduceres (nulpunkt 2009)	20 %	40 %	60 %	60 %	8,051
4. Antallet af papirbreve som modtages af GBS og skal håndteres reduceres(nulpunkt: 120.000 enheder)	5 %	10 %	20 %	40 %	0,512
5. Antal besøg på hjemmesiden, herunder selvbetjening(status ukendt)					-
6. Andelen af borgere som går ind på Guldborgsund Kommunes selvbetjening, men opgiver skal reduceres(status ukendt).					-

Det er afgørende, at der løbende følges op på målepunkterne. Resultaterne skal gøres til genstand for løbende nye tiltag, herunder lean-processer i relevante dele af organisationen.

Effektiviseringsgevinster som fx i casen fra Jobcenteret er ikke medregnet. Der er ikke foretaget beregninger på eventuelt reducerede åbningstider. Tilsvarende er de komplekse konsekvensberegninger af en øget selvbetjeningsfrekvens ikke foretaget. Der henvises til de mere generelle omkostningsberegninger s. 7-9, som allerhøjest kan give en indikation.

BILAG 1: SKØN OVER GEVINSTPOTENTIALER I DEN ØVRIGE ORGANISATION

For at blive e2012-parat skal Guldborgsund Kommune investerer tid og penge i en række teknologier; Digital dokumentboks, NemSMS, visuel integration til borger.dk., NemID samt nye selvbetjeningsløsninger. Hertil kommer at der nationalt må forventes at komme et øget opmærksomhed på de digitale mulighederne.

Arbejdsgruppen har i det lys vurderet hvilke øvrige dele af Kommunen, som vil kunne opnå et umiddelbart og mærkbart udbytte af eksisterende og nye kanalteknologier.

Område/afdeling	Indgår i kanalstrategi
Borgerservice	Gode potentialer i opprioritering af billigere kanaler og nye og bedre selvbetjeningsløsninger.
Opvækst & velfærd (Pladsanvisning)	Gode potentialer i at få vænnet denne gruppe til selvbetjening, idet de er kommende brugere af børneintra og siden skoleintra. Selvbetjeningsløsningen matcher ikke GBS` s visitationskriterier, hvilket begrænser gevinsterne
Jobcenter	Kontakten med de ledige er i høj grad lovreguleret. Det vurderes derfor som tvivlsomt, hvor store gevinster der pt. er i at ændre kanaler. Der skønnes at være potentialer i at mindske udeblivelsesprocenten via NemSMS.

Område/afdeling	Gevinstpotentialer inden for øvrige områder
Sundhed: - Rehabilitering - Center for afhængighed	
Social- og handicap: - Visitation & rådgivning - Socialpsykiatri & forsorgshjem - Handicap	
Ældreområde: - Madservice - 4 ældredistrikter - Myndighed	
Undervisning: - Ungdomsskoler	Anvendelsen af NemSMS vil matche gruppen af unge brugere, som ret enkelt kan tilmelde/afmelde sig til aktiviteter, herunder blive erindret om arrangementer mv.
Familieafdeling: - Familierådgivning	Potentielle gevinster i at få optimeret de interne arbejdsgange mellem familierådgivning,

<p>Børn- og Unge: -Psykologisk pædagogisk center - Støttekorps & SSP -Sundhedspleje -Børne- og familiecenter -Tandpleje</p>	<p>PPC og børne- og familiecenter. Understøttelse af GUSA som tillige indbefatter skoler og dagtilbud.</p>
<p>Familieafdeling(tilsyn):</p>	<p>Plejefamilier og m.v. til at anvende e-mail eller elektroniske blanketter. Bør betragtes som obligatorisk.OBS på sikkerhed.</p>
<p>Fritidsafdeling:</p>	<p>Gode potentialer i, at digitalisere/automatisere det løbende samspil med de 500 foreninger. Tilkøb af portalløsning afklares pt..</p>
<p>Skoleintra</p>	<p>Med godt 1.000 ansatte vil der være ganske betragtelige gener ved ikke at øge forældrenes anvendelse. Endelig kan der ifht. eleverne være gode muligheder for at udbygge skoleintra m. sms- faciliteter. Dette bør understøttes af politikker, som sikre hensigtsmæssig anvendelse.</p>
<p>Børneintra</p>	<p>Potentialer i personalet, men også forældrenes anvendelsesfrekvens.</p>
<p>Personale & løn Yderligere vil der være gevinst for den nyansættende enhed.</p>	<p>Anskaffelse af HR-system som kan understøtte nyansættelse i GBS.</p>

BILAG 2: BENCHMARK – ÅBNINGSTIDER BORGERSERVICE

Guldborgsund Kommune						
Indb.- antal	Areal i km ²	Indb.pr. km ²	Butikker/filialer	Åbningstider	Åbningstimer pr. uge	Åbningstider i alt
62.921	907	69	Nykøbing (Hovedbutik)	Mandag 10.00-15.00 Tirsdag 10.00-15.00 Onsdag 10.00-15.00 Torsdag 10.00-18.00 Fredag 10.00-13.00 Lørdag 10.00-12.00	28	158
			Nr. Alslev	Mandag 10.00-15.00 Tirsdag 10.00-15.00 Onsdag 10.00-15.00 Torsdag 10.00-18.00 Fredag 10.00-13.00	26	
			Væggerløse*	- som ovenfor -	26	
			Sakskøbing	- Som ovenfor -	26	
			Nysted	- Som ovenfor -	26	
			Stubbekøbing	- Som ovenfor -	26	

*Erstattes af videobaseret borgerkommunikation 1.maj 2010

Skanderborg kommune						
Indb.- antal	Areal i km ²	Indb.pr. km ²	Butikker/filialer	Åbningstider	Åbningstimer pr. uge	Åbningstider i alt
54.153	436	124	Skanderborg (Hovedbutik)	Mandag 9.00 - 15.00 Tirsdag 9.00 - 15.00 Onsdag 9.00 - 15.00 Torsdag 9.00 - 17.30 Fredag 10.00 - 12.00	24 ½	98
			Galten	- som ovenfor -	24 ½	
			Hørning	- Som ovenfor -	24 ½	
			Ry	- Som ovenfor -	24 ½	

Silkeborg kommune						
Indb.- antal	Areal i km ²	Indb.pr. km ²	Butikker/filialer	Åbningstider	Åbningstimer pr. uge	Åbningstider i alt
84.167	865	97	Silkeborg (Hovedbutik)	Mandag 9.00-16.00 Tirsdag 9.00-16.00 Onsdag 9.00-16.00 Torsdag 9.00-18.00 Fredag 8.00-14.00	36	64
			Kjellerup	Mandag 10.00-13.00 Tirsdag Lukket Onsdag 10.00-13.00 Torsdag 10.00-18.00 Fredag Lukket	14	
			Them	Mandag 10.00-13.00 Tirsdag Lukket Onsdag Lukket Torsdag 14.00-18.00 Fredag Lukket	7	
			Gjern	Som ovenfor	7	

Horsens kommune						
Indb.- antal	Areal i km ²	Indb.pr. km ²	Butikker/filialer	Åbningstider	Åbningstimer pr. uge	Åbningstider i alt
76.612	542	141	Horsens (Hovedbutik)	Mandag 10.00-15.00 Tirsdag 10.00-15.00 Onsdag 10.00-15.00 Torsdag 10.00-17.00 Fredag 10.00-13.00	25	50
			Brædstrup	- som ovenfor -	25	

Lolland Kommune						
Indb.- antal	Areal i km ²	Indb.pr. km ²	Butikker/filialer	Åbningstider	Åbningstimer pr. uge	Åbningstider i alt
46.984	892	53	Øst, Nakskov	Mandag 10.00-15.00 Tirsdag 10.00-15.00 Onsdag 10.00-15.00 Torsdag 10.00-17.00 Fredag 10.00-13.00	25	80
			Vest, Maribo	-som ovenfor-	25	
			Områdekontorer: Dannemare, Horslunde, Søllested, Holeby og Rødby	Onsdag 10.00-15.00 (kun Rødby) Torsdag 12.00 - 17.00	30	