

Digitalisering af debitor (opkrævning af gæld)

Baggrund

Hedensted Kommune har implementeret en digital løsning, der gør det muligt for borgere at se deres tilgodehavende på nettet og selv betale deres gæld via betalingskort m.m. Løsningen er valgt, fordi kommunen ønskede at gøre forvaltningen mere åben overfor borgeren. Hertil kommer, at der blev brugt mange ressourcer på at sende overblik til borgerne over deres tilgodehavende.

Formål

Formålet har været, at borgerne bliver mere selvhjulpne gennem bedre information, som borgeren har adgang til døgnet rundt.

Effekter

- Borgerne kan nemt tilgå information om egne gældsforhold på nettet.
- Det er nemt at betale og gratis at betale for borgeren (i modsætning til PBS eller andre løsninger).
- Debitor har oplevet en reduktion i opkald om debitor tilgodehavende, da borgeren selv kan se, hvad der er betalt, eller hvorfor der er en rykker.
- Tilgodehavende kommer hurtigere i kommunekassen.
- Der er sket en stigning fra ca. 2100 besøgende i 2018 til ca. 1000 besøgende i 1. kvartal 2019 (ca. 4000 besøgende på helårsniveau).
- Der er positiv feedback fra borgerne.

Investering/drift pr. år

Der er en mindre opstartsudgift og efterfølgende en månedlig ydelse.

Business case

Implementeringen byggede på et ønske om bedre processer og bedre service.

Tidsplan

Kommunen har implementeret aftaleadministration. Derefter blev Mit betalingsoverblik implementeret. Begge systemer understøtter en samlet effektiv debitoradministration.

Digital løsning

Standardløsning fra KMD, der kan tilsluttes OPUS.

Kontaktperson

Anita Felthaus, Afdelingsleder, Hedensted Kommune, 79755190
anita.felthuas@hedensted.dk

Forudsætninger for digitalisering af debitor

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Hedensted Kommune. Det drejer sig om:

Rammerne for den digitale løsning

- Løsningen kræver ikke ændringer i kommunens regler og rammer.
- **Mål:** Målet er at gøre borgeren mere selvhjulpne og samtidig lette den daglige debitoradministration.
- **Kommunikation:** Der er udarbejdet visitkort om systemet, som kan udleveres til borgerne. Det er vigtigt at inddrage medarbejderne i borgerservice i implementeringen.
- **Finansiering:** Løsningen er finansieret af eget budget.
- **Organisering:** Implementeringen blev drevet af debitorfunktionen. Borgerservice og biblioteket er undervist i at bruge systemet. Nye medarbejdere bliver sidemandsoplært af deres kollegaer. Opsætningen af løsningen blev foretaget af debitormedarbejderne. Der blev anvendt maksimalt en dag til opsætning af systemet. Der skal samarbejdes med en ansvarlig for økonomisystemet ift. konti, der skal anvendes i løsningen.
- **Ledelse:** Implementeringen blev ledet af lederen for debitor. Under implementeringen blev lederen i Borgerservice inddraget.

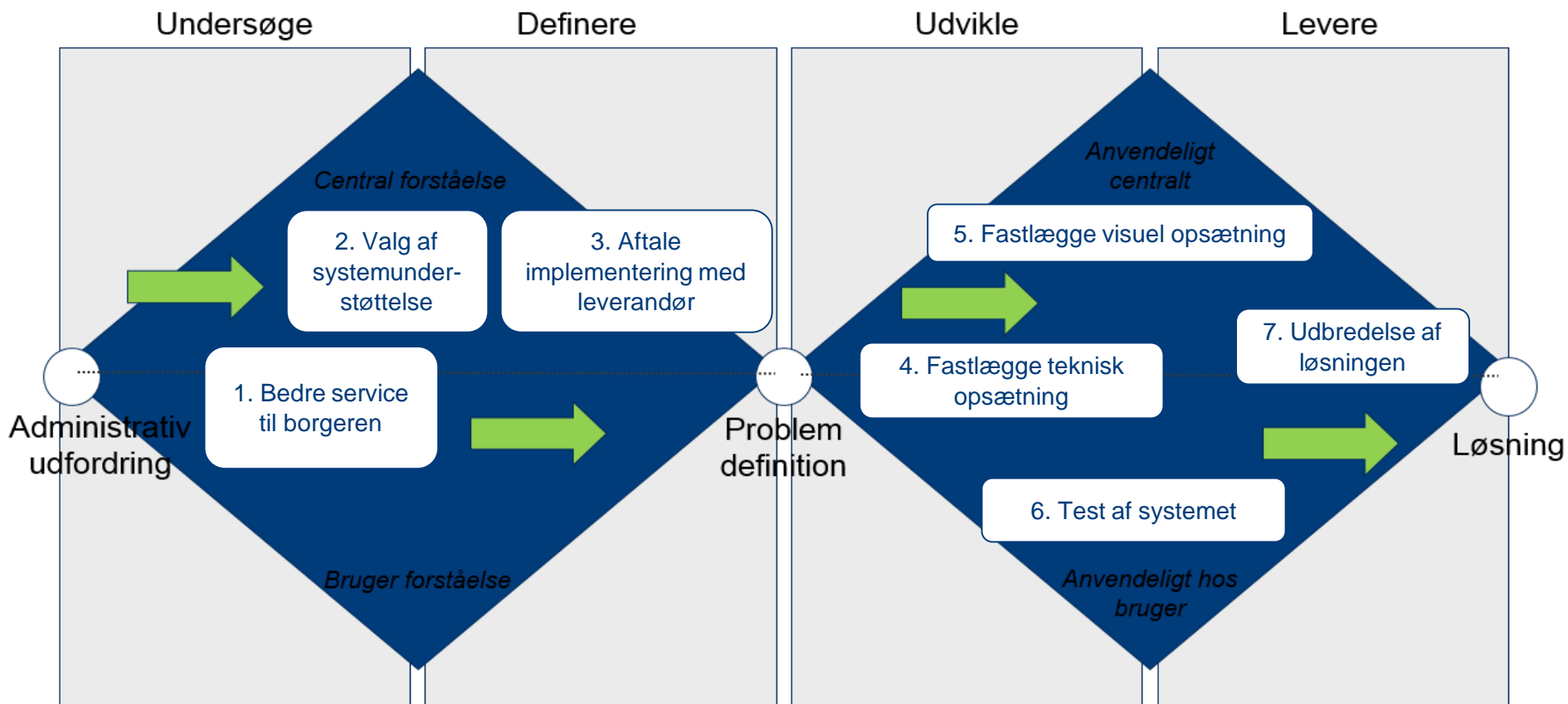
Behovet hos brugerne

- Medarbejderne i debitor var selv med til at tage beslutningen om implementering af løsningen.

Den valgte digitale løsning

- Der er valgt en standardløsning.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Kommunen ønskede at levere en bedre borgerservice ved at gøre den enkelte borger mere selvhjulpne. Borgeren skal have mulighed for at administrere sine egne gældsforhold.
2. Valg af systemunderstøttelse, der kan understøtte behovet om både bedre processer og bedre service.

Definere

3. Aftale med leverandør om hvornår løsningen skulle tages i brug, og hvad det kræver at få løsningen til at fungere optimalt hos Hedensted Kommune.

Udvikle

4. Fastlægge den tekniske opsætning af løsningen. Der blev i udviklingen taget stilling til, hvad borgeren må se i systemet om egne gældsforhold. Hedensted Kommune besluttede fra start, at borgeren skulle have adgang til at se alt om egne forhold. Det blev i første omgang besluttet, at borgeren ikke selv måtte lave frivillige afdragsordninger med varighed og beløb i løsningen. Det blev endvidere besluttet, hvilke betalingsformer der kan anvendes i løsningen, som i første omgang var Dankort og Visakort. Det er efterfølgende besluttet, at der kan anvendes alle betalingskort og MobilePay. Kommunen vurderer, at det er en fordel, at der i løsningen kan anvendes MasterCard, som mange unge og nydanskere anvender.
5. Fastlægge den visuelle opsætning af løsningen. Der sættes forskellige tekster ind i løsningen ift. hvem man kan kontakte i kommunen vedrørende spørgsmål omkring ens gældsforhold.
6. Test af løsningen skete over 14 dage for at sikre, at løsningen var sat korrekt op. Der har i implementeringsforløbet ikke været behov for at trække på konsulenttydelser fra leverandøren, da løsningen er nem at sætte op.

Levere

7. Udbredelse af løsningen. Udbredelsen af løsningen blev drøftet med lederen af borgerservice. Systemet blev efterfølgende vist til medarbejderne i Borgerservice. Medarbejderne blev undervist i brugen af systemet, og hvordan de kan vejlede borgerne (et møde på ca. en times varighed). Der blev også udarbejdet visitkort om adgang til løsningen, som bl.a. uddeles i borgerservice. Der er lagt et link på hjemmesiden til løsningen, og der er en besked på kommunens telefonsvarer og i kommunens telefonsluse om adgang til systemet.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Centralt : Der er fire medarbejdere i debitor, der anvender løsningen i det daglige, som sagsbehandlere.
- Decentralt: Løsningen anvendes i det daglige af sagsbehandlere i borgerservice, hvor de vejleder borgerne i at finde relevante oplysninger i løsningen ved brug af borgerens eget NemID.

Opgaver og roller

- Der er ikke sket ændringer i roller og opgaver som led i digitaliseringen af debitor, men løsningen giver borgeren mulighed for at være mere selvhjulpne.
- Der bruges tid i den daglige sagsbehandling på at rådgive borgeren i at bruge systemet. Tiden blev tidligere brugt til at rådgive i telefonen og fremfinde oplysninger om tilgodehavender.
- Der er færre opgaver i debitor med udsendelse af kvitteringer ift. betalinger (bl.a. ved ejendomshandler) og udsendelse af oversigter over skyldige beløb.

Ressourcer og kompetencer

- Der er ingen behov for nye kompetencer i debitor for at anvende løsningen.

Teknologi og processer

- Løsningen er et standard modul (fra KMD), som er hurtigt at opsætte og implementere.
- Statistikker om brugen af løsningen kommer automatisk via OPUS debitor.
- Et opmærksomhedspunkt er, at der er forskel på, hvad man kan se og tilgå via PC og tablet. Hvis borgeren skal gøre noget mere avanceret, skal borgeren ind via PC.