

# Digitalisering af opkrævning

## Baggrund

Hedensted Kommune har implementeret en digital løsning til opkrævning af for meget udbetalt kontanthjælp. Kommunen ønskede med løsningen at skabe en effektivisering af arbejdsgangene omkring opkrævning med borgeren i centrum.

## Formål

Kommunen havde flere formål med digitaliseringen:

- Et ønske om at blive fuldt ud lovmedholdelige.
- Et mål om mere effektive arbejdsgange.
- Borgeren skal have henstand med betalingerne, når de har ret til det.
- Et mål om at sikre, at krav indhentes, når de skal, og det reguleres ift. borgerens indkomst.

## Effekter

- Effektivisering af arbejdsgange, hvor manuelle processer bliver digitale.
- Automatiske afskrivninger.
- Færre borgere ringer med spørgsmål.
- Automatisk oversendelse af sager til SKAT ved manglende betaling.

## Investering/drift pr. år

Modulet er et tilkøb.

## Business case

Effektiviseringen af arbejdsgangene bidrager til de generelle besparelser på administration.

## Tidsplan

Beslutning og implementering i 2018 over en periode på tre måneder fra 18. april til 18. juni.

## Digital løsning

Implementering af modulet aftaleadministration fra KMD.

## Kontaktperson

Anita Felthaus, Afdelingsleder, Hedensted Kommune, 79755190  
[anita.felthuas@hedensted.dk](mailto:anita.felthuas@hedensted.dk)

# Forudsætninger for digital opkrævning

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

## Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der blev sat mål for, at alle aftaler skal administreres i systemet.
- **Kommunikation:** Der er løbende kommunikeret aktivt til borgerne om mulighederne for selvbetjening, hvilket har medført, at flere og flere selv opsøger information om deres gældsforhold online.
- **Finansiering:** Modulet er købt særskilt.
- **Organisering:** Der blev etableret en lille implementeringsgruppe. Det samlede timetal til implementering er opgjort til ca. 40 timer.
- **Ledelse:** Forslaget om at implementere modulet blev delt med medarbejderne. De væsentligste ledelsesmæssige argumenter for valget af løsningen er 1) det sætter borgeren i fokus, 2) det giver nemmere arbejdsgange og 3) det giver en bedre professionel samvittighed at vide, at systemet sikrer rettighed.

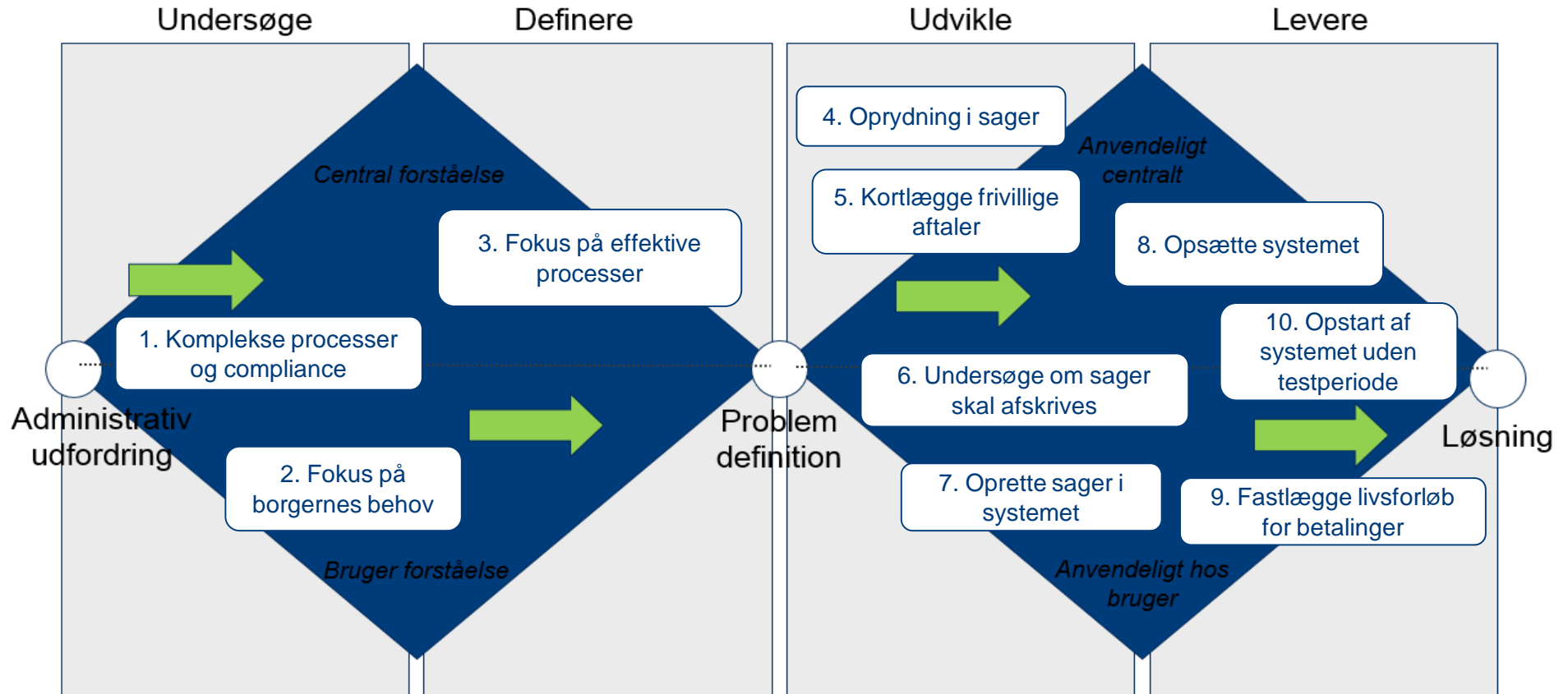
## Behovet hos brugerne

- Digitaliseringen blev drøftet med medarbejderne på området.

## Den valgte digitale løsning

- Hedensted Kommune var med i udviklingsgruppen. Det var derfor naturligt at tage modulet i anvendelse.

# Implementering af den digitale løsning (1)



# Implementering af den digitale løsning (2)

## Undersøge

1. Hedensted Kommune oplevede udfordringer med komplekse manuelle processer, hvor der var udfordringer med overholdelse af reglerne på området.

## Definere

2. Hedensted Kommune var med i udviklingsforløbet omkring modulet og havde dermed mulighed for at påvirke, hvordan systemet skulle fungere. Det var vigtigt, at der var et stærkt fokus på borgeren og på overholdelse af reglerne på området.
3. Der var fokus på, at systemet understøtter effektive processer med høj grad af selvbetjening.

## Udvikle

4. Der blev gennemført en oprydning i sager i systemet, der skal over i aftaleadministration.
5. Det blev undersøgt, om der var frivillige aftaler, der skulle med over i aftaleadministration, og om der var afdragsordninger, der skulle fortsættes i systemet.
6. Det blev undersøgt, om der var sager, der skulle afskrives.
7. Alle aftaler, der var i det tidligere system, blev slettet og indtastet i det nye system. Der blev oprettet 1100 sager. Det kunne gøres på under 40 timer.
8. Systemet blev opsat i forhold til Hedensted Kommunes behov (Hedensteds byvåben, opsætning af kontonumre).
9. Der blev fastlagt livsforløb for tilbagebetalingspligtige krav, eks. at borgeren får en skrivelse. Det er fravalgt. Der kommer i stedet en skrivelse ift., om borgeren har fået henstand, eller om de er fastsat til at betale x kr. pr. måned.

## Levere

10. Der var ingen testperiode. Systemet gik live på en fastlagt dato. Den første måned var der mange henvendelser fordi systemet fastsatte nye beløb til betaling automatisk. I dag er der næsten ingen henvendelser.

# Ændringer som følge af digitaliseringen

## Organisering og styring

- Borgerens retssikkerhed er højnet, da kommunen har fået en digital understøttelse, der gør, at der er mere lovmedholdelig, da der er månedlig automatisk opfølgning.

## Opgaver og roller

- Der er færre opgaver i opkrævning pga. skiftet fra manuelle processer til en digital understøttelse.
- Der er færre henvendelser om kravene i debitor.
- Der skal findes en ny måde at forklare borgerne om, hvad der sker med deres gældsforhold.
- Der er kommet en opgave, hvor medarbejderne skal kunne forklare borgerne, hvad der sker i systemet ift. deres gældsforhold. Der var dog kun den første måned efter implementering, at denne opgave fyldte meget i hverdagen.
- Socialsagsbehandlerne får en forklaring på, hvad der sker i en borgers sag, når de har ringet.

## Ressourcer og kompetencer

- Der er ikke kommet nye driftsopgaver, og der er dermed ikke behov for nye kompetencer.
- Der anvendes samlet færre ressourcer til opgaven.

## Teknologi og processer

- Processerne styres af systemet. Det betyder, at der ikke kommer manuelle fejl ifm. beregningerne.
- Der er ingen systemmæssige afhængigheder, som kræver ekstra opmærksomhed. Modulet fungerer dog kun sammen med OPUS.
- Der er en integration til KMD-aktiv.