

Digitalisering af flekslønsberegning

Baggrund

Thisted Kommune har implementeret en løsning til beregning og udbetaling af fleksløn, da processen er meget ressourcekrævende. Udbetaling af fleksløn er et område, hvor antallet af sager er steget betydeligt, da kommunens ambition er, at alle borgere skal arbejde de timer, som de kan. Over få år er sager med flekslønsudbetalinger steget fra 300 sager til 750 sager i Thisted Kommune. Stigningen i antal sager er et resultat af, at flere benytter sig af fleksjob, hvilket samtidig har øget behovet for en mere effektiv proces ved beregning og udbetaling af fleksløn.

Formål

- Håndtere stigning uden ansættelser. Målsætningen er, at en software-robot skal håndtere mindst 50 pct. af sagerne (men svarer ikke til mindst 50 pct. af arbejdsbyrde, da den tager de mindst komplicerede).
- Færre fejl gennem digitalt understøttede processer og dermed en højere kvalitet.

Effekter

- Det er lykkedes at klare stigningen i antal fleksløns-sager uden ansættelser.
- Robotten klarer pt. 55-60 pct. Ca. 20 pct. er taget ud af personalet vha. en "Obsliste", fordi medarbejderne ved, at der er særlige forhold omkring disse sager, og ca. 25 pct. frasorteres af robotten ud fra en række kriterier der er opsat.

Investering/drift pr. år

Ca. 100.000 i investering og 25.000 i årlig drift.

Tidsplan

Løsningen er idriftsat i februar 2019. Den har været testet af Thisted Kommune i et år i udviklingsfasen. Løsningen er klar til brug for andre kommuner.

Digital løsning

MARC Flexløn fra Datapoces. En robot, der slår op i elndkomst og beregner borgerens fleksløn for den pågældende måned.

Kontaktperson

Susanne Kromann, Sektionsleder, Borgerservice og Ydelser, Beskæftigelses-, Social- og Sundhedsforvaltningen, 99172355, skr@thisted.dk.

Forudsætninger for digitalisering af flekslønsberegning

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

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Håndtere stigning i antal sager uden flere ansættelser. Målsætningen er at robotten skal håndtere mindst 50 pct. af sagerne (men svarer ikke til mindst 50 pct. af arbejdsbyrde, da den tager de mindst komplicerede). Derudover var fokus på at minimere antallet af fejl i beregningen af fleksløn.
- **Kommunikation:** Løsningen berører alene medarbejderne, der sidder med flekslønsberegning. Der er kommunikeret til medarbejderne om løsningen. Hovedbudskabet er, at løsningen fjerner de kedelige sager og giver overblik og tryghed om beregningsprocessen.
- **Finansiering:** Løsningen er finansieret af afdelingens eget budget. Den interne tid har været den store omkostning i udviklingsfasen, men nu er robotten klar til brug for andre kommuner.
- **Organisering:** Lederen fandt en ildsjæl blandt medarbejderne, som sammen med lederen havde dialogen med leverandøren og leverede den faglige viden om beregning af fleksløn.
- **Ledelse:** Der har været opbakning fra chefen for borgerservice.

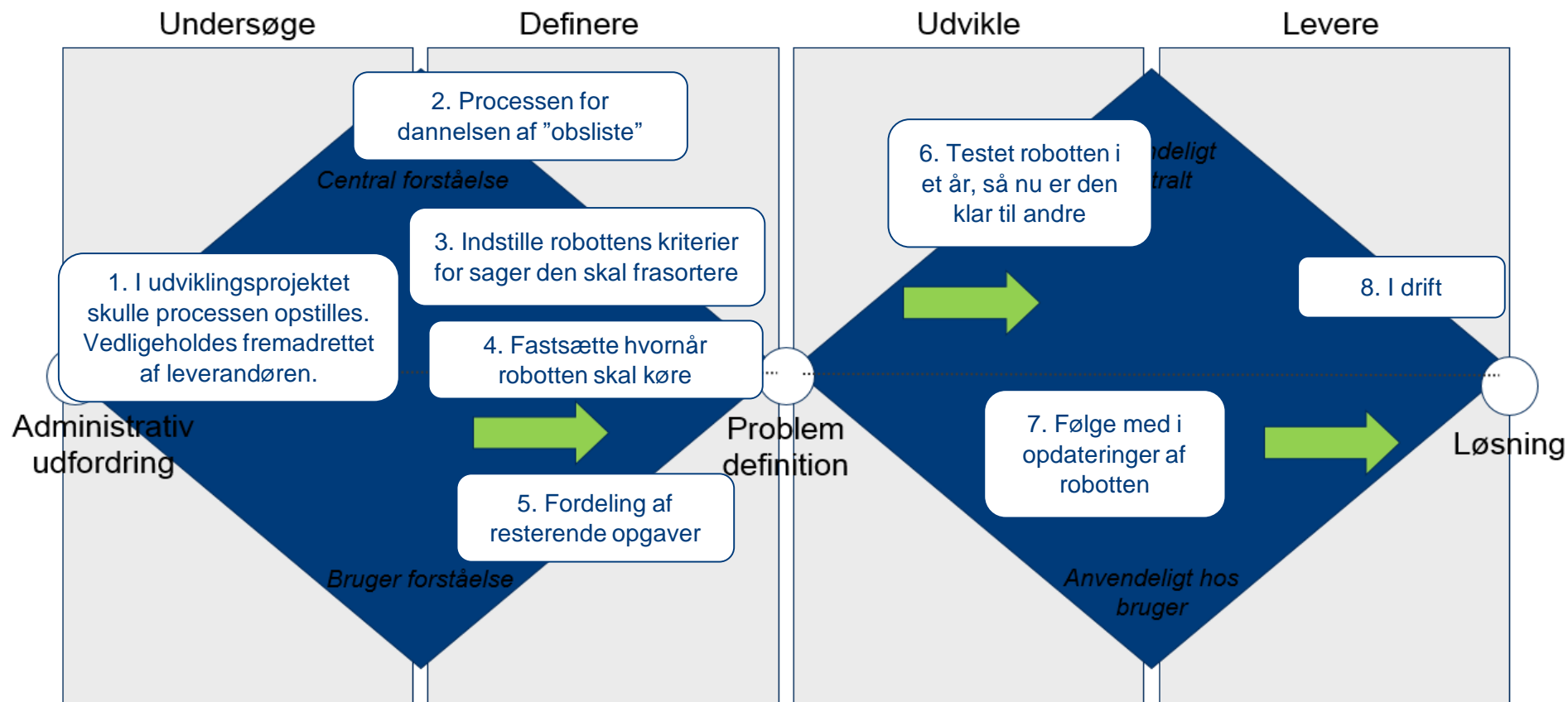
Behovet hos brugerne

- Ved beregning af fleksløn er der mange undtagelser og variationer at tage hensyn til, hvor hver beregning kræver opslag og indtastninger i forskellige systemer. Det er derfor en fordel for brugerne, at store dele af arbejdsprocessen kan automatisere. Derudover har leverandøren været meget åben overfor ønsker og forslag til forbedring, fx omkring "Obslisten" dvs. den liste hvor medarbejderne opfører de borgere robotten ikke skal kigge på, da der er særlige forhold i den pågældende kommune.

Den valgte digitale løsning

- MARC Flexløn, der er en robot, som slår op i elndkomst og beregner borgerens fleksløn for den pågældende måned.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Dialog med leverandøren, hvor processen blev dokumenteret. Thisted Kommune har bidraget med den faglige viden om beregning af fleksløn. I arbejdet lærte kommunen en del af at opstille processen for robotten. Leverandøren har nu ansvaret for, at robotten kører med den mest opdaterede og korrekte proces hos kunderne, herunder Thisted Kommune.

Definere

2. Processen for den manuelle dannelse af "obsliste" dvs. den liste hvor medarbejderne opfører de borgere, robotten ikke skal kigge på, da der er særlige forhold. Her er vidensdeling med jobcenteret om borgere på fleksløn vigtig.
3. Kommunen fastsætter robotens kriterier for, hvad den skal sortere fra.
4. Fastsættelse af hvornår robotten skal køre. Jo senere en arbejdsgiver har indberettet, jo kortere tid er der til at behandle de frasorterede. Thisted Kommune kører ca. den 10. i måneden, der er den officielle frist for arbejdsgiver.
5. Ligesom tidligere er det vigtigt med en klar fordeling blandt medarbejderne af de resterende sager, dvs. de sager hvor robotten er frasorteret og de sager medarbejderne selv har sat på "obslisten".

Udvikle

6. Thisted Kommune har testet robotten i et år og i den periode blev robotten løbende justeret og forbedret.
7. Der har derfor været behov for løbende at følge med i opdateringer af robotten og tage de relevante ændringer med ind i processen for de sager der skal manuelt behandles.

Levere

8. I drift. Thisted Kommune har været med til at udvikle robotten i samarbejde med leverandøren, så løsningen er klar brug af andre kommuner.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Vidensdeling med jobcenteret om borgere, der modtager fleksløn er vigtig for den månedlige dannelse af "obslisten".

Opgaver og roller

- Medarbejderne har sparet tid og sidder nu med de mere interessante sager. De er blevet aflastet, og kan nu eks. koncentrere sig om de mere komplekse sager, som stadigvæk kræver manuelle beregninger. Robotten er med til at understøtte en berigtiget og retmæssig beregning af fleksløn.
- Leverandøren sikrer via serviceaftale, at robotten holdes opdateret ift. lovgivning og køreklar ift. evt. ændringer i opsætning af elndkomst.

Ressourcer og kompetencer

- Leverandøren sikrer, at robotten altid har den rigtige proces, så medarbejderne i fremtiden kan lære af dens ændringer. Robotten er dog stadigvæk ligeså sårbar som medarbejderne overfor manglende indberetning fra borger om fx ferie og fra arbejdsgivere om lønforhold.

Teknologi og processer

- Robot, der henter elndkomst og beregner borgerens fleksløn for den pågældende måned.
- Automatiseringsgraden kan tilpasses den enkelte kommune eks. i forhold til beløbsgrænser, variationer i indtægt, ny arbejdsgiver, barsel, feriepenge mv.