

Digitalisering af opkrævning af kontanthjælpskrav

Baggrund

Vallensbæk Kommune har en overordnet digitaliseringsstrategi og et ønske om at digitalisere manuelle processer. Et af stederne er opkrævning af kontanthjælpskravet, hvor Vallensbæk Kommunes samlede restance på kontanthjælpskrav er omkring 8.400.000 kr. fordelt på 289 borgere.

Kommunen valgte KMD Opus Debitor, Aftaleadministration som den digitale løsning til projektet. Når en borger modtager et kontanthjælpsbidrag, var det tidligere nødvendigt manuelt at oprette en sag og beregne, hvor meget borgeren skulle betale tilbage, eller om beløbet skulle henlægges til senere behandling. Sagsbehandlerne sendte faktura og rykkere ud manuelt, og fastsatte aftaler om tilbagebetaling når borgere ikke betalte rettidigt. Alt dette foregår nu automatisk.

Siden implementeringen er der oprettet 110 aftaler i Aftaleadministration, hvoraf nogle nu er lukkede, da de enten er sendt til inddrivelse eller færdigbetalt. Tilbage er til dagsdato er 64 igangværende aftaler. I fremtiden vil alle aftaler automatisk blive behandlet via Aftaleadministrationen.

Formål

- Sikre korrekt og rettidige beregninger for dermed at opkræve flest mulige kontanthjælpskrav.
- Frigive tid, der kan bruges på fx den faglige sagsbehandling

Effekter

- Mere effektiv opkrævning af kontanthjælpskrav.
- Frigivelse af ressourcer, der nu med stor succes anvendes til opkrævning af ejendomsskatter eller faglig sagsbehandling.
- Procedurer gennemføres ensartet og alle borger behandles ens.

Investering/drift pr. år

Ønskes ikke oplyst af konkurrenceretlige grunde.

Tidsplan

Fra ide til idriftsat inkl. oprydning i gamle sager er 3-4 måneder.

Digital løsning

KMD Opus Debitor, Aftaleadministration, som selv registrerer tilbagebetalingspligtige krav fra kontanthjælpssystemet, og beregner automatisk hvor meget kontanthjælpsmodtagere skal betale tilbage, når de er kommet i arbejde.

Kontaktperson

Stine Buch, Økonomifaglig konsulent/Kommunal pantefoged, Center for Økonomi og Indkøb, STB@vallensbaek.dk.

Forudsætninger for digital opkrævning af kontanthjælpskrav

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

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Sikre korrekt og rettidige beregninger for dermed at opkræve flest mulige kontanthjælpskrav, samt at frigive tid.
- **Kommunikation:**
 - Medarbejderne var med til se ideen i en præsentation fra leverandøren, og det var i det samspil at behovet for løsningen blev kommunikeret
 - Socialområdet/Ydelsesteamet blev orienteret om indkøb af systemet, men betydningen blev først klar efter idriftsættelse (borgernes reaktion ved udsendelse af krav/betalingsplaner samt fraværet af muligheden for at aftale mere lempelig plan).
- **Finansiering:** Tilkøb af systemet blev finansieret indenfor eget budget.
- **Organisering:** Økonomi- og beskæftigelsesdirektør agerede styregruppe og to medarbejdere udgjorde projektteamet.
- **Ledelse:** Projektet er forankret hos direktøren for området. Projektet har ophæng til Vallensbæk Kommunes digitaliseringsstrategi og et ønske om at digitalisere manuelle processer.

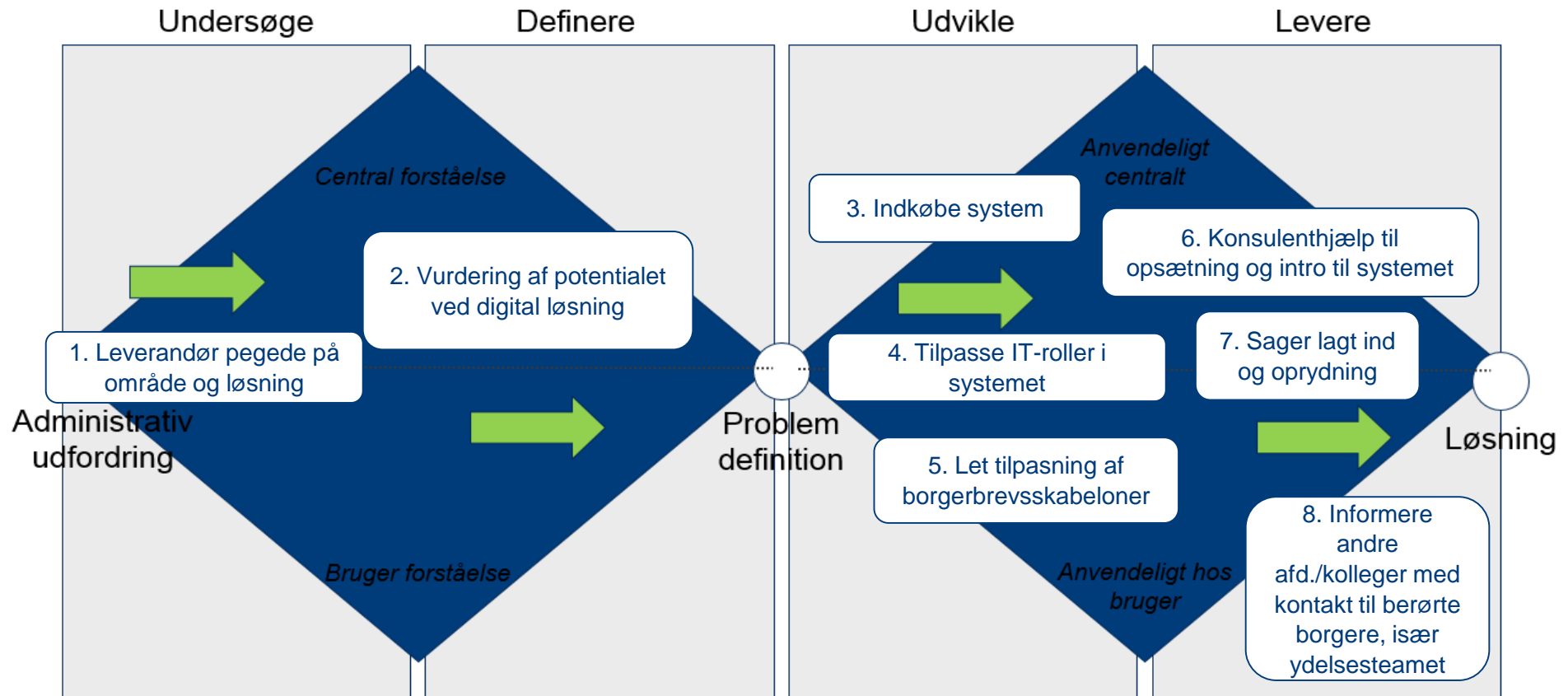
Behovet hos brugerne

- Automatisering af manuelle processer så de gennemføres rettidigt og ensartet.

Den valgte digitale løsning

- KMD Aftaleadministration der udregner størrelsen af tilbagebetalingsbeløbet på tilbagebetalingspligtige krav, som kommunen er forpligtet til at sikre.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Leverandøren henledte opmærksomheden på udfordringen ved at præsentere systemet på et af de tilbagevendende halvårslige statusmøder. Det gjorde at også medarbejderne kunne se ideen med at implementere løsningen.

Definere

2. Den digitale løsning blev sammenholdt med den aktuelle manuelle proces. Før skulle medarbejderne ind i forskellige programmer og hente data for at lave beregningerne selv, men den del bliver automatiseret.

Udvikle

3. Indkøbte systemet. Det var her vigtigt at alle de centrale opkrævningsprocesser er digitaliseret, så der eks. frigives tid til selve sagsbehandlingen.
4. Tildelte nye roller i OPUS til medarbejderne og til KMD, der skulle autoriseres som revisor på E-Indkomst.
5. Let tilpasning af skabeloner til borgerbreve.

Levere

6. Købte en konsulentdag til implementering og idriftsættelse, herunder anbefalinger ifm. indlægning af sager og oprydning heri (forældede krav).
7. Brugte ca. 30 timer på at indlægge sager og rydde op
8. Informere kolleger og andre afdelinger med kontakt til berørte borgere. En væsentlig ændring er, at Ydelsesteamet ikke længere kan drøfte afdragsplaner med borgerne. Kolleger i andre afdelinger er ikke inddraget tidligere, da området er lovreguleret og selve den digitale løsning kun betjenes fra Økonomiafdelingen.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Ledelsesinformation vedrørende restancer gennemgås som hidtil.
- Valgte ikke at bruge automatisk afskrivning for at sikre inddrivelse af mest mulig kontanthjælpskrav.
- Integration til fagsystemer er med til at øge datakvaliteten.

Opgaver og roller

- Medarbejderne har fået nye opgaver med inddrivelse af ejendomsskat fordi der er frigivet mere tid, og har nedbragt tilgodehavender på ejendomsskat til 0 kr. Rollen som kommunal pantefoged er væsentlig anderledes.
- Ydelsesteamet ikke længere dialog med borgerne om afdragsaftaler.

Ressourcer og kompetencer

- Frigjort tid til andre vigtige opgaver. Systemet laver alt arbejdet i forhold til beregninger, og medarbejderne skal ikke længere ind i forskellige systemer for at hente oplysninger. Derudover kan systemet vise beregningsgrundlaget for hver måned.

Teknologi og processer

- Ingen ændringer på eksisterende systemer, og der skal ikke længere gøres noget manuelt arbejde. Både indkomstoplysninger og oplysninger om forsørgerpligt bliver hentet automatisk og danner baggrund for beregning af tabeltræk. Systemet beregner selv og danner en afgørelse, som bliver sendt til borgeren. Afgørelsen indeholder de informationer, som afgørelsen er truffet på baggrund. Derudover har Vallensbæk Kommune opsat deres rykkerprocedure således, at hvis borgeren ikke betaler til tiden, så lægger systemet automatisk en fastsættelse om tilbagebetaling ind i systemet og sørger for de næste skridt.