

# KMD Sag Exit-strategi 2

Flytning og oprydning af manuelle sager

20. marts 2015



## Indholdsfortegnelse

Indledning .....	2
Hvorfor en KMD Sag Exit-strategi 2? .....	2
Formål .....	2
Hvad indeholder dette materiale? .....	3
Hvem er målgruppen? .....	4
Hvordan skal materialet bruges? .....	4
Kommer der en KMD Sag Exit-strategi 3 og KMD Sag Exit-strategi 4? .....	4
Del 1: Planlægning af flytning af sager og brugere i KMD Sag .....	5
Tre scenarier for hvornår sager kan flyttes .....	5
Fordele og ulemper ved scenarierne .....	6
Overvejelser i forhold til hvornår sager kan flyttes .....	6
Valg af scenarie .....	8
Scenarie 1 .....	9
Scenarie 2 .....	9
Scenarie 3 .....	10
Næste skridt .....	10
Del 2: Overblik og oprydning i de manuelle sager .....	11
Forudsætninger .....	11
Formål .....	11
Processen .....	11
Kommunale eksempler på overblik og oprydning .....	12
Mariagerfjord Kommune .....	13
Fredericia Kommune .....	15
Aalborg Kommune .....	16
Favrskov Kommune .....	18
Del 3: Opsigelse af manuelle sager i KMD Sag .....	20
Hvad betyder det? .....	20
Hvordan gør du det? .....	20
Hvilke forhold (opsigelsesvarsel) gør sig gældende? .....	20
Estimering af omfanget af oprydning i KMD Sag Sager .....	21
FAQ Manuelle sager .....	22

## Indledning

### Hvorfor en KMD Sag Exit-strategi 2?

[KMD Sag Exit-strategien](#) blev udarbejdet i KOMBIT for ca. et år siden (forår 2014). I løbet af dette år har SAPA-projektet udviklet sig meget – både i kommunerne og i KOMBIT. Mange kommuner er gået i gang med Exit-strategi-arbejdet, og der er kommet flere tilbagemeldinger om dette til KOMBIT.

KOMBIT har nu udarbejdet et nyt materiale i samarbejde med en række kommuner<sup>1</sup>. Materialet er tænkt som et supplement til KMD Sag Exit-strategien, og forsøgt holdt så konkret og letforståeligt som muligt. Dette materiale kalder KOMBIT kort og godt for KMD Sag Exit-strategi 2. Det handler om hvordan kommunerne skal gribe de manuelle sager i KMD Sag an, fx hvordan kommunerne begynder en oprydning i sagerne.

### Formål

Formålet med KMD Sag Exit-strategi 2 er at støtte kommunerne i processen med oprydning og flytning af de manuelle sager i KMD Sag. Processen er en forudsætning for at kunne opsige KMD Sag. På kort sigt understøtter processen også muligheden for at opsige funktionaliteten omkring manuelle sager i KMD Sag og dermed høste 10% besparelse på KMD Sag regningen, jf. udfasningsaftalen mellem KOMBIT og KMD.

Materialet er en støtte til flere af de opgaver, der præsenteres i procesdiagrammet "Ud af KMD Sag" som er et overblik over kommunernes opgaver. Der er input til elementerne:

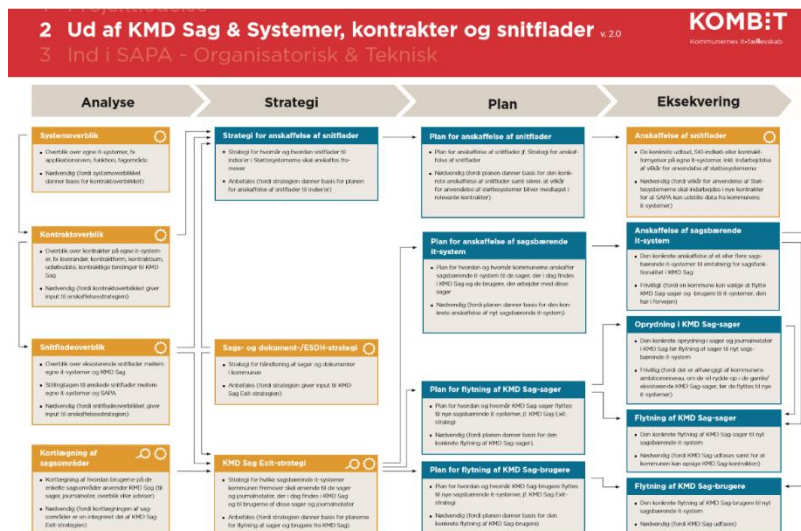
- "Plan for flytning af KMD Sag-sager"
- "Plan for flytning af KMD Sag-brugere"
- "Oprydning i KMD Sag-sager"

Det er relevant at gennemføre for kommuner der ønsker, at ophøre med at anvende KMD Sag. Hvis man ønsker at fortsætte med at anvende KMD Sag, er det ikke relevant.

Som udgangspunkt retter dette redskab sig imod alle kommuner, men det vil måske være mest anvendeligt for de kommuner, der ikke er nået så langt i processen med at komme ud af KMD Sag.

---

<sup>1</sup> Materialet er udarbejdet i samarbejde mellem SAPA-projektet og kommunerne Favrskov, Fredericia, København, Mariagerfjord og Aalborg,



## Hvad indeholder dette materiale?

Der er tale om fire ret forskellige dele:

- **Første del** er forholdsvis overordnet med fokus på de opmærksomhedspunkter kommunen skal have blik for, når *timing* af flytningen planlægges. Her kan kommunerne finde input til planlægning af flytning af sager og brugere i KMD Sag.
- **Anden del** udgøres af en [minivejledning](#) med hjælp til, hvordan kommunen får overblik over de manuelle sager samt forslag til, hvordan der kan ryddes op i sagerne. Desuden fremgår der eksempler på, hvordan forskellige kommuner har grebet opgaven an.
- **Tredje del** beskriver kortfattet de gældende forhold omkring opsigelse og revurdering af tidsforbrug ifm. oprydning i de manuelle sager.
- **Sidste del** er en samling af spørgsmål og svar (FAQ), der opsamler dels de spørgsmål KOMBIT hidtil har fået på dette opgaveområde og dels de spørgsmål, som vi tror kommunerne gerne vil have svar på.

Helt konkret består materialet af 4 dele:

- Input til planlægning af flytning af sager og brugere i KMD Sag.
- [Minivejledning](#) til overblik og oprydning af manuelle sager i KMD Sag
- Kort beskrivelse af opsigelse af brugen af manuelle sager i KMD Sag, samt nye estimater
- En samling af spørgsmål og svar (FAQ)

## Hvem er målgruppen?

Målgruppen for KMD Sag Exit-strategi 2 vil afhænge af hvilken del af materialet, der er tale om.

Afsnittet omkring flytning af brugere/sager, FAQ samt opsigelse og genbesøg af estimater, retter sig imod kommunens SAPA-projektleder.

Oprydningssdelen er mest interessant for den person/de personer, der skal foretage selve oprydningen i KMD Sag – formodentlig den KMD Sag-ansvarlige i kommunen. Detaljeringsgraden i punkterne vil afspejle de forskellige målgrupper.

## Hvordan skal materialet bruges?

Dette materiale kan bruges til såvel planlægningen og budgetlægningen af opgaven med at rydde op og flytte sager (estimerne for omfang og mulige steder at flytte sager og brugere hen), som den mere praktiske oprydning.

Det er op til kommunen selv at finde det rigtige tidspunkt for kommunen at gennemføre den fulde proces med at komme ud af KMD Sag. Men det anbefales, at planlægningen igangsættes forholdsvis hurtigt, hvilket vil sige, at SAPA projektlederen snarest muligt orienterer sig i dette materiale.

## Kommer der en KMD Sag Exit-strategi 3 og KMD Sag Exit-strategi 4?

KOMBIT vil løbende komme med redskaber, værktøjer og andet materiale til at støtte op om de opgaver som skal løses i kommunerne i forbindelse med Exit-strategi-arbejdet.

## Del 1: Planlægning af flytning af sager og brugere i KMD Sag

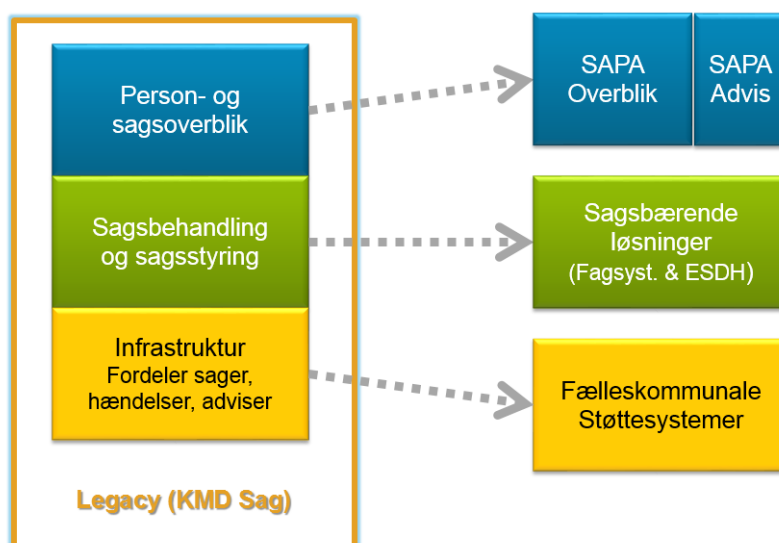
Dette afsnit handler om opgaverne "Plan for flytning af KMD Sag-sager" og "Plan for flytning af KMD Sag-brugere" i procesdiagrammet "Ud af KMD Sag". Opgaverne kommer efter "Kortlægning af sagsområder" og "KMD Sag Exit-strategi". Dette betyder, at der ligger et vigtigt arbejde for kommunen i at gennemføre arbejdet med at beskrive hvilke grupper af sager man har i KMD Sag, samt på dette grundlag træffe en beslutning om, hvordan de forskellige grupper af sager i fremtiden skal håndteres (herunder hvilke it-systemer sagerne skal ligge i). Kommunens gennemførelse af [KMD Sag Exit-strategien](#) er altså en forudsætning for at kunne begynde at planlægge (og dernæst eksekvere) flytningen af sager og brugere.

En væsentlig del af arbejdet med at planlægge flytningen af sager og brugere fra KMD Sag handler om at finde det rigtige tidspunkt at foretage flytningen af de forskellige grupper af sager på. I dette afsnit opstilles tre scenarier for timing af flytning. Der gennemgås fordele og ulemper ved hvert enkelt scenarie og andre overvejelser, som kommunen bør gøre sig i forbindelse med planlægningen.

### Tre scenarier for hvornår sager kan flyttes

Skridtet bort fra KMD Sag til SAPA er tredelt:

- Funktionaliteten vedr. Overblik (og evt.advis) i KMD Sag (og deres brugere) flyttes til **SAPA**.
- Sager og journalnotater i KMD Sag (og deres brugere) flyttes til alternative fagsystemer eller ESDH-system (**nyt sagsbærende system**).
- Infrastrukturen i KMD Sag erstattes af Støttesystemerne (**STS**).



Ibrugtagning af SAPA, STS og sagsbærende systemer hænger altså meget tæt sammen. Når kommunen skal vælge hvornår den vil flytte sager og deres brugere over i et andet sagsbærende system, skal den derfor tage stilling til *timing*en for flytningen i forhold til hvornår kommunen ibrugtager STS og SAPA.

Der er her tre mulige scenarier. Kommunen kan godt have nogle grupper af sager, der passer til scenarie 1, andre til scenarie 2 og atter andre til scenarie 3:

- Scenarie 1: En gruppe sager flyttes til et nyt sagsbærende system inden STS og SAPA er taget i brug. **Brugerne har ikke længere behov for KMD Sag.** Advis og overblik fås indledningsvist i det nye system og senere hen i SAPA og/eller det nye system.
- Scenarie 2: En gruppe sager flyttes til et nyt sagsbærende system inden STS og SAPA er taget i brug. **Brugerne beholder KMD Sag til advis og overblik.** Man arbejder derfor til at starte med i to systemer (journalnotater og evt. dokumenter i nyt system og advis og overblik i KMD Sag). Først når STS og SAPA tages i brug, har brugerne ikke længere adgang til KMD Sag, og advis og overblik fås herefter i SAPA.
- Scenarie 3: En gruppe sager flyttes først til et nyt sagsbærende system efter STS og SAPA er taget i brug.

## Fordele og ulemper ved scenarierne

Der er både fordele og ulemper ved de tre scenarier. Nedenfor er en kortfattet oversigt over nogle af de vigtigste fordele og ulemper, som en kommune skal tage med i vurderingen af hvilket scenarie, der er mest velegnet for hvornår hver enkelt gruppe af sager skal flyttes.

## Overvejelser i forhold til hvornår sager kan flyttes

Der er en række vigtige emner, der har indvirkning på, om kommunen skal vælge scenarie 1, 2 eller 3 for en given gruppe af sager. Nedenfor er beskrevet nogle af de overvejelser, kommunen bør gøre sig inden for hvert enkelt emne.

### **Advis:**

Behov og muligheder for håndtering af advis har stor betydning for, hvilket af de 3 scenarier, der egner sig til en given gruppe af sager.

- Afdæk de nødvendige advistyper (både modtagne og afgivne).
- Undersøg om det nye system kan håndtere disse adviser. Hvis nej: Undersøg hvad det betyder for brugerens arbejdsgange og om det evt. er muligt at undvære nogle adviser.
- Juster advisopsætningen i Abonnement i KMD Sag, hvis der dannes adviser, der ikke er brug for.

**Overblik:**

Behovet for tværgående sagsoverblik hos medarbejderne i kommunen har betydning for, hvor hurtigt KMD Sag kan udfases.

- Undersøg hvilke medarbejdere i kommunen, der har behov for at få hvilket overblik over borgere med sager i forskellige fagsystemer.
- Undersøg muligheden for at få overblik uden brug af KMD Sag (og SAPA).

**Økonomi:**

Alle tre scenarier har både plusser og minusser, når det kommer til økonomien. Kommunen er derfor nødt til at se nærmere på disse, og afveje dem mod hinanden, når der skal vælges scenarier.

- Oprydning i manuelle sager, herunder lukning af aktive sager, medfører besparelser på KMD Sag-regningen (pr. sag).
- Lukning af alle manuelle sager betyder 10% besparelse på hele KMD Sag-regningen.
- Det kan være dyrt at investere i helt nye systemer eller tilkøbe ekstra licenser til eksisterende. Har kommunen allerede et system med en fastprisaftale, er det en økonomisk fordel at bruge dette.
- Ved flytning af brugere til nye (ukendte) systemer skal indtænkes udgifter til licenser, uddannelse og support.
- Der kan være udgifter forbundet med investering i nye snitflader.

**Udbud/indkøb:**

Planlægningen af flytning af KMD Sag-sager og –brugere hænger snævert sammen med kommunens udbudsplaner. Udbudsplanerne kan give nogle muligheder og begrænsninger i forhold til flytningen og bør studeres nøje inden valg af scenarier for flytning.

- Undersøg om nogle af de manuelle sager kan flyttes til systemer, der i forvejen planlægges indkøbt.
- Det kan være, at der skal indskrives krav til leverandørerne vedr. fremtidig sammenhæng til STS eller snitflader i udbuddene på de nye systemer.
- Få styr på hvordan behovene skal dækkes i de nye systemer, og samstem dette med leverandørens udviklingsplaner for systemet.
- Aftaler under SKI (Statens og Kommunernes Indkøbsservice) er "født med" sammenhæng til KOMBITs arkitektur. Tjek om det nye system kan indkøbes på SKI.
- Undersøg hvad kommunens ESDH-strategi betyder for valg af nyt system

**Modenhed:**

Der kan være forskel på forskellige brugergrupper med hensyn til, hvordan de arbejder med sager, og dette kan have indflydelse på valg af scenarier.



- Hvis brugergruppen på en gruppe af sager har arbejdet meget systematisk med sager i KMD Sag, vil det formentlig være relativt let at rydde op i disse sager, og dermed bliver det samlede arbejde med at flytte sager ikke så stort.
- Hvis brugergruppen generelt har nemt ved at tilegne sig ny viden, vil det være relativt let for dem at overgå til et nyt system.

**Belastning:**

Kommunens arbejde med implementering af monopolbruddet som helhed, herunder flytning af KMD Sag-sager og KMD-Sag-brugere, giver en belastning på både projektorganisation, drifts- og supportorganisation og slutbrugere.

- Hvis kommunen ønsker at brede denne belastning ud rent tidsmæssigt, bør det overvejes at bruge scenarie 1-2 på nogle grupper af sager.
- Hvis kommunen ønsker en kortvarig (men høj) belastning af organisationen, kan man overveje at vente med at flytte alle sager og brugere til man også ibrugtager STS og SAPA.

**Konvertering:**

Den maskinelle konvertering kan finde sted ved hjælp af en udtrækservice, der etableres på Støttesystemerne. Med denne kan en kommunes leverandør udtrække en kopi af et specificeret sæt af data fra Støttesystemerne, der kan indlæses i den relevante løsning. Dette er muligt at gøre, så snart synkroniseringen mellem KMD Sag og Støttesystemerne er etableret, og Støttesystemerne hermed løbende opdateres med KMD Sag data.

**Valg af scenarie**

Alle sager kan ligge i scenarie 3, der er det scenarie, hvor kommunen venter med at flytte sagerne, indtil medarbejderne har taget STS og SAPA i brug. Scenariet er især oplagt i to situationer. For det første i de tilfælde hvor medarbejderne behøver et egentligt overblik- og advissystem ved siden af deres fagsystem. For det andet i de tilfælde, hvor andre medarbejdere behøver et overblik over de pågældende sager.

Men som det fremgår ovenfor, er der dog også fordele ved at begynde at flytte sager og brugere inden kommunen har taget STS og SAPA i anvendelse. De sager, kommunen bør overveje til en tidlig flytning, er fx:

- Sager, der logisk hører til i et egentligt fagsystem, og hvor der er et godt fagsystem på markedet, hvori brugeren kan få de nødvendige adviser.
- Sager, der kan nøjes med et generelt ESDH-system, som grundlag for sagsbehandling.
- Sager, der kun anvender folkeregisteradviser.
- Sager, der kan flyttes til et nyt system, der allerede har en snitflade til KMD Sag, så andre brugere kan blive ved med at have sagstypen i deres sagsoverblik

Sager, der bør overvejes til en tidlig flytning, er fx PPR-sager, sager på udsatte børn og unge, SEL §41 og 42-sager. Nye systemer, som disse sager kan flyttes over i, er fx ESDH-systemer med folkeregisteradviser, en elektronisk klientjournal eller et socialt system.

## Scenarie 1

Fordele	Ulemper
<p>Den arbejdsbelastning, der er forbundet med flytning af sager, bliver flyttet frem i tid.</p> <p>Hvis der findes et godt fagsystem på området, vil brugerne hurtigt få en bedre understøttelse af deres arbejdsprocesser.</p> <p>Hvis kommunen har en fastprisaftale på det nye system, kan der spares penge ved at flytte tidligt til nyt system og komme ud af KMD Sag.</p> <p>Brugeren skal ikke arbejde i både et nyt system og i KMD Sag på én gang.</p>	<p>Kommunen får udgifter til et nyt system tidligere.</p> <p>Der kan være en investering, hvis kommunen vil have adviser til at fungere i det nye system (videreudvikling).</p> <p>Når sagen ikke længere ligger i KMD Sag, vil andre brugere få et dårligere sagsoverblik. Alternativt skal der etableres en snitflade fra det nye system til KMD Sag for at få dette overblik (videreudvikling).</p>

## Scenarie 2

Fordele	Ulemper
<p>Den arbejdsbelastning, der er forbundet med flytning af sager, bliver flyttet frem i tid.</p> <p>Hvis der findes et godt fagsystem på området, vil brugerne hurtigt få en bedre understøttelse af deres arbejdsprocesser.</p>	<p>Kommunen får udgifter til et nyt system tidligere.</p> <p>Nye sager skal registreres i to systemer.</p> <p>Når nogle typer af oplysninger på sagen ikke længere ligger i KMD Sag, vil andre brugere få et dårligere sagsoverblik. Alternativt skal der etableres en snitflade fra det nye system til KMD Sag for at få dette overblik (videreudvikling).</p>

### Scenarie 3

Fordele	Ulemper
Brugeren skal ikke arbejde i både et nyt system og i KMD Sag på én gang.  Der er en lang periode til at få ryddet op i sagerne inden flytningen.	Den arbejdsbelastning, der er forbundet med flytning af sager, ligger sent, og risikerer at kollidere med arbejdet med ibrugtagning af STS og SAPA. Det gør sig især gældende hvis kommunen ikke er begyndt tidligt med oprydning i sager.

### Næste skridt

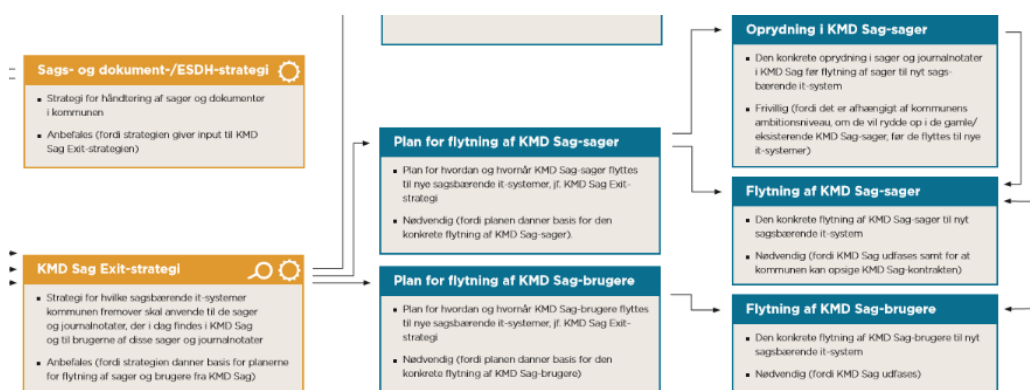
Når kommunen har taget beslutning om, hvornår sager og brugere skal flyttes ud af KMD Sag, kan den begynde den reelle flytning. En af forudsætningerne er, at kommunen har klargjort de sager, der skal flyttes. Næste afsnit handler om dette arbejde.

## Del 2: Overblik og oprydning i de manuelle sager

### Forudsætninger

Oprydning og flytning af sager i KMD Sag er væsentlige aktiviteter for de kommuner, der skal opsigte deres KMD Sag-kontrakter. Aktiviteterne er placeret i eksekveringsfasen af den samlede proces, der hedder ”Ud af KMD Sag”.

Aktiviteterne forudsætter, at kommunerne inden de går i gang med oprydning og flytning af deres sager, har gennemført de tidligere aktiviteter i KMD Sag Exit-processen. Der bør således være såvel en Exit-strategi som en plan for, hvordan aktiviteterne (oprydning og flytning) skal gennemføres.



### Formål

Formålet med **Oprydning** af sagerne i KMD Sag er dels, at kommunerne flytter de nødvendige sager (som ikke skal slettes/ eller blive i KMD Sag) og dels, at sagerne er i en stand, så de lever op til eventuelle krav til data i det modtagende system. Der er naturligvis også økonomiske grunde til at lave en oprydning, idet KMD Sag bl.a. faktureres på baggrund af antallet af aktive sager.

Formålet med **Flytning** af sagerne er, at sagerne kommer over i det system, som kommunen fremadrettet vil anvende til behandling af sagerne på det pågældende område. Efterfølgende kan det gøre kommunen i stand til at opsigte KMD Sag.

### Processen

1. Oprydningen forudsætter, at kommunen har et overblik over, hvilke manuelle sager (KLE-opdelt) der anvendes på de enkelte områder => [Udsøgning af manuelle sager](#)

2. På baggrund af ovenstående oversigt, kan der tages beslutning om, hvad der skal ske på de forskellige områder og hvilke krav der stilles ifm. flytningen. Efterfølgende kan oprydningen foretages => Oprydning i de manuelle sager

Når der er foretaget en oprydning kan en efterfølgende flytning af sagerne foretages. Tidspunktet for flytningen kan godt være et stykke efter oprydningen er foretaget. Men fortsætter man med at oprette manuelle sager vil det være vigtigt, at de nyoprettede sager lever op til de nye krav (hvis der måtte være nogle i det system, de skal flyttes over til) – ellers skal der ske en ny oprydning. Flytningen af sagerne (dvs. udførelsen af denne) er ikke belyst i denne vejledning.

## **Kommunale eksempler på overblik og oprydning**

På de næste sider er der eksempler fra forskellige kommuner

- Eksempel fra Mariagerfjord som har opsagt brugen af manuelle sager
- Eksempel fra Fredericia på oprydning i de aktive sager.
- Eksempel fra Aalborg på muligheder for oprydning i de manuelle sager
- Eksempel på flytning af manuelle sager omhandlende tabt arbejdsfortjeneste

## Mariagerfjord Kommune



Eksempel fra Mariagerfjord som har opsagt brugen af manuelle sager

Hermed en kort beskrivelse af den proces vi gik igennem, da vi afsluttede, flyttede og opsagde de manuelle sager i KMD Sag.

Jeg kontaktede vores KMD Sag-ansvarlige og sammen med dem, fik jeg udsøgt alle de manuelle sager. Der viste sig at være ca. 2400 åbne sager.

1. Vi gennemgik overordnet sagstyperne for at se, hvilken slags sager der var tale om.
2. Vi udarbejdede en skriftlig indstilling til vores chef- og direktionsgruppe, der anbefalede at vi forsøgte at lukke alle manuelle sager i KMD Sag og dermed gå efter besparelsen på de 10%. Indstillingen blev godkendt, og arbejdet kunne derfor gå i gang.
3. Vi bunkede sagerne efter KLE-nummer. Der viste sig at være en forholdsvis stor bunke af gamle åbne sager (knap 60%), hvor sagsbehandlerne ved kommunesammenlægningen ikke havde et fagsystem, hvorfor de benyttede KMD Sag, men hvor de i mellemtiden har fået et fagsystem. Disse sager blev efter aftale med den pågældende afdeling masselukket af vores KMD Sag-ansvarlige
4. Der blev skrevet rundt til de afdelinger, der havde åbne manuelle sager med besked om, at de skulle lukke dem og fremadrettet foretage deres sagsbehandling i vores ESDH-system (SBSYS). Samtidig fik de besked om, at de kunne henvende sig til vores KMD Sag-ansvarlige, hvis de oplevede udfordringer. Det kunne fx være, hvis de var afhængige af nogle advis'er eller de havde brug for hjælp til at få masseafsluttet deres sager.
5. Der blev jævnlige trukket nye lister over åbne manuelle sager, så vi kunne se at processen gik den rigtige vej.
6. Den skriftlige besked til afdelingerne blev gentaget, hvis vi kunne se, at der kom flere nye manuelle sager i en afdeling. I de få tilfælde, hvor denne mail heller ikke hjalp, tog chefen for vores KMD Sag-ansvarlige telefonisk kontakt til lederen, for at forklare dem situationen og henstille til lukning af sagerne hurtigst muligt.
7. I december 2014 oplevede vi ikke længere, at sagsbehandlerne oprettede nye manuelle sager i KMD Sag.

Vi har ikke slettet nogen sager, og vi har ikke konverteret nogen sager til andre fagsystemer. Det betyder naturligvis, at man som sagsbehandler skal vide, at hvis der er tale om en sag fra før vores skæringsdato, så skal man lede i KMD Sag.

Hele processen har taget os omkring 8 mdr., og vi opsagde muligheden for at oprette manuelle sager til KMD umiddelbart inden d. 1/7-14, så vi overholdte de 6 mdr. som var udmeldingen på dette tidspunkt.

## Fredericia Kommune



**FREDERICIA**  
K O M M U N E

Eksempel fra Fredericia på oprydning i de aktive sager.

Fredericia fortæller:

Vi begyndte i maj måned at se om vi kunne minimere antallet af manuelle aktive sager i KMD sag. Vi har betalt KMD 8000 kr. for 3 telefonmøder og lidt forberedelse fra deres side. Som lavthængende "frugter" var der 2 hovedtyper:

- Konverterede sager fra gl. ESDH system. Sagerne var 5 – 6 år gamle og stod stadig som aktive sager, disse er nu masse lukket.
- Manuelt oprettede sager (eksempelvis ansøgning) som er oprettet uden X i " sammenlæg sag" eller med forkert KLE nummer. Det bevirker at den efterfølgende systemsag ikke overtager den manuelle sag. Det bevirker igen at der står en lang række manuelle aktive sager.

Vi kunne på den måde hurtigt afskaffe 1/3 af alle de manuelle sager. Som du kan se af vedlagte regneark sparede vi ved den første øvelse små 50.000 kr. om året. Regnearket har kun medtaget manuelle sager hvor der på hvert KLE nummer oprindeligt er mere end 500 sager.

Sagstype	Sagstypebeskrivelse	Antal sager	Antal efter oprydning pr. 25. juni 2014
27.60.00*	Hjælpe midler, forbrugsgoder, boligindretning m.v.	9477	9477
27.36.20	Tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. (visita)	5573	5573
27.35.04	Føreliggende hjemmebesøg	4963	4963
16.16.02	Folkepension (udgået)	3506	0
23.05.00	Folkeregistrering i almindelighed	3325	3325
16.23.02	Boligsikring (udgået)	2651	0
29.18.00*	Hjemmesygepleje i almindelighed	2464	2464
27.36.16	Genoptræning og vedligeholdelsestræning efter serv	2290	2290
17.03.00	Specialundervisning og specialpædagogisk bistand i	2267	2267
17.03.04	Pædagogisk-psykologisk vurdering	1748	1748
32.03.12	Personligt tillæg og helbredstillæg	1678	1678
16.23.03	Boligydelse	1663	0
16.01.00	Kontanthjælp, revalidering m.v. i almindelighed (ud	1552	0
16.16.10	Personligt tillæg og helbredstillæg (udgået)	1539	1407
27.60.04	Kropsbårne hjælpemidler	1418	200
27.45.04	Anvisning til ældrebolig/handicapbolig (visitation	1346	1346
27.42.08*	Optagelse i et plejehjem, beskyttet bolig eller pl	1186	1186
25.45.00	Opkrævning i almindelighed	1135	899
27.60.12*	Hjælpe midler (ikke kropsbårne eller mobilitetshjæl	1086	728
16.16.04	Førtidspension (udgået)	1071	0
16.01.21	Fleksjob og ledighedsydelse (udgået)	1054	4
27.12.12	Handleplaner, voksne	997	997
16.23.01	Beboerindsat (udgået)	905	4
15.20.20	Individuelle kontakforløb	894	894
25.45.99	Opkrævning generel	833	833
17.21.01	Befordring af skolebørn	814	1217
29.21.04	Genoptræning efter sundhedsloven	769	769
28.09.40	Dagtilbudsoptagelse, plads i anden kommune og opsigelse	732	732
27.37.12	Fuldmagter	671	873
25.02.09	Lån til betaling af ejendomsskatter mv.	656	656
13.05.18	Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmm	593	694
29.24.08	Lægge behandlingstilbud for stofmisbrugere	572	414
27.36.12*	Hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp	538	538
27.24.00*	Særlig støtte til børn og unge i almindelighed	533	166
	I alt	62499	48342
	Månedlig udgift drift	16.945,35	13.107,00
	Månedlig besparelse efter reducere af sagsmængden		<b>3838,35</b>



## Aalborg Kommune

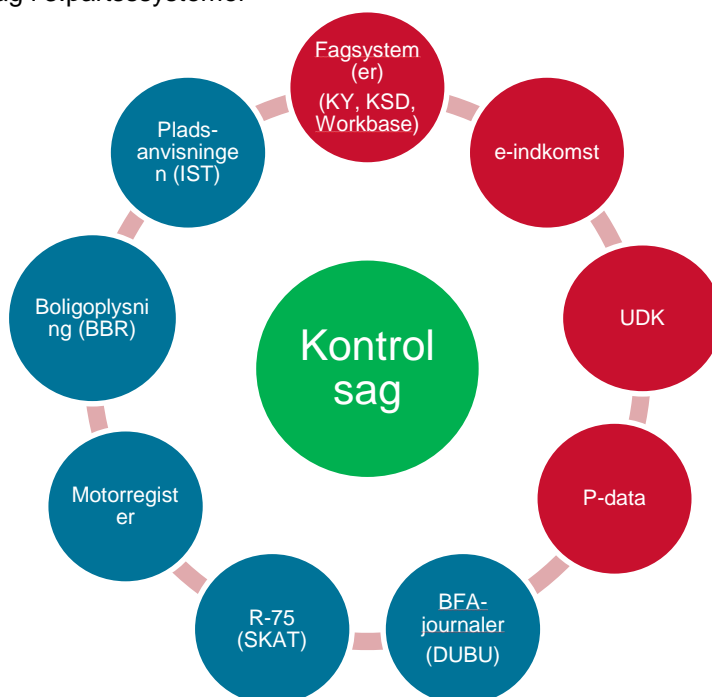


Eksempel fra Aalborg på muligheder for oprydning i de manuelle sager

Kontrol sager – ud af KMD-Sag? Start med at finde de basale fakta om sagen i KMD-Sag.

KL-e	Aktive sager	Passive sager	Antal medarbejdere	Systemejer
32.45.00	2	926	5	Soc.afd/Lars Uldahl
32.45.04	133	1457		

Afdæk hvilke systemer medarbejderne benytter til at belyse og dokumentere sagen. Rød baggrund indikerer at oplysningen findes indefra KMD-Sag, blå baggrund er manuelle opslag i 3.partssystemer



På baggrund af en beskrivelse af sagsgangen kan muligheden for at flytte sagerne opsummeres ved at besvare fire spørgsmål:

1. Hvilket system, sagerne kan flyttes over i?:

"Sagen" består af en rapport (ét dokument) der belyser den dokumentation der er indsamlet. Den opsummeres i en indstilling om evt. tilbagebetaling. Der skrives ikke journalnotater i KMD's journalmodul.

Kan i princippet oprettes, behandles og gemmes i ethvert EDH-system.

2. Hvad er konsekvenserne ved flytning af sager for anvendelsen af adviser?:

Der modtages folkeregisteradvis (flytning, samlivsstatus, fødsel) og tværgående advis fra UDK

Der modtages *ikke* sagsadvis fra fagsystemerne

Der benyttes *ikke* advis til meddelelse om afgørelse af sag – der sendes i stedet mail med konklusion (rapporten)

3. Har kommunen allerede et system sagerne kan flyttes over i?:

Muligt alternativ: eDoc, som allerede benyttes til administrative sager.

4. Er der konsekvenser i forhold til flytningen der skal overvejes?:

a). ESDH-strategien skal ændres/ajourføres

b). e-Doc opleves ikke brugervenligt – kræver opsætning af sikkerhedsfacetter og uddannelse

b). Word-skabeloner skal oprettes i e-Doc

c). De systemer og adviser der benyttes til belysning af sagen skal kunne findes via:

1. SAPA og/eller KMD-Sag

2. eller manuelt opslag i 3. partssystem

d). Hvis KMD-sag udfases helt (i 2018) skal

- *alle* informationer kunne findes via SAPA - alternativ via manuelt opslag

- advisering skal kunne modtages i eDoc via STS

**Konklusion:**

Ja, det kan allerede nu flyttes til eDoc, og vil i løbet af transitionsperioden få større og større glæde af SAPA

**Favrskov Kommune**



# Favrskov Kommune

Flytning af manuelle sager omhandlende tabt arbejdsfortjeneste på KLE 32.18.12

KLE nummer 32.18.12 anvendes af sagsbehandlere i Familieafdelingen (Børn og Familie).

Sagerne oprettes på refusionsmodtagendes forælders cpr i sag vedr. og øvrige metadata på sagen er: Overskrift, Dato, KLE-nummer og Handlingsfacet.

Sagerne i KMD Sag kommer ad 3 kanaler: KMD Børn og Voksne, KMD Aktiv og manuelle sager. Her behandles kun de manuelle sager.

	<b>Manuelle sager (søgt på styret af bruger, ekskl. sager med leverandør*)</b>	<b>CPR sag</b>	<b>Bemærkninger</b>
Antal aktive sager Antal passive sager	3 1	Ja alle	Der findes ingen "administrative" sager, på dette KLE (men det kunne der have været). Det påtænkes generelt at oprette en manuel sagstype til håndtering af administrative sager (K). Disse sager vil også skulle håndteres ved en flytning.
Med dokumenter	Ja		
Med journalnotater	Nej		
Afgiver advis	Ja		Der afgives følgende adviser til Arbejdsmarkedsområdet: 15.01.00, 15.17.06, 15.20.03, 15.20.24, 32.24.08, 32.24.10, 32.24.12, 32.27.00, 32.27.05, 32.21.*, 32.24.04, 32.24.10, 32.24.32 samt økonomisk friplads: 28.77.08
Modtager advis	Nej		

\* Alle sager der er "styret af bruger efter genoptagelse" kommer fra en leverandør, og indgår dermed ikke som manuelle sager.

**Kort beskrivelse af hvilket system jeg tænker sagerne kan flyttes over i, og om der er udfordringer:**

Først og fremmest skal det afklares, hvorfor der er manuelle sager på cpr-numre på dette KLE:

- afventer sagen overtagelse af fagsystem? Er der ved en fejl sat nej til "sammenlæg sag"?
- er sagerne oprettet på forkert KLE?

Kommunen har udelukkende KMD Sag som ESDH-system. Indløb af et nyt ESDH-system vil blive foretaget iht. kommunens ESDH-strategi, herunder business case på tidsplan for indkøb, udgift til konvertering mv.

Det vil være målet, at sagerne kun skal flyttes én gang.

Kommunen anvender DUBU, og det skal undersøges, om det er muligt at anvende systemet til cpr-sagerne.

Evt. administrative sager kan pt. ikke håndteres af DUBU.

Jeg har indhentet en oversigt over alle kommunens fagsystemer, for at se om der umiddelbart så ud til at være et system der så brugbart ud.

Advisering er en udfordring (dog primært for sagerne der kommer fra fagsystemerne).

**Inddragelse af videnspersoner:**

Jeg har talt med den projektansvarlige for DUBU, for at afklare, om sagerne kunne oprettes dér. Som systemet fungerer lige nu, findes der ingen foranstaltninger, der kan benyttes til KLE 32.18.12. Jeg vil senere inddrage en sagsbehandler (superbruger), for at se hvordan DUBU fungerer i praksis, for at være klædt på til at vurdere, om der kan være andre manuelle sager, der kan overføres. Superbruger vil også, på sigt, blive inddraget i arbejdet med at vurdere, om der er aktive sager som kan passivføres.

Systemejere/superbrugere på andre fagsystemer kan evt. inddrages, hvis der ser ud til at være fagsystemer, der logiks (og permanent) kan bruges til sagerne.

**Oprydning inden flytning:**

Der er foretaget oprydning af sagerne, så kursus- og testsager på sagstypen er flyttet til KLE 85.15.70 papirkurv. Jeg forventer, at gennemgå sagerne for fratrådte medarbejdere, for at sikre at der ikke står sager aktive, som burde passivføres.

**Konklusion:**

1. Generelt afventes beslutning om indkøb af nyt ESDH-system.
2. Det opleves komplekst at gennemskue (alle) konsekvenser på advis-delen, også for fagpersonerne. Hvis muligt, flyttes der ikke sager til andet ESDH-system før adviseringerne er på plads.

## Del 3: Opsigelse af manuelle sager i KMD Sag

Hvorfor **opsige funktionaliteten** omkring de manuelle sager?

Kommunen kan få reduceret regningen på KMD Sag og KMD Sag Journal med ca. 10%, såfremt funktionaliteten manuelle sager opsiges i KMD Sag. Det er et resultat af udfasningsforhandlingerne mellem KMD og KOMBIT.

### Hvad betyder det?

Opsigelsen af manuelle sager betyder, at kommunen ikke længere kan oprette nye aktive manuelle sager eller genoptage passiverede sager.

Man kan, hvis der er behov for det, stadig søge de gamle manuelle sager (passive sager) – dog kun indtil man evt. endeligt opsiger kontrakten på KMD Sag.

### Hvordan gør du det?

Opsigelsen kan ske til en af KMDs salgsspecialister, alternativt til den relevante KAM/Kundeansvarlige fra KMD. Bemærk, at bekræftelsen på opsigelsen fra KMD skal overholde nedenstående retningslinier.

### Hvilke forhold (opsigelsesvarsel) gør sig gældende?

Aftaleforholdene i KMD Sag-kontrakten tilsiger et opsigelsesvarsel på seks måneder. Men ifm. denne opgave er der opnået enighed mellem KOMBIT og KMD om følgende opsigelsesvarsel:

#### Opsigelsesvarsler for manuelle sager i KMD Sag

- To måneders varsel for kommuner med under 5.000 sager og hvor kommunen selv sørger for at afslutte alle manuelle sager i KMD Sag.
- Tre måneders opsigelsesvarsel for kommuner med flere end 5.000 sager, som selv sørger for at afslutte alle manuelle sager i KMD Sag, hvis de først opsiger fra ultimo 2015.
- Seks måneders varsel for kommuner som ønsker udtræk af sager (konvertering)
- Seks måneders varsel for kommuner med fastprisaf tale samt store kunder med rigtig mange sager

## Estimering af omfanget af oprydning i KMD Sag Sager

I forbindelse med udarbejdelse af værktøjet Budgetstøtteværktøj til Kommunerne blev der sidste år (2014) lavet en vurdering af, hvor lang tid det ville tage kommunerne at rydde op i forskellige typer af manuelle sager.

Dette estimat er blevet revurderet på baggrund af yderligere vurderinger. Det betyder, at estimaterne er justeret nedad, som det kan ses af dette skema. Revurderingen har medført at kategorien "mindre" oprydningsarbejde nu er fra 3-5 min. mod tidligere 5 minutter; "mellem" er nu 4-10 minutter imod før 10 minutter og endeligt "stort oprydningsarbejde" nu vurderes til at gå fra 15-25 minutter.

Det skal understreges, at talgrundlaget stadig er meget foreløbigt – og at KOMBIT vil regulere det i takt med, at vi får tilbagemeldinger fra de kommuner, der har høstet erfaringer med oprydningsarbejdet.

I skal derfor være opmærksomme på den usikkerhed, som dette estimat er behæftet med.

Opgave	<b>Simple sager: Mindre oprydningsarbejde - gennemsyn og kontrol af sagens metadata</b> 3-5 min. pr. sag	<b>Mellem sager - mellem oprydningsarbejde</b> 4-10 min. pr. sag	<b>Komplicerede sager - stort oprydningsarbejde</b> 15-25 min. pr. sag
1	Sikre at der er: Titel Sagsbehandler Organisation Dato Sagsnummer  Udfordring f. eks.: Dokumenter mangler godkendelse/fast tilknytning.  Der er uafsluttede advis på sagen. Sagen kan passiveres.	Undersøg om der er anvendt korrekt KLE-nummer.  Mange brugere er opsat til default sagsfacet G01. Dette medføre ofte fejl i facet for en del sager.  For særlige emner søges sagsoverskrifter som *klage*, *anke*, *aktindsigt* m.fl	Undersøg om sager kan sammenlægges.  Undersøg om "enkeltogsprincippet" er overholdt, ellers opdeles sagerne.  Passiver sager med manglende godkendt beslutning på dagsordenpunkt.
2			Afslutte åbne sager

Selve estimeringsarbejdet bør I foretage i budgetstøtteværktøjet, så I kan få det med i det samlede overblik over kommunens forventede ressourcetræk.

## FAQ Manuelle sager

Nr	Udfordring	Svar
1	Er det udelukket, at kommunen kan fortsætte med at bruge KMD-Sag	<p>Nej, det er ikke udelukket. Kommunen kan godt vælge at fortsætte med at bruge KMD Sag, men det skal ske under en ny aftale, som kommunen selv skal tilvejebringe.</p> <p>Vær dog opmærksom på, at alle kommuner via økonomaftalen med Staten har forpligtet sig på at finansiere SAPA og Støttesystemerne.</p>
2	Hvornår kan kommunen opsige aftale med KMD om KMD Sag?	Den eksisterende aftale med KMD om KMD Sag opsiges, når det sidste TSA-monopolafsystem (p.t. Boligstøtte) er udfaset.
3	Er det et krav at kommunen flytter eller lukker alle manuelle sager?	Nej. Hvis kommunen vælger at indkøbe KMD Sag på en ny kontrakt, behøver kommunen ikke at foretage sig noget ift. de manuelle sager.
4	Er der en deadline for, hvornår de manuelle sager skal være flyttet eller lukket	Ja. De manuelle sager skal senest være flyttet eller lukket senest når det sidste TSA-monopolafsystem (p.t. Boligstøtte) er udfaset, da aftalen om KMD Sag opsiges på dette tidspunkt.
5	Kan man søge oplysninger om de manuelle sager andre steder?	<p>Nej, men i dokumentarkivet "Doc2Archive" kan der findes lister som giver oversigt over alle sager pr. måned.</p> <p>Doc2Archive er et godt sted at starte fordi du så kan udvælge de vigtigste sagstyper.</p> <p>Bemærk, at listerne er opdelt efter indgangsnøglerne CPR, CVR m.v.</p>
6	Kan opgaven med lukning af sager opgøres i tid/omkostninger?	KOMBIT har givet et bud på, hvorledes tidsforbruget kan beregnes. Beregningerne forudsætter, at sagerne er analyseret for at kende opgavens omfang.

		Der vil derudover være variable som  Sagsbehandlerens kendskab til KMD-Sag, sagerne og de udstukne retningslinjer for kvaliteten.
7	Kan man slette et advis uden at tage stilling til dets behandling?	Ja, men det forudsætter en faglig og retssikkerhedsmæssig vurdering. Det skal sikres, at såvel ledelse, som kommunens revision godkender disse retningslinjer.
8	Hvordan finder kommunen ud af om de fagsystemer, som anvendes, kan håndtere alle nødvendige opgaver som snitflade til SAPA, KSP, KY, manuelle sager, ind- og udgående dokumenter, journalnotater m.v.	Kommunen må forlange skriftlige svar fra leverandørerne med datoer for forventet overholdelse af kravene. Kommunen kan sikre ved indkøb gennem SKI-aftaler hvor disse forhold er garanteret. Alternativt ved at anvende de aftalevilkår, som KOMBIT forhandler med leverandørerne.
9	Skal kommunen kvalitetssikre frist for sagens tilgængelighed?	Nej, det sker automatisk ved hjælp af KLE –nummeret. Hvis du ikke kan bruge den "tilgængelighedstid" som vises, skal det ændres via administrationsmodulet for den pågældende sagstype.
10	Skal jeg kvalitetssikre angivelse af om sagen skal afleveres til godkendt arkiv?	Nej, det sker automatisk ved hjælp af KLE-nummeret.
11	Hvor skal manuelle sager bo, hvis de ikke skal bo i KMD-Sag?	Svaret skal du finde i din kommunes SAPA-strategi, exitstrategi for KMD-Sag eller i kommunens digitaliseringsstrategi. Har I ikke udarbejdet en sådan bør I gøre det snarest.
12	Findes der dedikerede fagsystemer til alle kommunale fagområder?	Nej. For nogle fagområder skal det vurderes om man kan anvende et eksisterende fagsystem med tilretninger eller kommunens generelle ESDH-system foretrækkes.
13	Hvordan skal man kommunikere med UDK hvis man ikke har manuelle sager?	Der kan sendes beskeder via digital post eller via mail via sikker post.



14	Er der nogen økonomisk gevinst ved at opsiges KMD-Sag for manuelle sager?	Ja, kommunen vil få en reduktion af gældende KMD Sag/Sag Journal pris på 10 %.
15	Giver det nogen mening at rydde op, hvis man fortsat har brug for KMD-Sag til nogle manuelle sager?	Ja, det er der 2 grunde til:  1) Der betales pr. aktiv sag. Et eksempel fra en mindre/mellemstor kommunen viste en besparelse på årligt 50.000 kr. efter en overkommelig arbejdsindsats.  2) Der skal ske aflevering af sager til et godkendt arkiv, her forudsættes, at der er sket oprydning i sagerne.
16	Vil alle de oplysninger kommunerne i dag ser i KMD-sag være tilgængelige når kommunerne skal tage SAPA i brug? - lokale sagsoplysninger 3-parts-systemer advis, både via SAPA og KMD-Sag - dokumenter -journalnotater	Nej, advis vises ikke.  Advis skal opsættes på ny i SAPA eller i et fagsystem/ESDH. Resten bliver synlige via synkroniseringen.
17	Hvorfor etableres der synkronisering mellem KMD Sag og Støttesystemerne indtil det sidste monopolsystem er udfaset?	Ved udfasningen af KMD Sag og implementeringen af SAPA og de øvrige nye fagsystemer er det nødvendigt med en periode med parallel drift mellem KMD Sag og de nye løsninger. Dette gøres:  1) For at skabe en sikker og stabil overgang med uafbrudt it-understøttelse af brugerne.  2) fordi KMD's monopolsystemer, som udfases, er teknisk afhængige af KMD Sag.  3) fordi ikke alle monopolsystemer udfases samtidigt.  Der bliver etableret en teknisk synkronisering mellem KMD Sag og Støttesystemerne

		<p>for at etablere et fælles datagrundlag mellem KMD Sag og Støttesystemerne. Brugere sikres, at de ikke mister information ved at overgå fra KMD Sag til Støttesystemerne og SAPA, fordi oplysningerne fra KMD Sag bliver synkroniseret, så de også er synlige i SAPA.</p> <p>Synkroniseringen stopper, når det sidste af KMD's monopolsystemer er udfaset og erstattet af et nyt fagsystem.</p>
18	Hvilke informationer er en del af synkroniseringen mellem KMD Sag og Støttesystemerne?	<p>Ved synkroniseringen mellem KMD Sag og Støttesystemerne får brugerne en ens og tilgængelig status på sagerne – uanset om de arbejder i SAPA eller KMD Sag. Det er afgørende, når brugeren skal oplyse en sag.</p> <p>Hvis brugeren arbejder i en eksisterende KMD-monopolløsning – fx KMD Aktiv – vil der løbende ske opdateringer på en sag. Når brugeren opdaterer sagen i KMD Aktiv, sendes opdateringen via synkroniseringen til Støttesystemerne. Det betyder, at kommunens brugere kan se opdateringen både i KMD Sag og SAPA.</p> <p>Ved synkroniseringen mellem KMD Sag og Støttesystemerne bliver der overført sagsinformationer, journalposter samt dokumentreferencer. Der overføres ikke advis'er.</p> <p><b>Synkronisering af dokumenter fra KMD Sag EDH og journalnotater fra KMD Sag</b></p> <p>Dokumenter, som modtages i KMD Sag EDH, og som vedrører sager i de nye konkurrenceudsatte løsninger (KSD, KY, SAPA og UDK's løsninger) overføres med en fordelingskomponent. Det samme gælder for de journalnotater, som skrives i KMD Sag på sager, som vedrører de nye konkurrenceudsatte løsninger.</p>

		<p>Fordelingskomponenten sender et dokument/journalnote til den angivne modtager (f.eks. KY) på baggrund af afsenderens informationer.</p> <p><b>Synkronisering af økonomiske ydelser fra KMD Sag</b></p> <p>For ydelser gælder, at økonomiske ydelseshændelser fra KMD Sag overføres og opdateres i støttesystemerne. Herved kan ydelsen ses i SAPA. Den modsatte vej sker det samme, når f.eks. KY opdaterer støttesystemerne, så kan man fra KMD Sag forespørge på ydelser her.</p>
19	Hvordan får jeg mere at vide om arbejdet med at komme videre med oprydning af manuelle sager?	Se i dokumentbiblioteket efter <a href="#">"Minivejledning"</a> .
20	Hvem sikrer, at tingene hænger sammen når SAPA, KY og KSD udrulles?	<p>Det gør KOMBIT.</p> <p>Der vil være en transitionsperiode, hvor KMD Sag og SAPA kører parallelt for at sikre kommunerne en fleksibel og mindst mulig risikabel overgang.</p> <p>Data fra snitfladerne til KMD Sag vil i den periode også kunne ses i SAPA.</p> <p>Det er dog kommunens eget ansvar i løbet af transitionsperioden at få sikret at disse snitflader omlægges, så de tilgår KOMBITs rammearkitektur. Ellers vil data ikke være tilgængelige for kommunen når synkroniseringen slutter. Synkroniseringen afbrydes når det sidste monopolfagsystem er erstattet af et nyt fagsystem.</p>