



# **KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM (KY) – FØRMÅLING PÅ TIDSFORBRUG**

---

København den 02. september 2014

# Indhold

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 1       | Baggrund for analyse.....  | 3  |
| 2       | Hovedresultat – 20 pct. effektiviseringspotentiale .....                                       | 3  |
| 3       | Effektivisering på opgaveniveau.....   | 4  |
| 4       | Metode .....   | 6  |
| 5       | Validitet .....  | 7  |
| 6       | Delresultater.....   | 8  |
| 6.1     | Hvordan fordeler arbejdstiden sig?.....  | 8  |
| 6.2     | Hvordan fordeler arbejdstiden sig på hovedopgaverne?.....                                      | 8  |
| 6.3     | Fordeling på hovedprocesser .....  | 9  |
| 6.4     | Fordeling på delprocesser .....  | 10 |
| 6.4.1   | Journalisering fordelt.....  | 10 |
| 6.4.2   | Oplys sag fordelt.....   | 11 |
| 6.4.3   | Afgør og effektuer fordelt .....   | 12 |
| Bilag 1 | Fordeling af arbejdstid.....   | 15 |
| Bilag 2 | Fordeling af arbejdstid på KY hoved- og delprocesser .....                                     | 16 |
| Bilag 3 | Arbejdstidens fordeling på Hovedopgaver.....   | 17 |
| Bilag 4 | Effektiviseringspotentialer .....  | 18 |
| Bilag 5 | Beregnet effektiviseringspotentiale på 22,6% – fordelt på hovedprocesser og delprocesser ..... | 20 |

## 1 Baggrund for analyse

KOMBIT er, som en del konkurrenceudsættelsen af KMDs monopolsystemer, i gang med et udbud af et nyt ydelsessystem (Kommunernes Ydelsessystem) til beregning og udbetaling af kontanthjælp og beslægtede ydelser (fremover "kontanthjælp m.v.").

I den anledning har KOMBIT besluttet, at gennemføre en førmåling af tidsforbruget på de opgaver og processer, der forventes at blive effektiviseret med Kommunernes Ydelsessystem. KOMBIT har bedt KL om at være konsulent på førmålingen.

Førmålingen har tre formål, den...

- skal medvirke til at kvalificere business casen for det nye system
- skal give fokus og prioriteringsmulighed i forhold til de funktionaliteter, der er på tegnebrættet til et nyt ydelsessystem.  
Jo større effektiviseringspotentiale, jo vigtigere og vice versa
- kan med en eftermåling dokumentere, om og til hvilken grad de faktiske gevinster realiseres.

Det skal understreges, at analysen kun forholder sig til *beregning og udbetaling* af kontanthjælp m.v., *ikke til den aktive beskæftigelsesindsats*.

Kommunernes Ydelsessystem (KY) skal afløse de funktionaliteter der i dag stilles til rådighed med KMD Aktiv og BIS-Y og vil dække følgende ydelser:

- Uddannelseshjælp og kontanthjælp, inkl. supplerende hjælp, engangshjælp og særlig støtte
- Enkeltydelse
- Administration af borgere
- Ledighedsydelse
- Ressourceforløbsydelse
- Revalideringsydelse
- Flekslønstilskud

## 2 Hovedresultat – 20 pct. effektiviseringspotentiale

Tidsmålingen har vist:... *at administration af kontanthjælp m.v. forventes at kunne effektiviseres med gennemsnitlig ca. 20 % af den samlede tid, der anvendes på behandling af sagerne.*

Tidsmålingen viser, at arbejdstiden på kontanthjælpsområdet m.v. fordeler sig således :

- uddannelses- og kontanthjælp udgør mere end halvdelen af arbejdet
- enkeltydelser ca. 25 pct.
- administration af borgere 10-14 pct.

Tilsammen udgør de tre hovedopgaver ca. 90 pct. af arbejdet.

Der er i rapporten foretaget et estimat af hvilke arbejdsopgaver, der kan effektiviseres ved et nyt kontanthjælpssystem. Ti delprocesser og tre hovedopgaver bidrager med næsten hele potentialet.

*Usikkerhed forbundet med målingen*

Tidsmålingen indikerer, at det kommende Kommunernes Ydelsessystem vil tilvejebringe et effektiviseringspotentiale på 22,6 pct.. Tidsmålingen er dog forbundet med en usikkerhed som betyder at effektiviseringspotentialet *konservativt* er fastsat til 20 pct.

Der foreligger ikke en nøjagtig opgørelse af det antal årsværk i de danske kommuner, der varetager kontanthjælp m.m. KL's skøn ligger mellem 1000 og 1400 årsværk. Det årlige effektiviseringspotentiale på landsplan vil således, med 20 pct. effektivisering, ligge mellem 200 og 280 årsværk, afhængig af om normeringen i dag ligger i den lave eller høje ende af dette interval.

Det kan være gavnligt at skelne mellem potentiale, business case og budgettilpasning. Potentialet ovenfor, skal i den enkelte kommune vurderes i en konkret business case, hvor det bl.a. skal vurderes om kommunen mener at kunne hente mere eller mindre effektivisering ud fra kendskab til faktiske arbejdsgange og organisering; om der vil og skal være andre gevinster (fx tilfredshed, kvalitet, sagsvarighed m.v.); hvor gevinsterne skal falde og hentes. Derefter skal beslutninger om ændrede mål og budget indpasses i budgettet med indlagte investeringer. Her tages også stilling til hvor og hvor hurtigt gevinsten skal tages hjem.

Det skal understreges at Kommunernes Ydelsessystem alene giver mulighed for at høste effektiviseringspotentialet, og at det er den enkelte kommunes organisering og tilpasning af processerne ift. det nye system, der kan udmønte potentialet.

Generelt bør der være opmærksomhed på at de opgaver, der skal understøttes af Kommunernes Ydelsessystem, ofte udføres i forskellige afdelinger og at visse medarbejdere langt fra udelukkende varetager opgaver relateret til kontanthjælp m.v. Der må derfor i vurderingen af det potentiale, der kan høstes tages højde for dette og yderligere en række forhold.

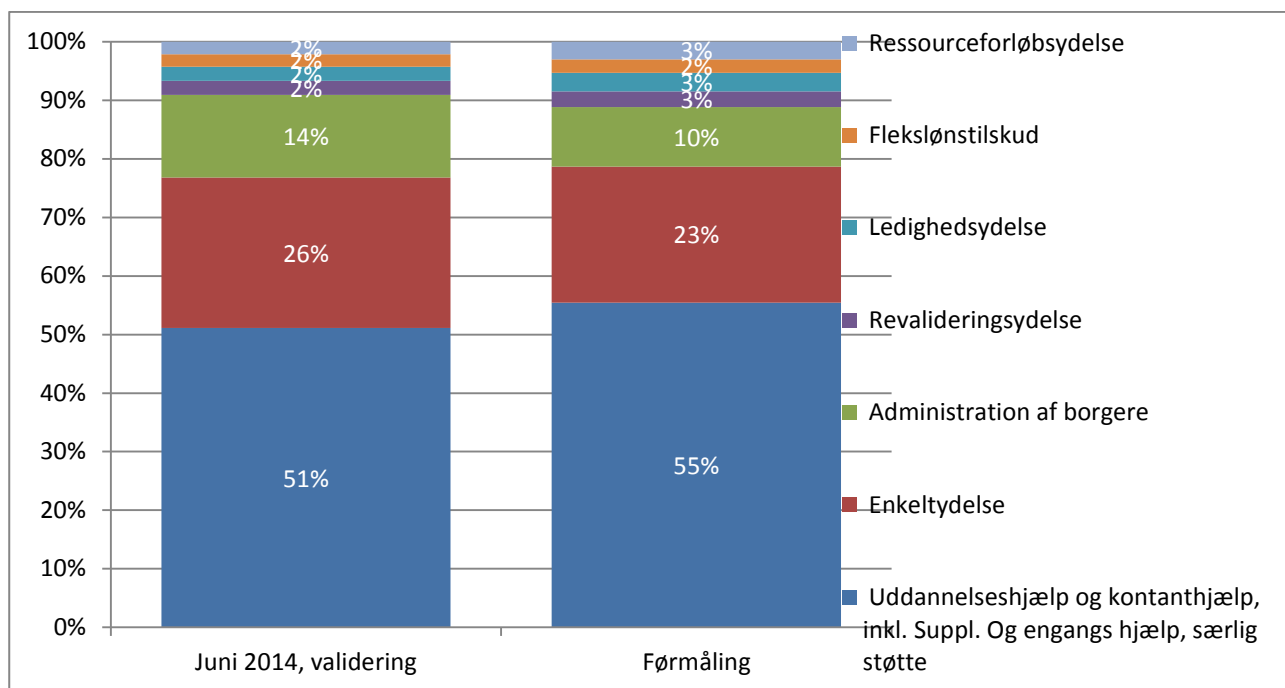
Således kan der være forhold, der påvirker omfanget af automatisering, som først folder sig helt ud senere i processen, ligesom der i et vist omfang kan komme nye opgaver til i takt med den øgede automatisering. Blandt andet vil en selvbetjeningsløsning for kontanthjælpsmodtagere formentlig i en periode medføre, at de kommunale sagsbehandlere skal anvende mere tid på en øget vejledningsindsats over for borgerne.

Det er vigtigt at slå fast, at den fulde effektiviseringsgevinst ikke vil kunne opnås fra dag ét, men først vil kunne opnås efter en tilpasningsperiode. Det er derfor usikkert, hvor hurtigt den fulde gevinst kan realiseres i den enkelte kommune, ligesom der vil kunne ske en justering i forventningerne til gevinstpotentialet i forbindelse med udviklingen af den endelige løsning. I dag har vi jo endnu kun en kravspecifikation og indkomne tilbud fra leverandørerne.

### **3 Effektivisering på opgaveniveau**

Nedenstående tabel viser fordelingen af (den effektive) arbejdstid på de ydelser, der på tidspunktet for tidsmålingen skal understøttes af Kommunernes Ydelsessystem. Tabellen viser resultatet af førmålingen, der blev foretaget i en række kommuner i februar-marts måned 2014 samt resultatet fra "Nedbryd din arbejdstid", som blev gennemført i juni 2014.

Figur 1 Fordeling af arbejdstid på ydelserne (100 pct. er lig med den samlede effektive tid på kontanthjælpssager mm)



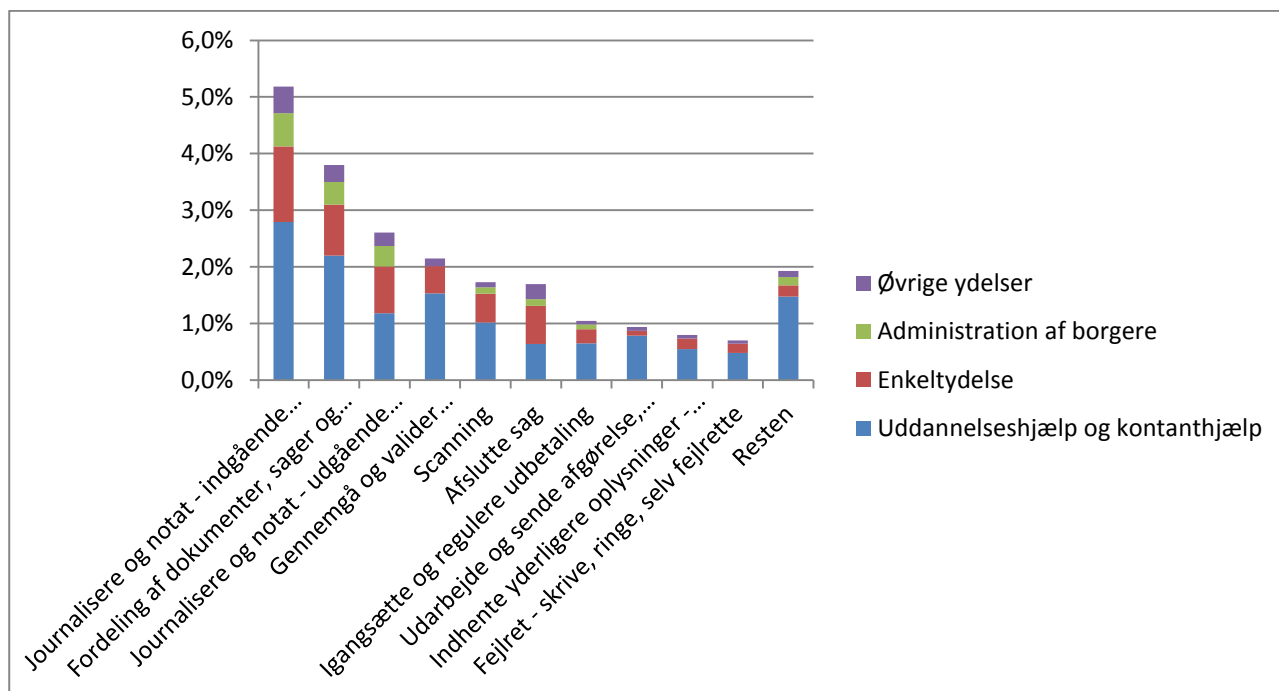
I juni 2014 blev der skelnet mellem *uddannelses- og kontanthjælp* på den ene side, og *særlig støtte, engangshjælp og supplerende hjælp* på den anden side. Den måling viste, at fordelingen var 40 pct. / 11 pct. Ved førmålingen i marts 2014 blev der ikke skelnet, og der udgjorde resultat 55 pct.

Beregning af det samlede effektiviseringspotentiale med fordelingen fra førmålingen, hhv. valideringen i juni 2014, giver en forskel i effektivisering på så lidt som 0,3 procentpoint.

Figuren herunder viser hvordan det samlede forventede *effektiviseringspotentiale* fordeler sig. Som vist i figuren ovenfor bidrager ti delprocesser og tre hovedopgaver med næsten hele potentialet.

- *Journalisering af indgående og udgående oplysninger, samt scanning* bidrager med 9,5 pct. point af den samlede effektivisering – eller ca. halvdelen af den samlede effektiviseringsgevinst på 22,6 pct. Heri er *ikke* medregnet evt. effektiviseringsgevinst i kommunens centrale post, scanning og journaliseringsfunktioner
- Og det er uddannelses- og kontanthjælp, samt enkeltydelser og administration af borgere, der især leverer – først og fremmest fordi de to ydelser også arbejdsmæssigt fylder langt mest i organisationen.

Figur 2 Det samlede effektiviseringspotentiale fordelt på de væsentligste delprocesser og ydelser (hovedopgaver)



Søjlen til venstre i figuren er journalisering af indgående oplysninger og dokumenter. Ca. 2,8 pct. point af de i alt 5,2 pct. point kommer således fra uddannelses- og kontanthjælp. Ca. 1,3 fra enkelttydelser og ca. 0,6 fra administration af borgere. Øvrige ydelser leverer de resterende ca. 0,5 pct.point.

## 4 Metode

Metoden, der er anvendt ved tidsmålingen:

- I februar-marts 2014 blev der gennemført en survey - kaldet *nedbryd din arbejdstid* i fire kommuner. Her har alle sagsbehandlere oplyst deres ansættelsestid, hvorefter de er blevet bedt om skridt for skridt at fordele ansættelsestiden på hovedopgaver, hovedprocesser og delprocesser, indtil det svarer til ansættelsestiden.
- Resultatet blev herefter valideret hos alle kommuner, hvor 64 kommuner svarede. Det viste, at målingen var valid.
- *Nedbryd din arbejdstid* blev så gennemført igen i juni 2014, for at validere resultatet endnu engang.
- *KOMBIT* har parallelt hermed gennemført en analyse af hvor meget de enkelte hoved- og delprocesser ventes at blive effektiviseret med KY. Det er gjort med den arbejdsgruppe KY anvender med kommunale eksperter. De har et indgående kendskab til KY såvel som arbejdsopgaverne i dag.

De fire deltagende kommuner er:

|                 | Region      | Indbyggertal | Jobcentersystem |
|-----------------|-------------|--------------|-----------------|
| <b>Roskilde</b> | Sjælland    | 80.455       | KMD Opera       |
| <b>Aalborg</b>  | Nordjylland | 193.500      | Workbase        |
| <b>Esbjerg</b>  | Syddanmark  | 114.400      | KMD Opera       |
| <b>Ballerup</b> | Hovedstaden | 46.654       | KMD Opera       |

## 5 Validitet

Der er tre faktorer i beregningen, der har betydning for undersøgelsens gyldighed (validitet):

### *Tidsmålingen*

Mellem sagsbehandlerne svinger tidsangivelserne, hvilket giver en usikkerhed i tidsmålingen. Men der er spurgt mere end 120 sagsbehandlere, og det udligner forskelle og giver et troværdigt gennemsnit. Begreber i tidsmålingerne er gennemgået og godkendt af sagsbehandlerne i alle de fire kommuner, og de har efterfølgende bekræftet, at fordelingen af arbejdstid ser genkendelig ud. Det blev efterfølgende valideret ved et spørgeskema til alle kommuner, hvor 64 svarede. De bekræftede igen målingen. Og endelig valideret ved en ny måling i juni 2014. Hver gang er der mindre forskydninger, men de har megen lille betydning for det effektiviseringspotentiale beregningen er kommet frem til. Bruger vi tallene fra målingen i juni 2014 og sammenholder med førmålingen i marts 2014, giver det faktisk kun en forskel i samlet effektivisering på 0,3 pct.point.

### *Effekten af udbuddet*

Udbuddet er ikke gennemført, og det Kommunernes Ydelsessystem er ikke implementeret. Derfor kan vi på nuværende tidspunkt ikke opgøre nøjagtig, hvor stor effektiviseringseffekten af de forskellige nye funktionaliteter bliver. Effekten kan blive mindre, såvel som større.

### *Årsværk*

Endelig er der, som tidligere anført, usikkerhed om hvor mange årsværk der i praksis er beskæftiget med kontanthjælp mm. Næsten alle, hvis ikke alle, kommuner er organiseret således, at der kan være sagsbehandlere, der er 100 pct allokert til kontanthjælp mm., og samtidig andre sagsbehandlere der er delt mellem forskellige opgaver – fx udover kontanthjælp, også sygedagpenge eller opgaver i jobcenteret, frontbetjening, andre borgerserviceopgaver m.v. Der kan også være scanningsfunktioner og sekretærer andre steder i organisationen, der varetager administrative opgaver.

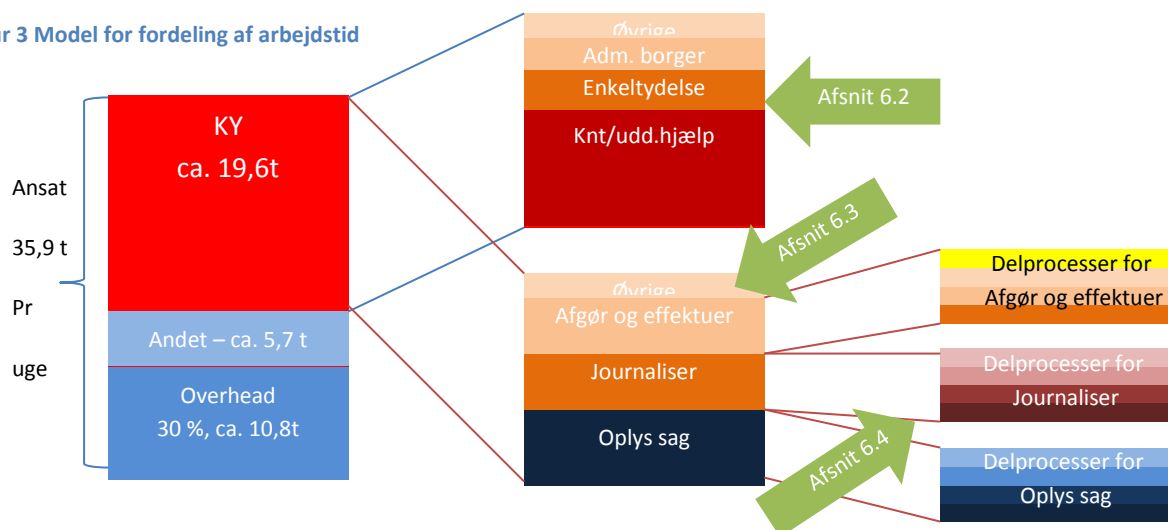
Den enkelte kommune kan bruge den metode, der er beskrevet senere i rapporten, med "nedbrydning af arbejdsugen", til at opgøre sin faktiske ressourceanvendelse på sygedagpenge.

## 6 Delresultater

### 6.1 Hvordan fordeler arbejdstiden sig?

Den grundlæggende model for hvordan vi har opgjort arbejdstidens anvendelse er således:

Figur 3 Model for fordeling af arbejdstid



Ude til venstre har vi den ugentlige arbejdstid. En typisk sagsbehandler i førmålingen er ansat 35,9 timer om ugen. Heraf har vi fast fratrukket 30 % til overhead<sup>1</sup> i en normal uge – svarende til 10,8 timer. Sagsbehandlerne har i mange tilfælde også opgaver, der ikke relaterer sig til kontanthjælpssager mm.. Det var i gennemsnit 5,5 timer i førmålingen. Tilbage er 19,6 timer på Kontanthjælpssager m.m. Det er det vi kalder den effektive arbejdstid. Fordelingen af denne tid på hovedopgaverne kunne vi se i Figur 1, og nedenfor i Figur 4.

Denne tid er så fordelt af sagsbehandlerne på dels hovedopgaverne (kasserne med Kontanthjælp/udd.hjælp m.v.), dels på hovedprocesserne (kasserne med oplys sag, journaliser m.v.).

Endelig er tre af hovedprocesserne – oplys sag, journaliser og afgør og effektuer – yderligere opdelt på delprocesser. Det er vist i figuren ude til højre.

Som vi har angivet, kan man i afsnit 3.1 se hvordan arbejdstiden fordeler sig på hovedopgaverne; i afsnit 3.2 på hovedprocesserne, og i afsnit 3.3. på delprocesser.

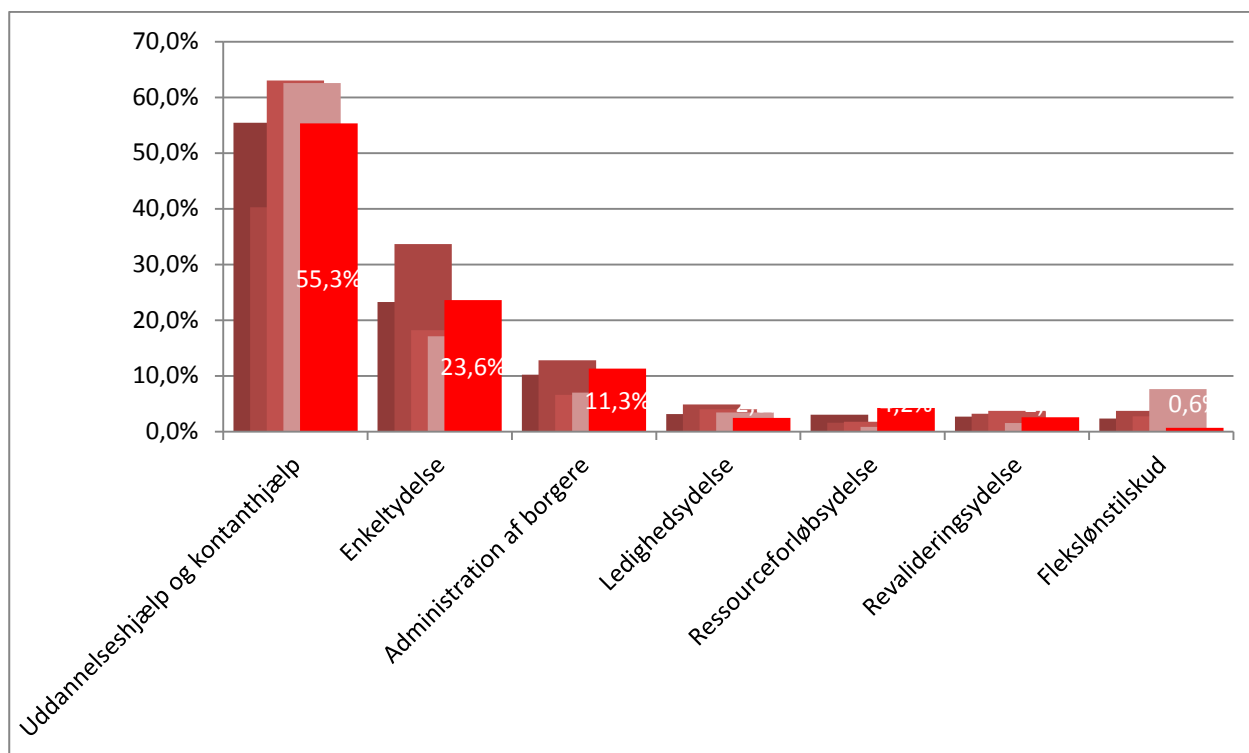
### 6.2 Hvordan fordeler arbejdstiden sig på hovedopgaverne?

I figuren herunder ses hvordan den opgjorte effektive KY-tid - 19,6 timer i gennemsnit - fordeler sig på hovedopgaverne. Den forreste søjle – den meget røde – er gennemsnittet af sagsbehandlernes besvarelser i de fire kommuner:

<sup>1</sup> Overhead dækker sygdom og andet lovligt fravær, frokost, små pauser, kompetenceudvikling, personalemøder og – forhold. På årsbasis er overhead snarere i nærheden af 40%, når man medregner ferie og søgn- og helligdage



Figur 4 Fordeling på hovedopgaver



Figuren viser, at:

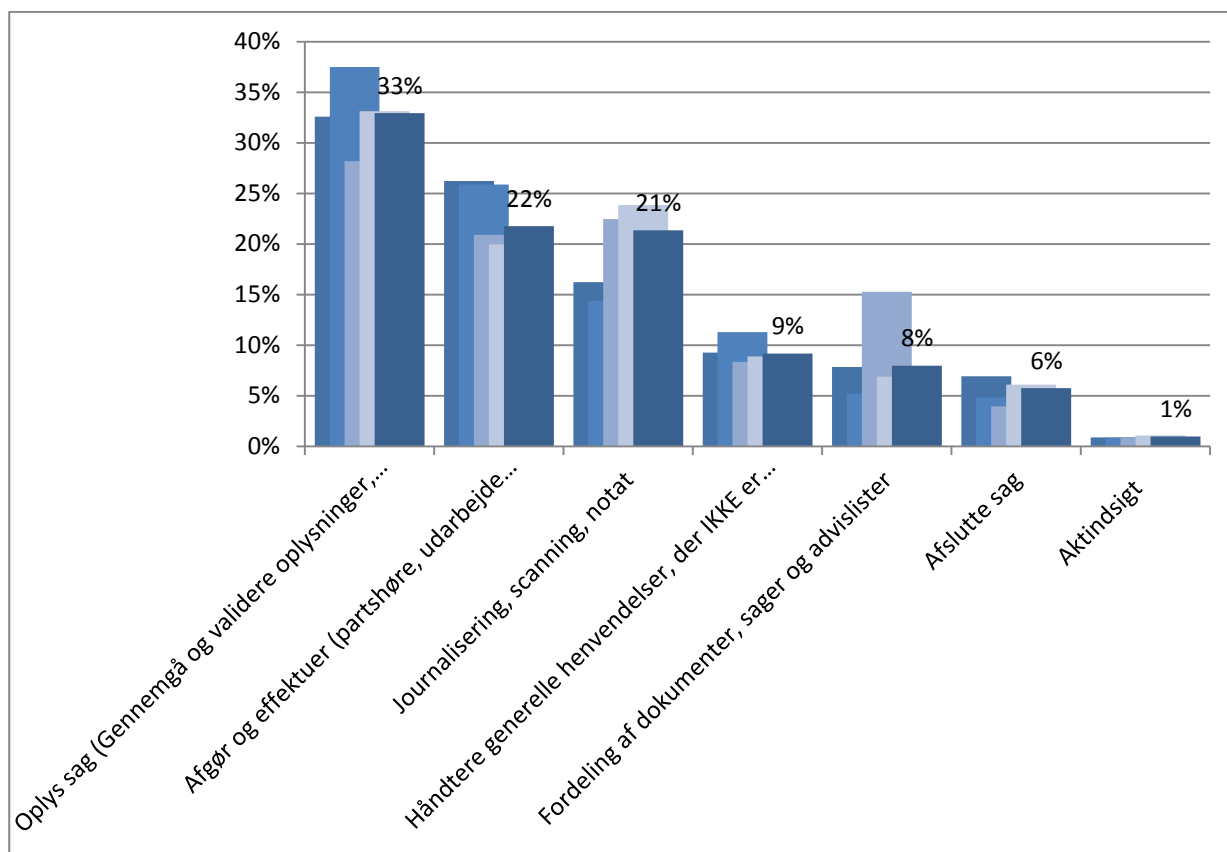
- Uddannelses- og kontanthjælp med 55,3 % af arbejdet i gennemsnit er langt den mest arbejdskrævende hovedopgave. Heri indgår supplerende hjælp, særlig støtte og engangshjælp. De tre ydelser udgjorde i valideringen i juni i gennemsnit 11 %, og uddannelses- og kontanthjælp isoleret 40 %.
- Dernæst kommer enkeltydelse og administration af borgere med 23,6 hhv. 11,3%
- Resten af hovedopgaverne er marginale ift. arbejdsindsats
- Vi ser for det første en rimelig konsistens mellem kommunerne. Alle har fx samme tendens: Uddannelses- og kontanthjælp vejer tungest, og så fremdeles.
- Omvendt er der også væsentlige forskelle mellem kommunerne inden for samme hovedopgave. For eksempel registrerer den ene kommune, at de bruger 63 pct. af arbejdet på uddannelses- og kontanthjælp, mens en anden er nede på 40 pct. Disse værdier modsvares så af en omvendt forskel på enkeltydelser, hvor kommunen med de 40 pct. bruger 33,7 pct., og kommunen med 63 pct. bruger 18 pct.

Det sidste indebærer, at enhver kommune skal være omhyggelig med at opgøre egen arbejdstid.

### 6.3 Fordeling på hovedprocesser

I den næste fordeling har vi set på hvordan tidsforbruget på KY-hovedopgaverne, 19,6 timer i gennemsnit, jævnfør Figur 3 - fordeler sig på sagsgangsmæssige hovedprocesser: Oplys sag, afgør og effektuer m.v. I figuren er opgaverne vist efter faldende tyngde. Den mørkeblå søjle forrest er gennemsnittet af sagsbehandlernes besvarelser i de fire kommuner og de andre søjler viser hver kommune:

Figur 5 Arbejdstiden på KY-hovedopgaverne fordelt på hovedprocesser (samlet 100 pct.)



Vi ser, at:

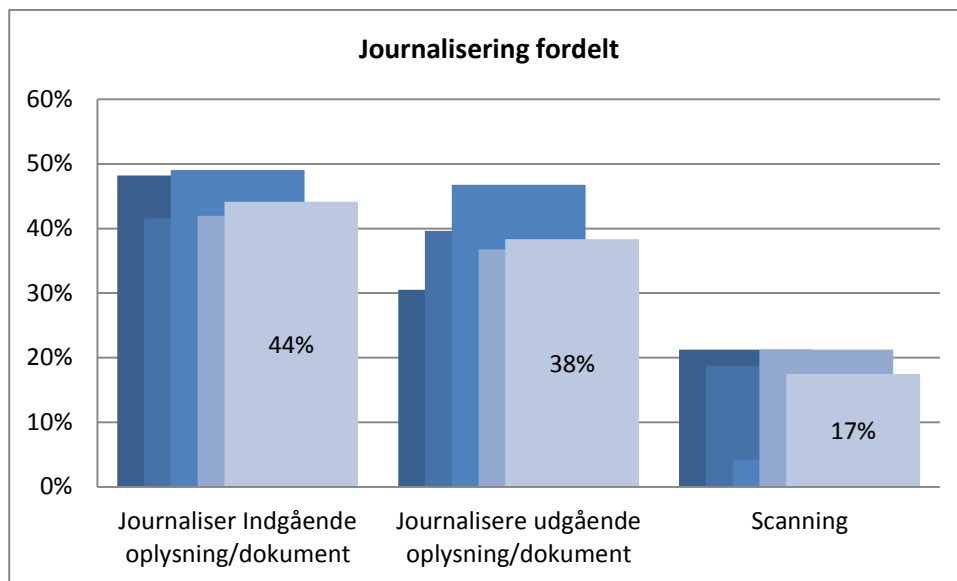
- oplys sag, afgør og effektuer sag og journalisering fylder klart mest med hhv. 33, 22 og 21 pct. af tidsforbruget
- to opgaver, der ikke direkte understøttes af KY – generelle henvendelser, der ikke er relateret til en sag og aktindsigt dækker 10 pct.
- tendensen er den samme i alle kommuner når vi ser på opgavernes tyngde
- Der dog også er større forskelle mellem kommunerne. Således svinger opgørelsen på Oplys sag mellem 28 og 37 pct. og afgør sag mellem 20 og 26 pct.

## 6.4 Fordeling på delprocesser

### 6.4.1 Journalisering fordelt

Figuren her folder Journalisering yderligere ud i tre delprocesser. Der er tæt overensstemmelse mellem kommunerne. Dog har en kommune markant mindre arbejde på scanning, hvilket skyldes at stort set alle dokumenter scannes uden for ydelseskantoret. Gennemsnittet er den lyseblå søjle forrest – de fire kommuner er søjlerne bagerst.

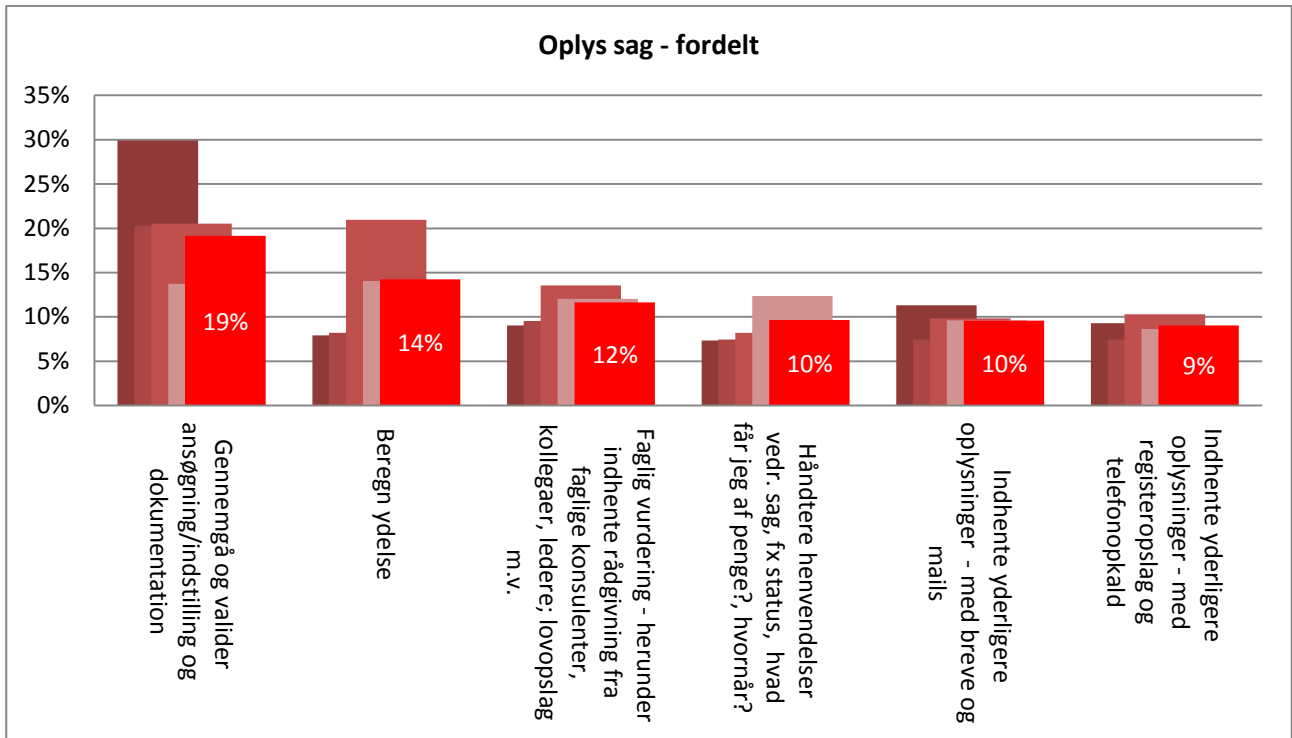
Figur 6 Journaliseringsarbejdet fordelt



#### 6.4.2 Oplys sag fordelt

Her er oplys sag fordelt. 74 pct. af arbejdet er fordelt på disse delprocesser. Resten fylder meget lidt. Der er nogen forskelle i resultaterne. Specielt hvad angår de to første og største delprocesser. Der er imidlertid også konsistens i den forstand, at rangeringen af delprocesserne er næsten ens. Den røde søjle forrest er gennemsnittet:

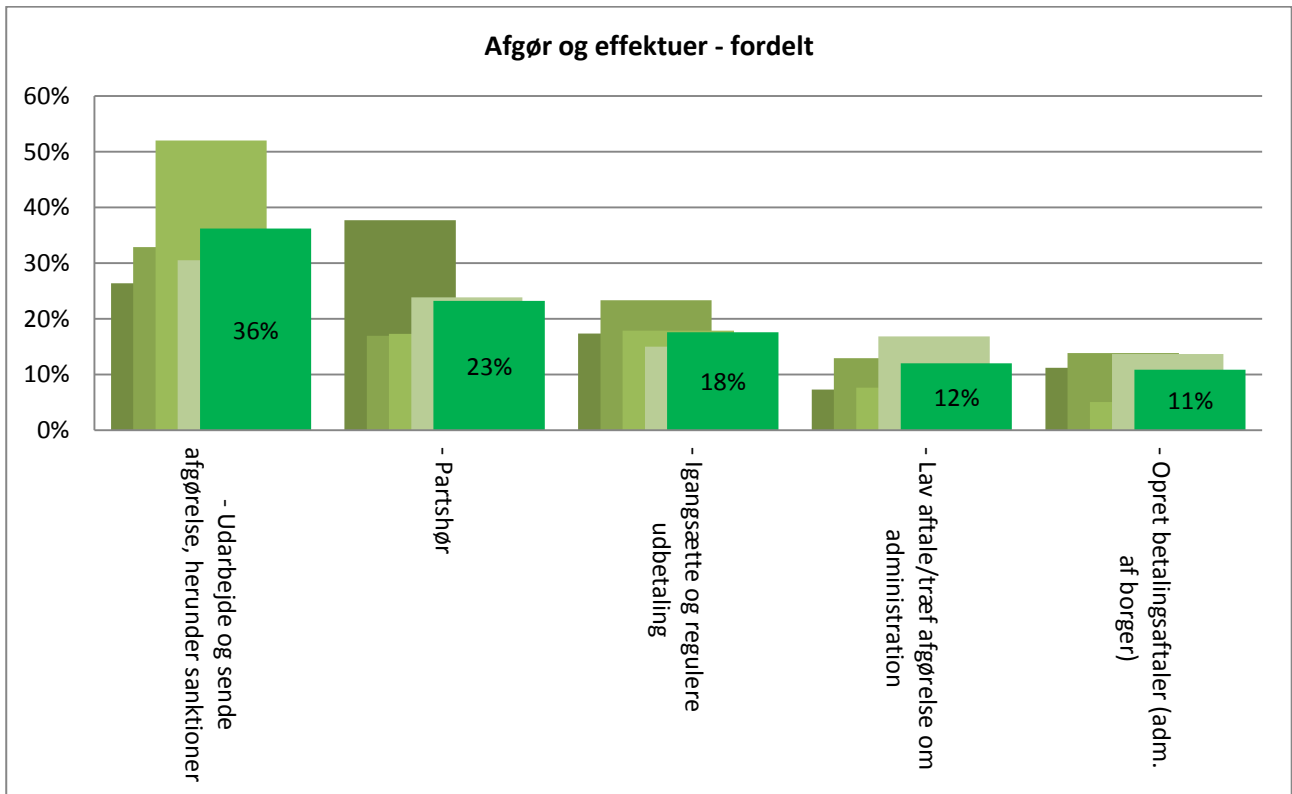
Figur 7 Oplys sag



### 6.4.3 Afgør og effektuer fordelt

Endelig er afgør og effektuer fordelt. Igen med nogle forskelle. Den grønne søjle forrest er gennemsnittet:

Figur 8 Afgør og effektuer





# Bilag

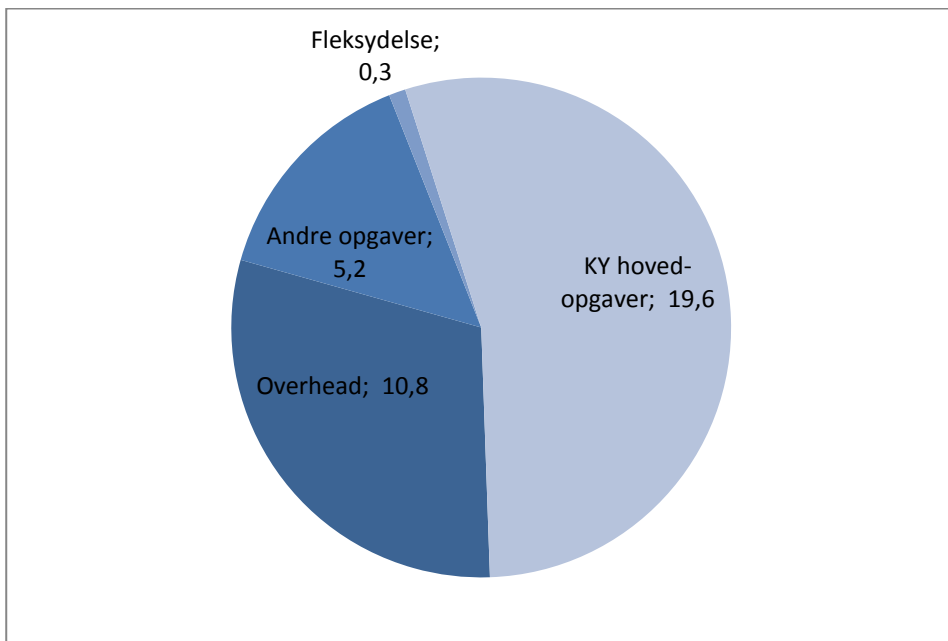
---

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Bilag 1 | Fordeling af arbejdstid.....  | 15 |
| Bilag 2 | Fordeling af arbejdstid på KY opgaver.....  | 16 |
| Bilag 3 | Arbejdstidens fordeling på Hovedopgaver.....  | 17 |
| Bilag 4 | Effektiviseringspotentialer .....   | 18 |
| Bilag 5 | Beregnet effektiviseringspotentialer på 22,6% – fordelt på hovedprocesser og delprocesser ..... | 20 |

## Bilag 1 Fordeling af arbejdstid

Den gennemsnitlige sagsbehandler er ansat 35,9 timer om ugen. Heraf har vi forlods trukket 30 % til overheadtid – eller 10,8 timer. Sagsbehandlerne havde i gennemsnit 5,3 timer til andre opgaver og brugte 0,3 timer på fleksydelse. Tilbage var 19,6 timer til KY-hovedopgaverne:

Figur 8 Fordeling af arbejdstid på KY, Overhead og andre opgaver



## Bilag 2 Fordeling af arbejdstid på KY hoved- og delprocesser

Tabellen her, viser hvordan de 19,6 timer ovenfor fordeler sig på forskellige hoved- og delprocesser, rangeret efter tyngde i førmålingen i februar-marts. 32,9 pct. blev den gang anvendt på oplysningsfasen. Det var i eftermålingen i juni faldet til 27,9 pct. Det kan skyldes usikkerhed ved målingen, såvel som et udtryk for at kontanthjælpsreformen er slået bedre an. Ser man på delprocesserne er det især faglig vurdering, der er faldet mest. Det understreger måske kontanthjælpsreformens gennemslag. I februar-marts blev sagsbehandlere bedt om at registrere sagsrelaterede borgersamtaler under "gennemgå og valider ansøgning". I juni kunne de udskille samtalerne, og de udgjorde tilsammen 3,6 pct. af arbejdstiden

| Resultat førmåling   | Feb-mar       | Validering juni |
|--|---------------|-----------------|
| <b>Oplys sag (Gennemgå og validere oplysninger, registreropslag, beregn, faglig vurdering, håndtere konkrete sagshenvendelser)</b>   | <b>32,9%</b>  | <b>27,9%</b>    |
| Gennemgå og validere ansøgning/indstilling og dokumentation  | 8,3%          | 8,5%            |
| Faglig vurdering - herunder indhente rådgivning fra faglige konsulenter, kollegaer, ledere; lovopslag m.v.                           | 5,0%          | 3,2%            |
| Håndtere henvendelser vedr. sag, fx status, hvad får jeg af penge?, hvornår?   | 3,8%          | 2,7%            |
| Indhente yderligere oplysninger - med breve og mails   | 3,2%          | 2,7%            |
| Indhente yderligere oplysninger - med registeropslag og telefonopkald  | 3,2%          | 2,5%            |
| Fejlret - skrive, ringe, selv fejlrette  | 2,8%          | 1,3%            |
| Beregn ydelse  | 2,2%          | 4,0%            |
| Fastsæt ydelsessats  | 2,0%          | 1,2%            |
| Sætte erindring/advis  | 1,8%          | 1,2%            |
| Fradrag for forskudsvis udbetalt børnebidrag   | 0,6%          | 0,6%            |
| <b>Afgør og effektuer (partshøre, udarbejde afgørelser, sanktioner, aftaler om administration m.v.)</b>                              | <b>21,8%</b>  | <b>23,6%</b>    |
| Udarbejde og sende afgørelse, herunder sanktioner  | 7,1%          | 8,6%            |
| Partshør   | 5,9%          | 5,5%            |
| Igangsætte og regulere udbetaling  | 4,3%          | 4,2%            |
| Lav aftale/træf afgørelse om administration  | 2,2%          | 2,8%            |
| Opret betalingsaftaler (adm. af borger)  | 2,1%          | 2,6%            |
| Stop opkrævning og tilbagebetal beløb (Fleksydelse)  | 0,1%          |                 |
| Igangsæt opkrævning (Fleksydelse)  | 0,1%          |                 |
| <b>Journalisering, scanning, notat</b>   | <b>21,3%</b>  | <b>22,9%</b>    |
| Journalisere og notat - indgående oplysning/dokument   | 11,5%         | 10,1%           |
| Journalisere og notat - udgående oplysning/dokument  | 7,1%          | 6,7%            |
| Scanning   | 2,7%          | 4,3%            |
| <b>Håndtere generelle henvendelser, der IKKE er relateret til en konkret sag. Fx om åbningstider, regler, hvordan man søger m.v.</b> | <b>9,2%</b>   | <b>10,1%</b>    |
| <b>Fordeling af dokumenter, sager og advislister</b>   | <b>8,0%</b>   | <b>9,2%</b>     |
| <b>Afslutte sag</b>  | <b>5,8%</b>   | <b>4,9%</b>     |
| <b>Aktindsigt</b>  | <b>1,0%</b>   | <b>1,4%</b>     |
| <b>Total %</b>   | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b>   |

Inkl. 3,6% på møder med borger



## Bilag 3 Arbejdstidens fordeling på Hovedopgaver

|                          | Uddannelseshjælp og kontanthjælp | Enkelt-ydelse | Admini-stration af borgere | Ledigheds-ydelse | Ressource-forløbsydelse | Revaliderings-ydelse | Fleksløns-tilskud |
|--------------------------|----------------------------------|---------------|----------------------------|------------------|-------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>Førmåling feb-mar</b> | 55,5%                            | 23,2%         | 10,2%                      | 3,1%             | 3,0%                    | 2,7%                 | 2,3%              |
| <b>Validering juni</b>   | 52,3%*                           | 26,4%         | 14,4%                      | 2,5%             | 2,2%                    | 2,5%                 | 2,2%              |

Ved første måling skulle sagsbehandlerne registrere supplerende hjælp, engangshjælp og særlig støtte under Uddannelseshjælp og Kontanthjælp. Anden gang var disse tre ydelser skilt ud. Summen blev næsten den samme. Ved valideringsmålingen i juni udgjorde de tre ydelser (supplerende hjælp, engangshjælp og særlig støtte) 11,6 pct.point af de 52,3 pct. point, der er nævnt for uddannelseshjælp og kontanthjælp.

Men hovedpointen er, at uddannelses- og kontanthjælp i begge målinger er klart den væsentligste hovedopgave, og klart efterfulgt af enkelt-ydelser. I valideringsmålingen i juni fylder administration af borgere mere – 14,4 pct.point mod 10,2 pct.point i februar-marts.

## Bilag 4 Effektiviseringspotentialer

KOMBIT samlede i februar 2014 sin arbejdsgruppe af sagsbehandlere og ledere med dyb indsigt i KY og konkrete sagsgange. Gruppen blev delt i to delgrupper som herefter gennemgik de hoved- og delprocesser, der er nævnt i venstrekolonnen for hver af de ydelser der er nævnt i toprækken, med henblik på at vurdere effektiviseringspotentialer med KY. Fx vurderede grupperne i gennemsnit at delprocessen med at gennemgå og validere ansøgning/indstilling og dokumentation kan effektiviseres med 33,3 %. Tomme felter betyder at delprocessen ikke vurderes at kunne effektiviseres.

|  | Vægt<br>Jævnfør<br>bilag 2 | Vægtning jævnfør bilag 3                 |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
|--|----------------------------|--|----------------------|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------------|
|  |                            | Uddannelses-<br>hjælp og<br>kontanthjælp | Ledig-<br>hedsydelse | Revali-<br>derings-<br>ydelse | Ressour-<br>cefor-<br>løbs-<br>ydelse | Fleksløn-<br>tilskud | Enkelt-<br>ydelse | Admini-<br>stration af<br>borgere |
|  |                            | 55,5%                                    | 3,1%                 | 2,7%                          | 3,0%                                  | 2,3%                 | 23,2%             | 10,2%                             |
| Oplys sag (Gennemgå og validere oplysninger, registeropslag, beregn, faglig vurdering, håndtere konkrete sagshenvendelser) | 32,9%                      |  |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Gennemgå og valider ansøgning/indstilling og dokumentation   | 8,3%                       | 33,3%                                    | 14%                  | 6%                            | 18,60%                                | 20%                  | 25%               |                                   |
| Faglig vurdering - herunder indhente rådgivning fra faglige konsulenter, kollegaer, ledere; lovopslag m.v.                 | 5,0%                       |  |                      |                               |                                       |                      | 20%               |                                   |
| Håndtere henvendelser vedr. sag, fx status, hvad får jeg af penge?, hvornår?   | 3,8%                       | 28,6%                                    |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Indhente yderligere oplysninger - med breve og mails   | 3,2%                       | 13,1%                                    | 8,2%                 | 8,2%                          | 9,9%                                  |                      |                   |                                   |
| Indhente yderligere oplysninger - med registeropslag og telefonopkald  | 3,2%                       | 30,6%                                    | 14,20%               | 15,90%                        | 20,70%                                | 20%                  | 25%               |                                   |
| Fejlret - skrive, ringe, selv fejlrette  | 2,8%                       | 30,6%                                    | 14,20%               | 15,90%                        | 20,70%                                | 20%                  | 25%               |                                   |
| Beregn ydelse  | 2,2%                       |  |                      |                               |                                       | 25%                  |                   | 33%                               |
| Fastsæt ydelsessats  | 2,0%                       | 20,0%                                    |                      | 33%                           |                                       |                      |                   |                                   |
| Sætte erindring/advis  | 1,8%                       |  |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Fradrag for forskudsvis udbetalt børnebidrag   | 0,6%                       | 55,60%                                   |                      | 33,30%                        |                                       |                      |                   |                                   |
| Afgør og effektuer (partshøre, udarbejde afgørelser, sanktioner, aftaler om administration m.v.)                           | 21,8%                      |  |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Udarbejde og sende afgørelse, herunder sanktioner  | 7,1%                       | 20%                                      | 16,70%               | 16,70%                        |                                       |                      | 5%                |                                   |
| Partshør   | 5,9%                       | 6,70%                                    | 12,50%               | 12,50%                        |                                       |                      |                   |                                   |
| Igangsætte og regulere udbetaling  | 4,3%                       | 27,30%                                   | 20%                  | 16,70%                        |                                       | 16,70%               | 25%               | 20%                               |
| Lav aftale/træf afgørelse om administration  | 2,2%                       |  |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Opret betalingsaftaler (adm. af borger)  | 2,1%                       |  |                      |                               |                                       |                      |                   | 33,30%                            |
| Journalisering, scanning, notat  | 21,3%                      |  |                      |                               |                                       |                      |                   |                                   |
| Journalisere og notat - indgående oplysning/dokument   | 11,5%                      | 43,8%                                    | 35,7%                | 50%                           | 25%                                   | 37,50%               | 50%               | 50%                               |
| Journalisere og notat - udgående oplysning/dokument  | 7,1%                       | 30%                                      | 20%                  | 30%                           | 25%                                   | 50%                  | 50%               | 50%                               |

|   | Vægtning jævnfør bilag 3   |  |                      |                               |                                       |                       |                   |                                   |
|---|----------------------------|--|----------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------------|
|   | Vægt<br>Jævnfør<br>bilag 2 | Uddannelses-<br>hjælp og<br>kontanthjælp | Ledig-<br>hedsydelse | Revali-<br>derings-<br>ydelse | Ressour-<br>cefor-<br>løbs-<br>ydelse | Fleksløns-<br>tilskud | Enkelt-<br>ydelse | Admini-<br>stration af<br>borgere |
| Scanning  | 2,7%                       | 66,70%                                   | 22,20%               | 33,30%                        | 0                                     | 75%                   | 80%               | 40%                               |
| Håndtere generelle henvendelser, der IKKE er relateret til en konkret sag. Fx om åbningstider, regler, hvordan man søger m.v. | 9,2%                       |  |                      |                               |                                       |                       |                   |                                   |
| Fordeling af dokumenter, sager og advislister   | 8,0%                       | 50%                                      | 50%                  |                               |                                       | 50%                   | 50%               | 50%                               |
| Afslutte sag  | 5,8%                       | 20%                                      | 33,30%               | 33,30%                        | 50%                                   | 50%                   | 50%               | 20%                               |
| Aktindsigt  | 1,0%                       |  |                      |                               |                                       |                       |                   |                                   |
| Total %   | 100,0%                     |  |                      |                               |                                       |                       |                   |                                   |

## Bilag 5 Beregnet effektiviseringspotentiale på 22,6% - fordelt på hovedprocesser og delprocesser

|   |               | Udd. Og<br>knt.hjælp | Ledighed<br>sydelse | Reva.ydel<br>se | Res.forlø<br>bsydelse | Fleksløns<br>tilskud | Enkeltyd<br>else | Adm. af<br>borgere | I alt         |
|---|---------------|----------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|------------------|--------------------|---------------|
|   | Vægt          | Effektivisering      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| Oplys sag (Gennemgå og validere oplysninger, registreropslag, beregn, faglig vurdering, håndtere konkrete sagshenvendelser)   | 32,9%         | -3,8%                | -0,1%               | -0,1%           | -0,1%                 | -0,1%                | -1,1%            | -0,1%              | -5,3%         |
| Gennemgå og valider ansøgning/indstilling og dokumentation  | 8,3%          | -1,5%                | 0,0%                | 0,0%            | 0,0%                  | 0,0%                 | -0,5%            |                    | -2,1%         |
| Faglig vurdering - herunder indhente rådgivning fra faglige konsulenter, kollegaer, ledere; lovopslag m.v.                    | 5,0%          |                      |                     |                 |                       |                      | -0,2%            |                    | -0,2%         |
| Håndtere henvendelser vedr. sag, fx status, hvad får jeg af penge?, hvornår?  | 3,8%          | -0,6%                |                     |                 |                       |                      |                  |                    | -0,6%         |
| Indhente yderligere oplysninger - med breve og mails  | 3,2%          | -0,2%                | 0,0%                | 0,0%            | 0,0%                  |                      |                  |                    | -0,3%         |
| Indhente yderligere oplysninger - med registeropslag og telefonopkald   | 3,2%          | -0,5%                | 0,0%                | 0,0%            | 0,0%                  | 0,0%                 | -0,2%            |                    | -0,8%         |
| Fejlret - skrive, ringe, selv fejlrette   | 2,8%          | -0,5%                | 0,0%                | 0,0%            | 0,0%                  | 0,0%                 | -0,2%            |                    | -0,7%         |
| Beregn ydelse   | 2,2%          |                      |                     |                 |                       | 0,0%                 |                  | -0,1%              | -0,1%         |
| Fastsæt ydelsessats   | 2,0%          | -0,2%                |                     | 0,0%            |                       |                      |                  |                    | -0,2%         |
| Sætte erindring/advis   | 1,8%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| Fradrag for forskudsvis udbetalt børnebidrag  | 0,6%          | -0,2%                |                     | 0,0%            |                       |                      |                  |                    | -0,2%         |
| <b>Afgør og effektuer (partshøre, udarbejde afgørelser, sanktioner, aftaler om administration m.v.)</b>                       | <b>21,8%</b>  | <b>-1,7%</b>         | <b>-0,1%</b>        | <b>-0,1%</b>    |                       | <b>0,0%</b>          | <b>-0,3%</b>     | <b>-0,2%</b>       | <b>-2,3%</b>  |
| Udarbejde og sende afgørelse, herunder sanktioner   | 7,1%          | -0,8%                | 0,0%                | 0,0%            |                       |                      | -0,1%            |                    | -0,9%         |
| Partshør  | 5,9%          | -0,2%                | 0,0%                | 0,0%            |                       |                      |                  |                    | -0,3%         |
| Igangsætte og regulere udbetaling   | 4,3%          | -0,6%                | 0,0%                | 0,0%            |                       | 0,0%                 | -0,2%            | -0,1%              | -1,0%         |
| Lav aftale/træf afgørelse om administration   | 2,2%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| Opret betalingsaftaler (adm. af borger)   | 2,1%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  | -0,1%              | -0,1%         |
| Stop opkrævning og tilbagebetalt beløb (Fleksydelse)  | 0,1%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| Igangsæt opkrævning (Fleksydelse)   | 0,1%          | 0,0%                 | 0,0%                | 0,0%            |                       | 0,0%                 | 0,0%             | 0,0%               | 0,0%          |
| <b>Journalisering, scanning, notat</b>  | <b>21,3%</b>  |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    | <b>0,0%</b>   |
| Journalisere og notat - indgående oplysning/dokument  | 11,5%         | -2,8%                | -0,1%               | -0,2%           | -0,1%                 | -0,1%                | -1,3%            | -0,6%              | -5,2%         |
| Journalisere og notat - udgående oplysning/dokument   | 7,1%          | -1,2%                | 0,0%                | -0,1%           | -0,1%                 | -0,1%                | -0,8%            | -0,4%              | -2,6%         |
| Scanning  | 2,7%          | -1,0%                | 0,0%                | 0,0%            | 0,0%                  | 0,0%                 | -0,5%            | -0,1%              | -1,7%         |
| Håndtere generelle henvendelser, der IKKE er relateret til en konkret sag. Fx om åbningstider, regler, hvordan man søger m.v. | 9,2%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| Fordeling af dokumenter, sager og advislister   | 8,0%          | -2,2%                | -0,1%               | 0,0%            | 0,0%                  | -0,1%                | -0,9%            | -0,4%              | -3,8%         |
| Afslutte sag  | 5,8%          | -0,6%                | -0,1%               | -0,1%           | -0,1%                 | -0,1%                | -0,7%            | -0,1%              | -1,7%         |
| Aktindsigt  | 1,0%          |                      |                     |                 |                       |                      |                  |                    |               |
| <b>Total %</b>  | <b>100,0%</b> | <b>-13,3%</b>        | <b>-0,5%</b>        | <b>-0,4%</b>    | <b>-0,3%</b>          | <b>-0,5%</b>         | <b>-5,7%</b>     | <b>-1,8%</b>       | <b>-22,6%</b> |