

Referat fra Idé Camp November 2012



Introduktion

Baggrunden for at udvikle nye systemer er blandt andet behovet for at skabe et alternativ til de nuværende KMD løsninger og at skabe mulighed for at flere leverandører kan byde ind på opgaverne, således at der, når kommunerne skal genudbyde systemerne, findes et større marked og hermed konkurrence på pris.

I november 2011 afholdt KOMBIT to Idé Camps, hvor inspiration til kravspecifikation for Kontanthjælpssystemet stod på dagsordenen.

Nu er turen kommet til udarbejdelse af kravspecifikation til et nyt IT system på sygedagpengeområdet, hvor ydelseschefer og medarbejdere inviteres til at bidrage med ideer, forbedringer og ønsker til ændringer.

De to Idé Camps blev afholdt henholdsvis den 12. november 2012 i København og den 28. november 2012 i Horsens. Samlet set deltog set 105 ledere, faglige konsulenter og medarbejdere fra ydelseskontorerne fra 55 forskellige kommuner.

Selve Idé Campen blev gennemført som to workshops, hvor den første havde fokus på at skrotte alt, hvad der i

forhold til det nuværende system fungerer dårligt eller er unødvendigt; den anden handlede om at se fremad og komme med ønsker og visioner for den fremtidige løsning. Deltagerne blev opfordret til at tænke ud af boksen og også gerne forholde sig til behov for ændringer i lovgivningen på området. Som inspirationsmaterialer fik deltagerne udleveret casemateriale.

Slutteligt blev deltagerne opfordret til at tilkendegive interesse for at bidrage med ideer og som testkommune i forhold til udviklingen. Dette har 26 deltagere benyttet sig af.

Her præsenteres resultaterne fra de to Idé Camps i hovedtræk. Alle ideer og kommentarer er opsamlet af ISU Plus og indgår i KOMBITs videre arbejde.

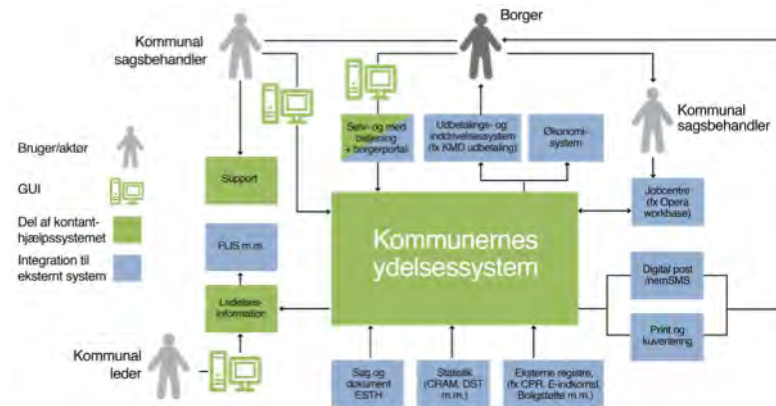
Skulle flere ønske at bidrage, er det stadigvæk muligt: Send en mail til sdp-udbud@kombit.dk.



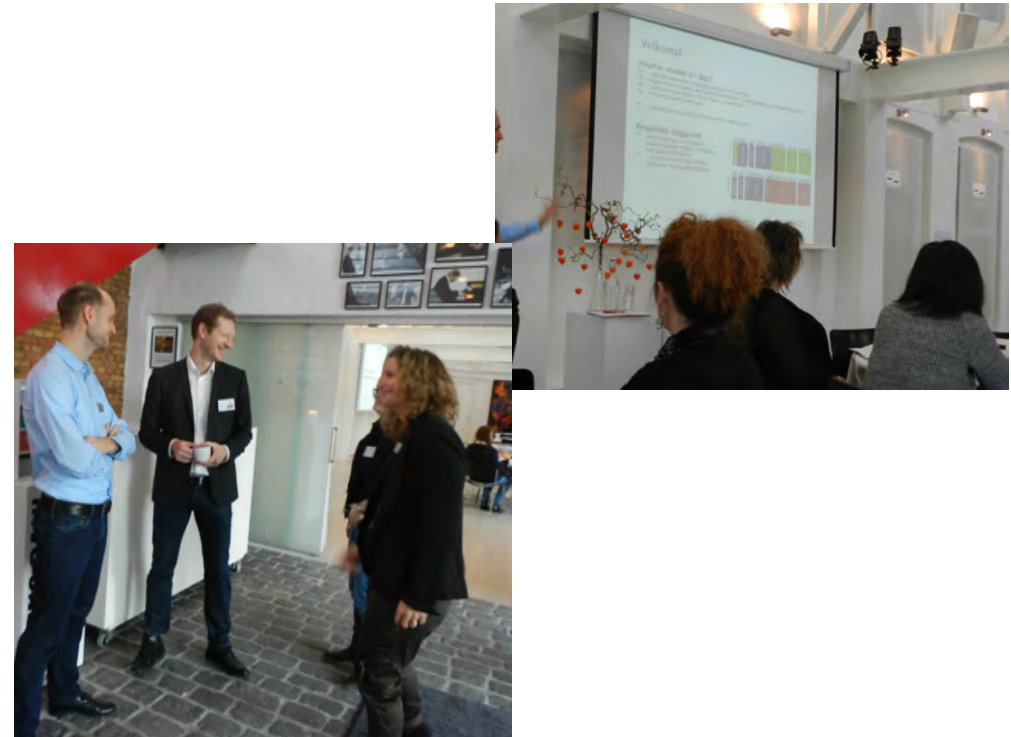
Velkomst

Begge Idé Camp startede op med en orientering og opdatering på Arbejdet med Kontanthjælpssystemet. Projektleder Mikael Skilbreid gennemgik tidsplan og forventningerne til det videre arbejde med kravspecifikationen, samt forventningerne til Ydelseschefers og superbrugernes rolle og opgaver i implementeringen.

Ud over at kortlægge kerneprocesserne og definere begreber, arbejdes der også med dialog med mulige leverandører og generel markedsmodning. KL er endvidere i dialog med blandt andet arbejdsmarkedsstyrelsen for at drøfte muligheder for regelforenkligning.



Enkelte deltagere deltog kun i denne del af forløbet.



Fortid

Hvad vil vi aldrig se mere!! Det kan være.....

- ◆ Administrative arbejdsgange?
- ◆ Snitflader, der ikke virker?
- ◆ Hvad er bøvlet?
- ◆ Hvor går det galt?

Nu har du chancen!!

Der har grundlæggende været bred enighed blandt deltagerne om, hvilke områder i de nuværende systemer, som ikke skal videreføres i det nye system. Det drejer sig både om funktioner i systemet, samspillet mellem forskellige systemer og u hensigtsmæssig kommunikation med borgere og arbejdsgivere på grund af uklare standardbreve og for mange papirblanketter. Der var desuden enighed om, at nogle krav til kontrol, frister samt u hensigtsmæssige udbetalingsmuligheder skal ændres.

Et væsentligt problem med det nuværende system er, at der **mangler sammenhæng mellem systemer**, som kræver **ekstra manuelt arbejde** for sagsbehandlerne, og som **følge heraf**, er mere tidskrævende og med større risiko for fejl. Der ønskes derfor ét samlet system, eller systemer der i højere grad kan spille sammen.

Blandt de primære kritikpunkter var:

- ◆ Dobbelte indberetninger (som f.eks. oplysninger om delvist genoptaget arbejde)
- ◆ At arbejde i 2 systemer (CICS og E-dagpenge)
- ◆ Manuelt skift mellem Opera og E-dagpenge
- ◆ At data mellem NemRefusion og dagpenge er asynkrone
- ◆ 2 delsager lukkes samtidig (Reminder om en delsag skal lukkes, når en anden delsag lukkes)
- ◆ Delsagsproblematik – nye sager lægger sig fejlagtigt på uafsluttede sager (Fx DP 200 B) Det burde ikke være muligt fejlagtigt at indberette DP 201, når det skulle være DP 202

Skrot stikprøvekontrol!! Spild af tid



- ◆ Manglende fortrydelsesret fra opstarten, når begge skemaer modtager samme dato, så der er to forskellige bestemmelser for, hvornår der sker udbetaling
- ◆ 2 forskellige afleveringsfrister på UDP og oplysningsskema



Generelt er opfattelsen, at mange beregninger og handlinger kunne **automatiseres**, og derved spare brugerne af systemet for meget manuelt arbejde, hvor der ikke er en god grund til, at sagsbehandleren selv foretager handlingen/beregningen. Konkret blev der ytret ønske om at undgå manuelle beregninger og indtastninger i forhold til

- ◆ Partshøring
- ◆ Forlængelser (bl.a. tidsbegrænsede forlængelser)
- ◆ Når arbejdsgiver beder om refusion (2002P)
- ◆ Information fra jobcenter om aftale godkendt efter §56
- ◆ Manuel kontrol via E-indkomst
- ◆ At skulle rykke A-kassen for beregning af dagpengesats
- ◆ Ved indkodning af statsrefusion
- ◆ Flere skemaer, herunder 004 og N313
- ◆ Samtykkeerklæring ved flytning til anden kommune
- ◆ Registrering af start og stop ved ferie
- ◆ Delvis sygemelding
- ◆ Ved stop af sag i E-dagpenge
- ◆ Ved afskrivning (afskaffelse af DP 174)
- ◆ ATP- og skattekorrektioner
- ◆ Beregning i forhold til varighedsbegrænsning
- ◆ Refusion frem i tiden

Blandt de helt konkrete funktioner i **systemet**, er det især begrænsningerne og funktioner, der kræver mange klik med musen, som er problematisk, f.eks.

- ◆ Begrænsninger af mulighed for indtastning
- ◆ At løbende justeringer ikke kan ses med det samme og ikke er korrekte
- ◆ Blokeringer i AMS ved sygemelding af ledige
- ◆ Brudte uger beregnes ikke korrekt
- ◆ Begrænsninger på antallet breve i E-dagpenge
- ◆ Anmodning om refusion, når en sag er annulleret
- ◆ Dobbeltssystem (ikke opdeling af indberetning og beregning)
- ◆ 1. sygedag er låst fast i systemet, hvis arbejdsgiver har lavet en indberetningsfejl

I forhold til kontakten med henholdsvis borger og arbejdsgiver, er der flere elementer der ikke fungerer ideelt. Først og fremmest blev der rejst en kritik af de nuværende **standardbreve**, herunder udbetalingsspecifikation, underretningsbreve og oplysningsskemaer. Det er især problematisk, at de ikke kan redigeres og desuden er uvenlige, hårde og konsekvensbetonede. I **kontakten til arbejdsgiver**, må følgende ændres:

- ◆ Anmodningsskema og oplysningsskema skrottes og laves om til ét skema
- ◆ Undgå fejl i DP- breve ved beskæftigelseskrav
- ◆ Information og vejledning til arbejdsgiver omkring indberetning i Virk.dk skal fremadrettet være korrekt
- ◆ Oplysningsskema skal ikke være tilgængeligt på internettet for virksomheder/selvstændige

- ◆ DP 300/ fornyet indberetning fra arbejdsgiver (f.eks. annullering ved forkert lønkørsel)
- ◆ Komplicerede oplysningsskemaer. Ved få dages sygdom (flexjob) er der for mange papirer der skal udfyldes.
- ◆ Et oplysningsskema pr CPR nr., når der er flere arbejdsgivere
- ◆ Indberetning fra arbejdsgiver af udenlandsk arbejdskraft samt lønmodtagere uden fast bopæl (mulig systemfejl)

Endvidere ønskes, at borger og arbejdsgivers kontakt til sagsbehandleren ikke længere skal foregå via **papirblanketter**, men i stedet foregå elektronisk, når borgeren selv anmelder.

Flere understregede, at de nuværende **udbetalingsmuligheder/perioder** er rigide og ikke logiske for borger og arbejdsgiver. Der sker bl.a. fejlindberetninger fra arbejdsgiver i forhold til timeløn/14-dagesløn, og det er ikke hensigtsmæssigt, at udbetalinger ikke kan ske på alle dage.

Derudover var der også enighed om, at ikke alle nuværende **advisérne** er nødvendige. Man vil således gerne undgå dobbeltadviseringer/kontroller og unødvendige advisér, f.eks. lønadviseér.

I forlængelse heraf blev der udtrykt ønske om færre **kontroller og indberetninger**, herunder VAS, da der blev stillet spørgsmålstejn ved, hvor meget stikprøverne fak-

tisk anvendes, eller det regulært er spildtid. Det drejer sig primært om

- ◆ Tjek af lister i Doc Archive
- ◆ Manuelt tjek af andre offentlige udbetalinger og A-kasse
- ◆ Kontrol af flexjob, som bør kunne samkøres med § 56

Derudover er det også et ønske, at der ændres i **lovgivningen og de mange tidsfrister**. Blandt de primære udsagn var, at anmeldelsesregler er for komplekse og der er for mange lovkrav ved eksempelvis partshøring. Endvidere skal der ryddes ud i tidsfrister, og der må revideres på de tidsfrister, hvor der er for kort tid til at indsende skemaer. Endelig blev det foreslået, at der ikke skal være mulighed for at afholde ferie under sygdom/fravær samt muligheden for sygedagpenge for borgere ansat i flexjob.

Slutteligt kommenterede flere, at den nuværende **support** på systemet ikke fungerer, da supporten foregår udenfor kommunerne, og den der yder supporten således ikke kan se borgerens sag, og man således sende frem og tilbage mellem kommune og support.



Fremtid

Hvad skal vores drømme system kunne?

Med afsæt i egne ønsker drøfter gruppen forslag til ønsker og visioner til det nye system med udgangspunkt i:

- ◆ Dig selv - som bruger af systemet!
- ◆ Sygemeldte - som det hele handler om!
- ◆ Virksomheder og andre der er kunder og samarbejdspartnere

Nu skal der tænkes kreativt - det er tid til at tage helikopteren – så vi ser verden ovenfra og samtidig lander et sted, hvor verden er bedre og smukkere.....

I hver af grupperne blev det diskuteret, hvilke krav, der skal stilles til et nyt system på sygedagpengeområdet. Efterfølgende havde hver deltager mulighed for at prioritere blandt alle udsagn. På baggrund af dette blev disse områder prioriteret højest

- ◆ Et samlet system
- ◆ Automatiske funktioner
- ◆ Kommunikation med borger og arbejdsgiver
- ◆ Ændringer i lovgivning og frister

Et samlet system

Der ønskes enten et samlet ydelsessystem eller en bedre sammenhæng mellem de forskellige systemer, herunder automatisk dataudveksling mellem systemerne. Et samlet system skal give et tydeligt og klart overblik og indeholde udbetalingssystem, Doc2, Autopost og ESDH.

I sammenhængen mellem systemerne, er det især grænsefladen til jobcentret der er afgørende, så der skal ske automatisk dataudveksling mellem sygedagpengesystemet og Opera, således at der ikke skal ske manuelle målgruppeskift. Endvidere skal integrationen sikres til KMD Sag og Workbase.

NemRefusion skal være mere brugervenligt, herunder er det problematisk, at supporten ligger udenfor kommunerne. Alternativt kan man vælge at udbygge E-indkomst, hvor lønoplysningerne også findes. Desuden skal NemRefusion kunne afvise de oplagte sager.



Automatiske funktioner

Et fremtidigt system skal kunne håndtere midlertidige afbrydelser, når det drejer sig om noget uproblematisk som f.eks. at åbne/lukke sag eller træk af kroner ved ferieafholdelse, eller hvor der er tale om et kort og ukompliceret sygdomsforløb. Det skal være muligt at have automatisk kontrol i forbindelse med indberetningen.

Desuden skal systemet selv kunne håndtere f.eks. ændringer der påvirker statsrefusion, og automatisk finde skattekort for den pågældende periode.

Kommunikation med borger og arbejdsgiver

De forbedringer der ønskes i et kommende system, drejer sig selv om at øge selvbetjeningen ved anvendelse af elektroniske blanketter samt at systemet kan generere relevante standardbreve.

I forhold til kommunikationen foreslås det, at breve kan udskrives direkte fra NemRefusion til arbejdsgiver og borger.

Standardbrevene skal kunne redigeres og formuleres i en venligere tone og uden fagsprog. Derudover ønskes der flere forskellige afgørelsesbreve.

En SMS ordning kan medvirke til at styrke en god kommunikation - eller evt. muligheden for at anvende en app. Endelig er der enighed om, at borgeren skal have større mulighed for at kunne følge egen sag.

Ændringer i lovgivning og frister

Der var generelt enighed om, at der er for mange regler og tidsfrister der ikke er hensigtsmæssige. Der ønskes således en regelforenkling, således at det for vikarer og

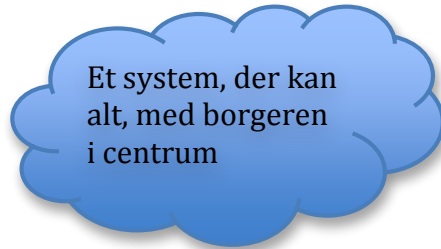
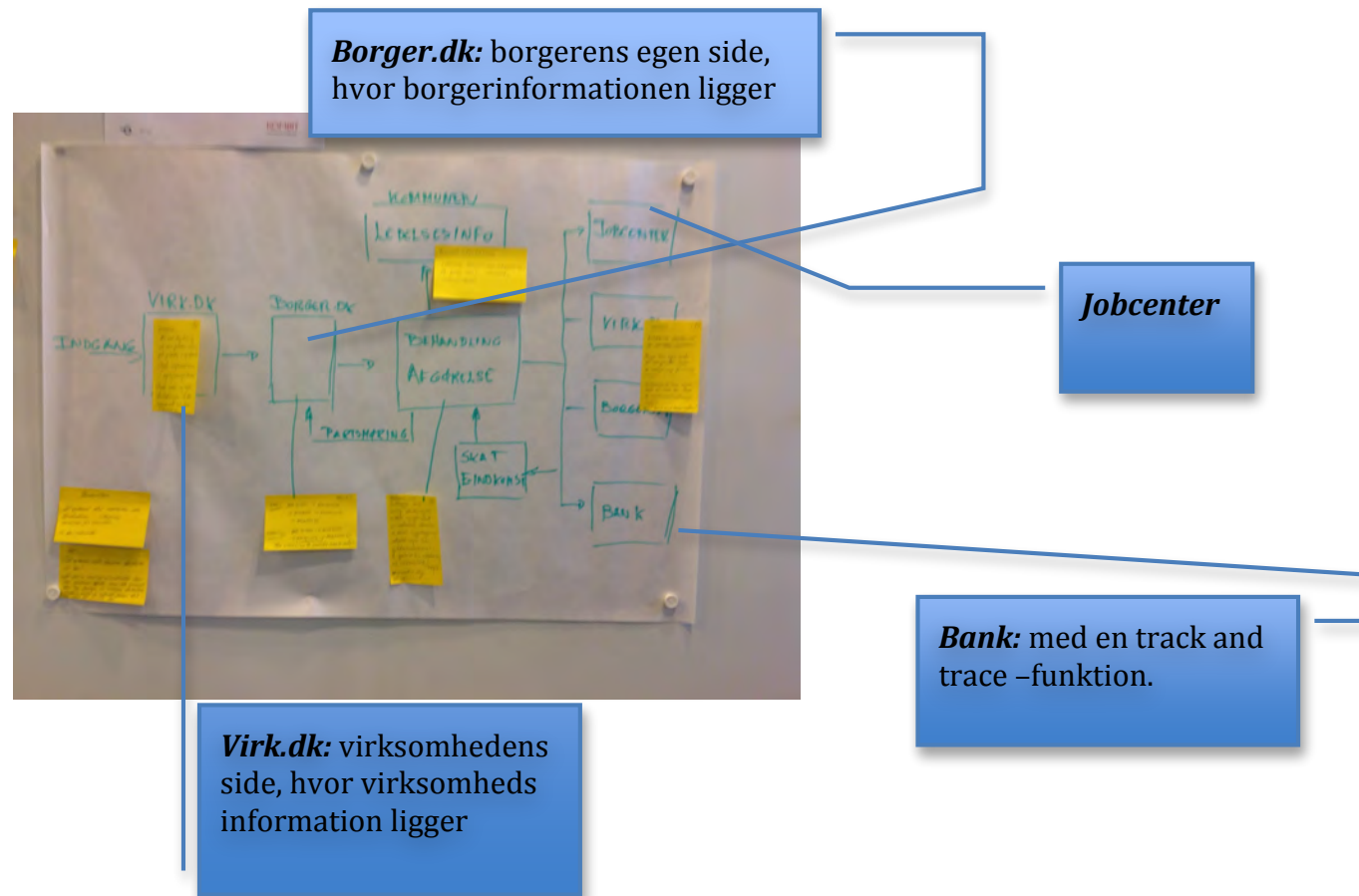
borger der arbejder freelance kan hentes digital. Borgere med flexjob bør ikke være en del af sygedagpengeloven. Deltagerne ser gerne, at der kommer færre tidsfrister samt at tidsfristerne for anmeldelser ensrettes, så det bliver lettere at håndtere i det daglige arbejde.

Foruden de højest prioriterede ønsker til et nyt sygedagpengesystem, ser flere af grupperne gerne funktioner/muligheder i det kommende system

- ◆ Fremadrettede og daglig udbetaling/opdatering
- ◆ Mulighed for at trække ledelsesinformation
- ◆ Faneblad med varighedsplan fra første dag at en sag modtages
- ◆ Se kontokoder m.m. af indberetningssystemet
- ◆ Mulighed for at indberette sagsperioder og hente aktuelle skatteoplysninger for de relevante udbetalingsperioder
- ◆ Mulighed for ubegrænset antal indberetninger på en sag
- ◆ Automatisk afskrivning af tilgodehavende beløb efter 6. mdr. – de er forældede, så de skal afskrives automatisk – alternativt = omsættes til personalekoder
- ◆ Tilbagebetalingsprocedure forenkles uden at inddrage borgeren
- ◆ Mulighed for fremtidlige indberetninger (raskmelding frem i tiden)
- ◆ Automatisk overflytning af sagsakter, når en borger flytter
- ◆ Oplysning og underretning i samme skema

En enkel gruppe valgte at tegne det ideelle system, hvor indberetningerne sker ud fra indgangen Arbejdsgiver → Borger → Kommune → Afgørelse, så sagen kan behandles og der kan træffes afgørelse, når borger har udfyldt oplysningerne. Der kan automatisk udsendelse partshørbrev.

Derudover består systemet af



Prioritering



Ikke alt er lige vigtigt, men vi vil gerne vide, hvad I synes, der er de vigtigste fornyelser.

Hver har 3 stemmer. På bordene ligger talebobler

1. Mørke gul taleboble har første prioritet
2. Lysegul taleboble har anden prioritet
3. Grå taleboble har tredje prioritet

Sæt mørkegul, lysegul og grå på de udsagn du synes er vigtigste og mest spændende. Du kan stemme på alle udsagn – også fra de andre grupper.

Deltagerkredsen fik afslutningsvis mulighed for at prioritere mellem alle gruppernes ønsker i forhold til udviklingen af et nyt system.

Hver deltager havde 3 ønsker, fordelt på en første, anden og en tredje prioritet, som de med talebobler, påført navn og kommune kunne placere på de udsagn, de fandt, bedst passede til deres ønsker, i forhold til udviklingen af et nyt Sygedagpengesystem.

Følgende temaer var gennemgående:

- ◆ Lovgivning og frister
- ◆ Kontakt til borgerne og arbejdsgiverne/virksomhederne
- ◆ Ét samlet system
- ◆ Automatisering
- ◆ Ledelsesinformation
- ◆ Borgens egen side – Borger DK
- ◆ Forenkling af virksomhedernes sagsbehandling

