

Projektnavn: Automatisering af taxa-administrationen i Familiecentret

Dato:	Tovholder fra Digitalisering:	Afdeling, hvor ideen er udsprunget fra:
25. juni 2021	Brion og Kirsten	BFF, Familiecentret

Idémodning "Taxa-kørsel" – en administrativ løsning til bevillinger og automatisering af regningskontrol for taxa-kørsel.

Observationer:

Rådgiverne hos Familiecentret visiterer og bevilger taxa-kørsel til børn efter tre paragraffer i Serviceloven:

- **§41** anvendes ved dækning af merudgifter til børn under 18 år, der forsøges i hjemmet, og hvor der merudgifterne er en konsekvens af nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne.
- **§52** anvendes når taxa-befordring vurderes at have væsentlig betydning for et barn eller unges særlige behov for støtte.
- **§11.7** anvendes ved kørsel til og fra træningssteder.

Udgifter til taxakørsel er årligt af størrelsesordenen **24 mio. kr.**, hvor hovedparten stammer fra §41-bevillinger. Der gennemføres årligt **ca. 62.000 taxa-ture**.

Taxa-området i BFF blev inden omorganisering til 'Borgernes MSB' i 2019 administreret af to forskellige centre. De to centre indgik forskellige aftaler med Kørselskontoret i BA og med Aarhus Taxa om udførelse af taxakørsel. Endvidere havde de to tidligere centre tilrettelagt forskellige arbejdsgange. Der arbejdes fortsat i dag med forskellige aftaler og arbejdsgange på trods af, at de to tidligere centre er nu blevet bragt sammen i ét center i den nye organisering af BFF.

Bevilling, ruteplanlægning og afviklingen af kørslen foregår i et workflow med følgende ansvarsfordeling:

Familiecentret har ansvaret for at visiterer, træffe afgørelse om bevilling, sende afgørelsesbrev til familierne, give Kørselskontor (eller Aarhus Taxa) besked ved nye eller ændrede bevillinger, kontrollere at modtagne regninger er indenfor bevilling.

Kørselskontoret (eller Aarhus Taxa) har ansvaret for at ruteplanlægge de enkelte dages ture under hensyn til fremsendte bevillinger fra forskellige magistratsafdelinger, kommunikere med forældrene om eksakte tidspunkter og aflysninger, dagligt sende bestillinger på dagens kørsel til taxafirmaer/vognmænd, modtage regninger fra taxafirmaer og fordele regninger til de enkelte magistratsafdelinger.

Problem:

I samarbejde med Familiecentret er følgende problemområder identificeret og prioriteret:

1. Der bevilges taxa-kørsel efter tre områder i Serviceloven – og de tre områder administreres af historiske årsager med forskellige arbejdsgange og it-understøttelse.
2. Manuel dobbeltregistrering samt ressourcekrævende manuelt arbejde med at skrive breve og lister.
3. Der mangler datagrundlag til en maskinel regningskontrol, de nuværende registreringer består af tekster i beskrivelsesfelter KMD B&V eller i tekst-felter konfigureret i CSC Social.
4. Det er ikke muligt at gennemføres en fuldstændig regningskontrol på baggrund af de nuværende registreringer i CSC Social og KMD B&V – og tilgængelige ressourcer.

Projektnavn: Automatisering af taxa-administrationen i Familiecentret

Dato:	Tovholder fra Digitalisering:	Afdeling, hvor ideen er udsprunget fra:
25. juni 2021	Brion og Kirsten	BFF, Familiecentret

5. Familiecentret får tilsendt taxa-regninger for ture, som burde tilgå andre magistratsafdelinger.
6. Bevillinger fra Familiecentret til Kørselskontoret er indimellem mangelfulde og fremsendes på forskellige formater.
7. Taxa kører uden barnet, hvis institutionen ikke har fået fulgt barnet ud til afhentning.
8. Forældrene får ikke altid aflyst taxa til tiden – følgelig skal turen betales alligevel.

Hvad består ideen i?

Der udvikles en ny database-løsning "Taxa-kontrol", hvor Familiecentret kan registrere og opdatere samtlige bevillinger til taxa-kørsel på tværs af §41, §52 og §11.7. Den ny løsning vil give mulighed for en ensartet arbejdsgang på Familiecentret, når det gælder administrationen af taxa-bevillinger. Der vil derved være ét og kun ét sted, hvor den aktuelle bevilling er registreret – og hvor samtlige relevante medarbejdere hos FC kan opsøge information.

Med løsningen skabes et datagrundlag for at automatisere følgende delprocesser:

- Udsendelse af nye/ændrede bevillinger til Kørselskontoret eller Aarhus Taxa
- Udsendelse af digital post om ny eller ændret bevilling til forældrene
- Information til institution om, at barn vil blive afhentet iht. bevilling
- Regningskontrol af de ca. 62.000 kørsler årligt, som ikke i dag kan foretages automatisk via CSC Social og KMD B&V.

Hvem bliver berørt / hvem er målgruppen og hvor stor er den?

Følgende medarbejdergrupper på Familiecentret vil skulle anvende den nye løsning:

- **Rådgivere** – ca. 100 medarbejdere
- **Assistenter** – ca. 20 medarbejdere
- **Controllere** – ca. 2 medarbejdere

Derudover vil følgende interessenter udenfor Familiecentret opleve forbedringer

- **Familierne**
- **Kørselskontoret**
- **Andre centre i MSB eller AAK, som administrerer bevillinger med taxa-kørsler**
Foreløbig er fundet, at UJU/UCV har interesse i at anvende løsningen.
Der bør gennemføres en yderligere kortlægning af skaleringsmuligheder.

Projektnavn: Automatisering af taxa-administrationen i Familiecentret

Dato:	Tovholder fra Digitalisering:	Afdeling, hvor ideen er udsprunget fra:
25. juni 2021	Brion og Kirsten	BFF, Familiecentret

Hvad skal der komme ud af projektet? Hvor ses effekten?

- **Effekt for økonomien**

Familiecentret har vurderet følgende **gevinstpotential**et i juni 2021:

- En løsning vil spare Familiecentret for **mindst 600 timer pr. år** som i dag bruges på manuel håndtering af bevilling og regningskontrol.
- Automatisering af regningskontrol forventes at kunne give besparelser på **1 – 2 mio. kr. årligt** pga. automatiseringen vil fange taxa-ture, som kan afvises.

- **Effekt for borger**

Familierne forventes at ville opleve en kvalitetsforbedring i, at antal forgæves kørsler og uafhængede børn ifm. ændring af bevilling bringes ned.

- **Effekt for personalet**

Større arbejdsglæde og effektivitet ved at slippe for trivielle arbejdsopgaver og frustration over at bruge tid på at lede efter bevillinger i forskellige fagsystemer.

Politiske hjørneste:

Styrke dialog og samarbejde mellem borgere og kommune.

Strategiske pejlemærker:

Løsningen adresserer følgende strategiske indsatsområder:

- **Effektivisering af kommunens drift**

Administrativt arbejde i Familiecentret effektiviseres og automatiseres.

- **Tværfagligt samarbejde og koblingskompetencer**

Forskellige faggrupper på Familiecentret vil arbejde sammen og får adgang til identisk information registreret i ét og kun ét system.

- **Tilfredse it-brugere**

Løsningen skræddersyes til at understøtte arbejdsgangen, og således at vigtige informationer om bevillinger ikke længere skal registreres i lange tekstfelter tilfældige steder i CSC Social og KMD B&V.

Prioritering:

Projektet vurderes til "2 - Projekter og opgaver, der kan fravælges, men hvor fravalg ville medføre større tab af udviklingsomkostninger, troværdighed eller sætte driftsområder i en penibel situation".

Familiecentret anvender en ældre løsning udviklet fra MØBX til §41-området. Digitalisering/UDV har udmeldt, at denne løsning ikke kan vedligeholdes på sigt, og at der skal findes en anden løsning.

Projektnavn: Automatisering af taxa-administrationen i Familiecentret

Dato:	Tovholder fra Digitalisering:	Afdeling, hvor ideen er udsprunget fra:
25. juni 2021	Brion og Kirsten	BFF, Familiecentret

Familiecentret står i en penibel situation, hvis der ikke er fundet en erstatning inden den nuværende løsning lukkes.

Markedsundersøgelse:

Der har ikke kunne findes lignende tiltag i MSB eller andre magistratsafdelinger i AAK.

Vi har heller ikke umiddelbart kendskab til andre kommuner, der anvender en standardløsning til understøttelse af taxa-området. Der har dog ikke været gennemført en formel markedsundersøgelse med kontakt til forskellige it-leverandører.

Hvilken projekttype er der tale om:

Der er tale om et udviklingsprojekt, hvor der skal udvikles en ny løsning.

Perspektiver til andre områder

Andre dele af organisationen: Ved kontakt til UJU har Ungecentret UCV udtrykt interesse i at få adgang til en løsning til registrering af taxa-bevillinger og efterfølgende regningskontrol. UCV oplyser, at de har et begrænset omfang af §52-taxa-bevillinger årligt.

Voksenhandicap-området ser ikke samme behov for bevillingsdata, da aktivitetstilbuddene selv varetager ruteplanlægning af taxa-turene inden bestilling til Kørselskontoret for at opnå bedste pris.

Andre anvendelsesområder: Ved forundersøgelsen hos Familiecentret er det peget på, at der opleves et lignende behov for "bevillings-databaser" til eksempelvis §84-aflastning/afløsning og medicin-bevillinger.

Hvilke it-løsninger bliver inddraget?

Ideen med udvikling af en taxa-bevillingsdatabase tænkes opbygget som en selvstændig løsning, som overflødiggør registreringer af tekster i CSC Social og KMD B&V til brug ved manuel regningskontrol.

Administration og regningskontrol af taxa-udgifter bliver derved gjort uafhængig af CSC Social og KMD B&V. Dette ses som en stor fordel henset til, at de to løsninger er på vej i udbud.

Afgrænsninger:

I beskrivelse af ideen er foreslået et scope og afgrænsning af et kommende system.

Der etableres styregruppe til yderligere behandling af scope og afgrænsning.

Forankring/ implementering / drift

Løsningen forankres ved tæt involvering af Familiecentret under analyse og udvikling af løsningen.

Hvordan driften skal foregå/fordeles i den fremadrettede drift kan ikke vurderes på nuværende tidspunkt. Dette vil blandt andet afhænge af, hvorvidt der planlægges udviklet en løsning internt i Digitalisering - eller om løsningen udvikles i samarbejde med ekstern leverandør.

Projektnavn: Automatisering af taxa-administrationen i Familiecentret

Dato:

25. juni 2021

Tovholder fra Digitalisering:

Brion og Kirsten

Afdeling, hvor ideen er udsprunget fra:

BFF, Familiecentret

Evalueringsmetode:

Vurderes og uddybes under analysefasen.

Økonomi:

Kan ikke vurderes på nuværende tidspunkt.