

F2**BUILT FOR
GOVERNMENT**

HJÆLP TIL FAMILIER GENNEM SVÆR TID – PRISVINDENDE PROJEKT MED STATSFORVALTNINGEN

I samarbejde med Statsforvaltningen har cBrain ændret måden, borgere bliver støttet på gennem de begivenheder, der ændrer deres liv.

KUNDEPROFIL

Kundenavn

Statsforvaltningen

Sektor

Statslig myndighed

Antal sager

200.000

Løsning

Væg-til-væg proceshåndtering

Projektlængde

6 måneder

Årlig besparelse

12-14 mio. kr.

BORGERNES GEBYR
ER SÆNKET FRA
900 KRONER TIL

420 KRONER

INTERNE
ADMINISTRATIONS-
OMKOSTNINGER FOR
SKILSMISSESAGER ER
REDUCERET MED

50%

I ÉT TILFÆLDE BLEV
SAGSBEHANDLINGS-
TIDEN FORKORTET
FRA 5 DAGE TIL

5 MINUTTER

UDFORDRINGEN

Statsforvaltningen har årligt over 200.000 sager, der handler om familieretsmæssige spørgsmål (adoption, skilsmisse, forældremyndighed) og mange andre komplekse emner. På ethvert givent tidspunkt er der mere end 30.000 igangværende sager. Som mange andre organisationer i den offentlige sektor, står Statsforvaltningen over for at skulle reducere deres sagsomkostninger. I Statsforvaltningens tilfælde er målet at reducere omkostningerne med 30% og spare 90 mio. kr. Sager som f.eks. skilsmisse koster et gebyr for borgerne, så der er et konstant pres for at give borgerne værdi for deres penge.

Statsforvaltningen var imidlertid også fokuseret på at ændre brugernes rejse gennem systemet. Ved f.eks. en skilsmisse står borgeren overfor komplekse og livsændrende omstændigheder. Oveni det skal borgeren forholde sig til en række offentlige myndigheder samt holde styr på, hvad der skal gøres og hvilke offentlige myndigheder, der skal informeres.

LØSNINGEN

Projektets vision var at gentænke brugerrejsen fra den første kontakt til afslutning af sagen. Statsforvaltningen ville gerne sikre en mere simpel og integreret service til borgerne, hurtigere sagsbehandling og administrative besparelser. Første skridt i projektet var at kortlægge brugernes behov. Borgerne forklarede, hvordan de oplevede processen og kontakten med den offentlige sektor. Svaret blev at skabe en ny digital løsning. Løsningen sørgede for, at borgerne fik personlige sagsmapper, blanketter blev omskrevet, administrative arbejdsgange blev automatiserede, udgående kommunikation blev redesignet samt at arbejdsgange blev sikret via personlige checklister.

cBrains softwarekonsulenter arbejdede sammen med Statsforvaltningen for at udforme checklister i F2 for hver arbejdsgang. Opgaver blev automatiseret, når det var muligt, og borgerregistre og betalingssystemer blev integreret i løsningen. cBrain oprettede kontrolpaneler, for at give et realtime overblik over status på sagerne. Dermed kunne Statsforvaltningen optimere arbejdsbyrden på tværs af deres regionale administrative centre. For at sikre en bedre brugeroplevelse for både borgere og medarbejdere, blev checklisterne konstant tunet og finpudset. Statsforvaltningens ledelse var ivrige efter at komme i gang, så den første del af løsningen blev lanceret seks måneder efter projektstart.

FORDELENE

Gennem checkliste-princippet og selvbetjeningen kunne Statsforvaltningen reducere de interne administrative omkostninger for skilsmissesager med ca. 50%. Borgernes gebyr blev sænket fra 900 kr. til 420 kr. Årlige besparelser har nået 12-14 mio. kr. og brugertilfredsheden er steget. I 2017 vandt Statsforvaltningen Digitaliseringsprisen.

Hvis begge parter i en skilsmissesag er enige, går skilsmissen hurtigt og effektivt igennem. Når der er uenigheder mellem parterne muliggør checklisterne at komplekse og varierende sager også kan gennemføres. Sager med spørgsmål om forældremyndighed eller økonomiske uenigheder kan f.eks. kræve fysiske møder eller juridisk hjælp. Dette betyder, at komplekse sager som kræver involvering fra en sagsbehandler, understøttes sideløbende med simple sager som i høj grad kan automatiseres. I ét tilfælde blev sagsbehandlingstiden forkortet fra fem dage til fem minutter – og det uden at involvere administrative medarbejdere.

“Projektet ’Familiens LivsSituation’ handler ikke kun om at sikre, at borgerne får en ny og forbedret selvbetjening. Det handler også om en tilgang til offentlige opgaver hvor vi som myndighed sætter borgernes behov først, hver gang vi udvikler nye tjenester, forbedrer eksisterende eller ændrer på tingene. Der er stadig lang vej endnu, men vi har taget nogle gevaldige skridt, og vi arbejder hver dag på at forbedre den generelle brugerrejse”, siger Rasmus Kruse, administrationschef i Statsforvaltningen.