



KOMBIT A/S

Torvegade 74, 6700 Esbjerg

Att.:

Administrerende direktør Thomas Rysgaard
Christiansen og Projektdirektør Peter Egelund
Halfdansgade 8
2300 København S

Dato

28. januar 2021

Sagsid

21/3250

Kommunernes Ydelsessystem - et ikke færdigudviklet fagsystem

Esbjerg Kommune retter denne henvendelse direkte til projektdirektøren for KOMBIT, da vi er meget bekymrede i forhold til, at der nu skal rulles yderligere 10 kommuner på KY – Kommunernes Ydelsessystem.

Vi har på driftsmøde for bølge 1 kommuner, ledet af projektchef Henrik Grønæk Kristensen, den 15. januar 2021, gjort opmærksom på, at vi ikke finder det driftsmæssigt forsvarligt at rulle flere kommuner på KY pt.

Overgangen fra KMD Aktiv til KY har medført et betydelig arbejdspress for sagsbehandlerne.

Vi er bekymrede for, om KOMBIT og Netcompany som leverandør, kan håndtere den mængde almindelige driftsfejl som KY på enkeltsager eller i processer leverer, samtidig med at nye kommuner, rulles på i en periode, hvor KY også skal færdigudvikles. KOMBITs planer for implementeringen er meget positive, men meget svære at genkende i forhold til den daglige driftssituation vi som kommune står i.

Esbjerg Kommunes oplevelse er, at KY langt fra er færdigudviklet. Der mangler helt konkrete og vigtige funktioner, som understøtter vigtige processer fra modtagelse af ansøgninger til udbetaling af penge til borgerne. I bilaget til dette brev, har vi lavet en nærmere beskrivelse af problemstillingerne. Agil udvikling af fagsystemer kan efter vores opfattelse fungere med et mindre antal kommuner, men kan ikke håndteres, når alle landets kommuner skal bruge fagsystemet. Det er KSD projektet desværre et glimrende eksempel på.

Borgere og virksomheder oplever at få forkerte udbetalinger, manglende eller forkerte udbetalingsmeddelelser osv. Alt sammen noget der påvirker borgernes og måske især virksomhedernes opfattelse af kommunens tilgang til sagsbehandling. Vi får mange henvendelser fra arbejdsgivere om, hvad det er de har modtaget penge for og for hvilken periode. Herefter skal sagsbehandlerne bruge tid på at sende de manglende oplysninger til arbejdsgiverne. Alt sammen noget der påvirker medarbejdernes faglige stolthed i negativ retning.

Da vi for år tilbage gik ind i udviklingen af KY som pilotkommune, var vi stillet et gennemtestet og fuldt funktionelt system i udsigt. Det er også,



hvad der fremgår af nyhedsbreve fra KOMBIT omkring gevinstpotentiale og besparelser for den kommunale forvaltning.

Overgangen fra KMD Aktiv til KY har medført et betydeligt arbejdspress for sagsbehandlerne. Vi ser i øjeblikket et stigende antal sygemeldinger, henvendelser om det psykiske arbejdsmiljø og desværre også opsigelser, med baggrund i tunge og omfattende arbejds gange i KY.

Esbjerg Kommune vil på det kraftigste anbefale KOMBIT, at:

- stoppe udrulningen af KY
- implementeringen genoptages, når alle fejl og mangler er på plads og de manglende moduler – debitor og faktura er færdigudviklede og testet i produktion.

Der er i øjeblikket så mange workarounds i KY, at sagsbehandlerne får indarbejdet dårlige arbejdsprocesser, hvilke kan være umulige at rette op på senere. Ved at fortsætte udrulningen, vil alle kommuner få tilegnet sig forkerte processer, og derved bliver det umuligt at indhente den forventede besparelse.

Ved at stoppe implementeringen for øvrige kommuner på nuværende tidspunkt, vil KOMBIT på sigt opleve kommuner, der får en succesoplevelse ved at anvende fagsystemet i stedet for mange negative kommuner, der synes, at det er tungt at arbejde i.

Vi håber, at KOMBIT vil følge vores anbefalinger, og vi står gerne til rådighed for yderligere informationer. Som KOMBIT også ved, hjælper vi med udviklingen alle de steder hvor vi kan, men vores ressourcer bliver også mindre.

Venlig hilsen

Rikke Vestergaard
kommunaldirektør

Nedenstående er en uddybende beskrivelse af de problemer vi pt. oplever i KY. Vi er meget opmærksomme på, at KOMBIT i tæt samarbejde med Netcompany arbejder på at løse og udvikle på tingene.

<i>Post- og dokumenthåndtering</i>	
	<p>Kun dokumenter fra selvbetjenings-løsningen eller som opstår i KY, kan håndteres fuldt ud i KY.</p> <p>Ingen breve til borgere uden fast bopæl – pt. en workaround.</p> <p>Fordelingskomponent til KY er alene til at sende journalnotater fra SAPA til KY – til øvrige dokumenter sker udviklingen for kommunens regning</p> <p>Fordeling af post indgået i KY – Kun en medarbejder kan logge på og fordele post ad gangen. Dette harmonerer ikke med den mængde post og det antal afdelinger, der skal anvende KY. Det bliver tungt at arbejde med – ingen medarbejdere kan sikre den korrekte fordeling af dokumenterne.</p>
<i>Fakturabetaling fra KY</i>	
	<p>Var oprindeligt lovet leveret 9.11.20 – tidshorisont og endelig funktionalitet ukendt, pt. formentlig april 2021.</p> <p>Fakturahåndteringen var oprindeligt et af de områder, hvor der forventedes en gevinstrealisering. I øjeblikket løses dette via en ressourcekrævende workaround. Fakturabetalingen skal bl.a. være med til at understøtte betalingen af regninger for de borgere, hvor vi administrerer deres ydelse.</p>
<i>Opkrævning til og fra KY</i>	
	<p>Var oprindeligt lovet leveret 9.11.20 – tidshorisont igen udsat. For nogle funktioner helt op til mere end 12 måneder fra nu. Medfører i dag workarounds både i sagsbehandlingen i KY og i kommunens Opkrævning. Hertil kommer de opgaver, der ikke kan løses.</p> <p>Aktuelt arbejder KOMBIT på workarounds, der skal sikre en fyldestgørende indberetning til SKAT af de data, der har betydning for at borgerne får en korrekt skatteopgørelse for 2020. Hertil kommer, at det lige nu ikke er muligt at sende tilbagebetalingskrav til opkrævning. Forholdene har både betydning for borgernes årsopgørelse, kommunens hjemtagelse af korrekt refusion fra staten og et retvisende kommunalt regnskab.</p>
<i>Bogføring</i>	
	<p>Processen omkring bogføring vurderes ikke at være endelig afsluttet. Der vil i forbindelse med ibrugtagningen af "faktura" og "debitor" være finansposter, der skal lande korrekt i kommunens bogføring.</p>
<i>Udbetalinger fra KY</i>	
	<p>I KY godkender en sagsbehandler løbende eller enkeltstående udbetalinger til en borger.</p> <p>KY stopper en ydelse, hvis der fra en integration (f.eks.) cpr-registret digitalt kommer en oplysning, der kan have betydning for borgerens ret til ydelse. Dette forebygger fejludbetalinger.</p>

	<p>Udfordringen er dog, at hovedparten af de hændelser, der modtages, reelt ikke har betydning for borgerens ret til ydelse. Et hyppigt forekommende eksempel er hvis en hel familie flytter fra en bolig til en anden i Esbjerg Kommune. Forsørgerydelsen stoppes og afventer sagsbehandler.</p>
<p><i>Ikke alle ydelser understøttes</i></p>	
	<p>KOMBIT havde stillet i udsigt at alle ydelser, der indtil november 2020 blev udbetalt via fagsystemet KMD Aktiv også ville kunne udbetales via KY.</p> <p>KY understøtter aktuelt ikke udbetalingen af de ydelser om Esbjerg Kommune har udbetalt via KMD Aktiv.</p> <p>Indtil januar 2020 havde KOMBIT stillet kommunerne i udsigt, at det på sigt ville blive muligt for kommunerne selv at oprette kommunespecifikke ydelser. KOMBIT har i januar 2021 taget en kovending og meddelt, at det alligevel ikke vil blive muligt at oprette kommunespecifikke ydelser i KY, i stedet vil KOMBIT udvide antallet af standardiserede ydelser i KY.</p> <p>For en række ydelser betyder det, at vi pt. "omgår" systemet, så borgerne kan få deres penge, men at udbetalingsmeddelelserne til borgerne er forkerte. Det er borgerne orienteret om.</p>
<p><i>Manglende mulighed for korrektion</i></p>	
	<p>KY understøtter sammenlignet med det tidligere KMD Aktiv i meget ringe grad korrektionsmuligheder til allerede godkendte ydelser. Korrektionsmuligheder i forhold til allerede godkendte ydelser har betydning for den kommunale økonomi og for en borgers ret til ydelser fra andre lovområder – f.eks. boligstøtte og økonomisk friplads.</p> <p>KOMBIT henviser til manuelle korrektioner udføres i andre IT-systemer som f.eks. økonomisystem, direkte indberetning til SKAT og Ydelsesrefusion. Den administrative byrde er stor. Der er tale om sagsbehandlere, der ikke tidligere har arbejdet i disse administrative systemer, hvilket medfører en høj fejlrisiko, og lægger et unødigt pres på medarbejderne, der i forvejen er underlagt udfordringerne ved et nyt IT-system (KY).</p> <p>Laver kommunale sagsbehandlere fejl – ja, det gør de og derfor er det vigtigt at kunne genoprette data i KY og de IT-systemer som KY udveksler data med. Men den væsentligste grund til at der er behov for korrektion efter godkendelse er, at der hver måned i en række sager, dukker nye oplysninger om sagen op i løbet af de 4 dage, der er fra godkendelse, til beløbet står på borgerens konto. Disse udbetalinger stoppes af kollegerne i vores økonomiafdeling i pengeinstituttet, inden de ender på borgers konto.</p> <p>Det betyder yderligere, at kommunen har pligt til at lave en korrigeret indberetning til SKAT, Ydelsesrefusion og Udbetaling Danmark, så borgerens indkomstforhold er korrekt registreret</p>

	<p>og herigennem forebygge at de ydelser, der bl.a. beregnes og udbetales fra andre myndigheder på baggrund af data i SKAT ikke beregnes på et forkert grundlag.</p> <p>Hertil kommer, at ydelser, der er udbetalt fejlagtigt – godt nok udløser et tilbagebetalingskrav til borgeren – men at kommunen sjældent ser disse penge, da borgernes pligt til at tilbagebetale bortfalder efter 3 år.</p>
<i>Sagshåndtering i KY</i>	
	<p>Implementeringen i driften er langt fra afsluttet. Der er fortsat fejl på enkeltsager, ligesom den måde KY opretter opgaver til sagsbehandlerne på ikke harmonerer med KYs beskrivelse af funktionen. Dette medfører bl.a., at opgaver vedr. sager i f.eks. Jobcentret ender eller vises hos sagsbehandlerne i Borgerservice og omvendt.</p> <p>Hertil kommer, at hændelser, der opstår på baggrund af integrationer med andre IT-systemer, fortsat danner unødvendige opgaver til sagsbehandlerne i KY. Opgaver, der skal håndteres – da de blokerer for automatisk udbetaling. Integrationerne er ikke på plads – hvilket for bl.a. en række forsørgerydelser medfører, at data der vedrører eksterne registre og som har betydning for at kunne vurdere borgerens ret til ydelsen skal hentes på en ekstern platform ved ATP.</p>
<i>Opgavepakker og fordelingsnøgler</i>	
	<p>Det har været svært for sagsbehandlerne at overskue deres opgaver. KY er opbygget med Opgavepakker, der skal flytte opgaver hen til den rigtige sagsbehandler. Opgaverne har standardiserede titler, hvilket medfører, at sagsbehandleren skal klikke sig ind i selve opgaven.</p> <p>Eksempler på unødvendige arbejdsgange i den forbindelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sagsbehandleren åbner opgaven og konstaterer, at den vedrører sagsbehandlingen i en anden afdeling. • Sagsbehandlerne på enkeltydelsesområdet har så mange ansøgninger, at de er specialiserede, men da det ikke er muligt at ændre i overskrifterne på ansøgningerne, skal alle ansøgninger åbnes. <p>IT-leverandøren har været købt ind til sparring på at få trimmet opgaverne til uden at det dog har løst udfordringerne. Der er ingen sammenhæng mellem den vejledning og beskrivelse, der er leveret til opsætningen af KY og den måde opgaverne fordeler sig på i virkeligheden.</p>
<i>Generelt</i>	
	<p>Fra KY udbetaler vi penge til borgerne, men der er alt for mange ting, hvor der er workaroud.</p> <p>Systemet kan fx ikke danne en afgørelse, når borgeren ikke har en fast bopæl. Der er mange småting, der gør, at tingene bliver besværlige. Når Netcompany laver rettelser, så glemmer de at se på de konsekvenser det har for den øvrige sagsbehandling.</p>
<i>Eksempler på fejl og mangler i KY</i>	
	<p>Voksenlærlinge. Ydelsen er først blevet en del af KY ultimo januar 21.</p>

	<p>Der mangler udbetaling til virksomheder og kommuner for oktober (det som kom for oktober efter KMD-Aktiv blev lukket ned), november og december måneder.</p> <p>Alle venter på deres udbetaling. Ligesom flere er ved at afslutte deres årsregnskaber og gerne vil have registreret og bogført, som de plejer, ellers skal der ske forklaringer i deres regnskaber. Og VIGTIG - vores omdømme overfor virksomhederne – vi er jo professionelle i vores job, og vil gerne fremstå som nogle gode ambassadører for Esbjerg Kommune.</p> <p>Udbetalingen skal ske i KY, for at sikre kommunens hjemtagelse af refusion fra staten. Denne automatik findes ikke i Prisme.</p>
	<p>Tabt arbejdsfortjeneste Jobcenteret har betalt a'conto i Prisme for november og december 2020. Det betyder, at det korrekte beløb mangler i KY samt afregning til og indberetning til SKAT, så borgernes årsopgørelse til SKAT bliver korrekt.</p> <p>Der er tidligere brugt KMD Aktiv for at få skatten afregnet og beregnet korrekt. Prisme kan ikke beregne og afregne automatisk til SKAT.</p> <p>Findes der ikke en løsning fra overgangen til KY bliver vi udfordret på historisk opslag – vi skal huske i årene frem, at der er flere steder vi skal foretage udtræk for at få det fulde overblik over en sag.</p>
	<p>Ressourceforløbsydelse Taksten på refusion til arbejdsgiver – måden systemet beregner på. Arbejdsgiver har ret til takst forsørger kr. 15.355,00 eller ej forsørger kr. 11.554,00 pr. måned KY beregner ugevis – hvilket gør, at arbejdsgiver får forkert udbetalt.</p> <p>Det er ikke korrekt, at systemet skal beregne refusionen pr. uge, da månedslønnen som arbejdsgiver udbetaler til den ansatte, er den samme uanset om der er 28/29 – 30 – 31 dage i en måned.</p>
	<p>Refusion af ressourceforløbsydelse/jobafklaring til arbejdsgiver Udbetalingsmeddelelsen bliver sendt til lønmodtageren, og der bliver ikke sendt noget til arbejdsgiveren, til trods for, at det er arbejdsgiveren der får pengene udbetalt. Selve udbetalingen kan kun ske til CVR nummer og ikke til et SE nummer, hvilket betyder en øget kontrol for arbejdsgiverne, fordi pengene ikke kan udbetales til den korrekte afdeling i virksomheden.</p>