



CASE HJØRRING KOMMUNE SPARER TIDEN PÅ AKTINDSIGTER

Opgaven er samlet ét sted og er nemmere at gå til

I december 2020 påbegyndte Jobcentret i Hjørring Kommune implementeringen af REVIEW - Dataprocés' softwareløsning, der automatiserer og letter arbejdet med at behandle aktindsigter.

For Sophie Lade Bach og Kathe Larsen har der ikke været nogen tvivl om, at det var det helt rigtige valg: "Det er blevet meget nemmere nu og det sparer en hel masse tid for os, der sidder og behandler aktindsigtsanmodninger," siger Kathe Larsen, der er administrativ medarbejder i Jobcenter Hjørring. Også Sophie Lade Bach, der sidder som digitaliseringskonsulent i Hjørring Kommune, er enig. "Det er også blevet mere sikkert. Der er ikke den samme frygt for, at der kommer noget med ud, der ikke skal ud," fortæller hun.

Før Jobcentret fik REVIEW, var det en tung opgave, når de modtog anmodninger om aktindsigt. Det var en proces med mange trin, der involverede flere forskellige medarbejdere.

"Før REVIEW var det os administrative, der modtog anmodningerne. Derefter samlede vi alle sagsakter sammen for så at sende dem til sagsbehandlerne, der skulle tjekke dem igennem. Når de havde gjort det, sendte de det tilbage til os, og så sendte vi aktindsigten afsted. På den måde tog det sin tid at få lavet en aktindsigt. Det var ret omfattende," fortæller Kathe Larsen.

Af den grund var hun spændt, da hun fik at vide, at de på Jobcentret skulle til at bruge REVIEW - forhåbentlig ville processen blive meget nemmere.

Gevinst med andre arbejdsgange

Efterhånden som de på Jobcentret kom i gang med undervisningen i, hvordan de skulle bruge REVIEW, blev der også set nærmere på arbejdsgangen. Det betød, at man tog en beslutning om at placere opgaven mere centralt.

"Den helt store omvæltning var, at sagsbehandlerne ikke længere er inde over. I stedet er det administrative medarbejdere, der sidder med aktindsigterne - og hvis der er noget, vurderer de så, om det skal forbi en sagsbehandler. Det var egentlig ikke meningen i starten, at det var de administrative medarbejdere, der skulle sidde med det, men vi fandt ud af, at det faktisk gav meget god mening her hos os," siger Sophie Lade Bach og supplerer: "Jeg mener faktisk, at det var Kathe, der foreslog det."

De smiler begge mens Kathe Larsen tilføjer: "Ja, for hvis en sagsbehandler kun skal lave aktindsigt to gange om året, så kan det godt være svært at huske, hvad man lige skal gøre og hvordan systemet fungerer. Så er det nemmere, at den ligger centralt ved udvalgte medarbejdere - og det tror jeg også godt, lederne kunne se fordelene ved."

Hos Jobcenter Hjørring er de seks administrative medarbejdere, der sidder med aktindsigtsopgaven fordelt på forskellige teams. Gennemsnitligt modtager de mellem 3-5 aktindsigtsanmodninger om dagen - typisk mest fra tredjeparter.

Tidsbesparelse, der er til at føle på

Med flere anmodninger dagligt er det derfor en opgave, der fylder blandt medarbejderne.

"Det er heldigvis blevet meget hurtigere at lave en aktindsigt nu. Man skal ikke sidde og tjekke igennem manuelt længere. Før kunne man godt stirre sig lidt blind og hvis der var rigtig mange sider, blev man næsten helt firkantet i øjnene, når man skulle sikre, at der ikke var et forkert CPR-nummer et eller andet sted. Nu bruger vi meget mindre tid på sagsakter - og det er dejligt. Aktindsigter fylder bare mindre nu," siger Kathe Larsen med et smil. "Og så undgår vi også de menneskelige fejl, der kan komme," tilføjer hun.

Hvor det før kunne tage omkring 5-7 dage at behandle en aktindsigt - grundet de mange forskellige processer og involverede parter, tager det nu oftest omkring et par timer. Ved større og mere komplicerede aktindsigter kan det dog tage 1-2 dage. Med hjælp fra REVIEW har de dermed forkortet behandlingstiden betydeligt - men det er ikke den eneste fordel.

"REVIEW har et meget intuitivt design, der gør det nemt at bruge - og så er der en overbliksside, der gør det nemt at have overblik over alle de anmodninger, vi har modtaget samt deadline for dem," fortæller Sophie Lade Bach.

"Og vi kan også se, hvem der er i gang med en sagsakt. Så hvis en af mine kollegaer bliver syg, kan vi andre gå ind og tage over på de sager, vedkommende har. Det var ikke rigtig muligt før. Det er en helt klar fordel. Så kan vi stadig sikre, at vi overholder tidsfrister," påpeger Kathe Larsen.

Anbefaling

Begge kvinder er enige i, at den største gevinst ved at have fået REVIEW er tidsbesparelsen og den større sikkerhed, der giver de administrative medarbejdere mere tryghed i opgaveløsningen og mindsker risikoen for fejl.

Generelt er tilfredsheden med REVIEW og samarbejdet med Dataproces stor:

"Der er ikke så meget negativt at sige. REVIEW kører som den skal, og Dataproces er også rigtig gode til at give hurtigt besked, hvis der er nogle fejl. Det er dejligt, at man ikke kommer på bagkant," pointerer Sophie Lade Bach og fortsætter:

"Vi har også løbende haft forskellige ønsker om tilpasning af nogle funktioner, og der var Dataproces virkelig lydhøre og fik hurtigt lavet tingene, efter de ønsker vi havde. Det har været rigtig positivt og et godt samarbejde," afslutter hun.

Derfor er Sophie Lade Bach heller ikke i tvivl om, at næste skridt er at se på, om resten af kommunen også kan få glæde af at bruge REVIEW.




Sophie Lade Bach
Digitaliseringskonsulent
Hjørring Kommune




Kathe Larsen
Administrativ medarbejder, Jobcenter
Hjørring Kommune

For yderligere information, kontakt:

 Skalhuse 13, 9240 Nibe

 www.dataproces.dk/kontakt

 Salg@dataproces.dk



Om Dataproces

Dataproces skaber værdi med data. Primært for den offentlige sektor og i særdeleshed for de danske kommuner.

Ved hjælp af data optimerer Dataproces digitale administrationers økonomi, infrastruktur og arbejdsgange, til gavn for ressourceforbruget, effektiviteten og kvaliteten.

Dataproces ...vi skaber værdi med data!



Kontakt Dataproces
www.dataproces.dk

