

Bilag 2: MitID til udsatte borgere

Business case udarbejdet af Borgerservice og MSB

Om prøvehandlingen

Prøvehandlingen "MitID til udsatte borgere" startede op i foråret 2023. Den går ud på, at Borgerservice og Center for Mestring samarbejder om at hjælpe udsatte borgere med at få udstedt eller genoprettet MitID. Blandt andet ved at give mulighed for, at udsatte borgere i følgeskab med en mestringsvejleder kan møde i op i Borgerservice uden om tidsbestillingen.

Siden opstart af prøvehandlingen har over 200 udsatte borgere været forbi Borgerservice med en mestringsvejleder og har fået hjælp til MitID. Det svarer til omkring 250 borgere på årsplan.

Digital inklusion kan betale sig

Udover den værdi, det har givet de pågældende borgere at få en nødvendig trædesten til at mestre eget liv, har vi regnet på, hvad prøvehandlingen har skabt af økonomisk værdi for Aarhus Kommune. Overordnet ser regnskabet ud som følger:

En investering på 100.000 kr. i Borgerservice i forhold til at hjælpe udsatte borgere med MitID har medført økonomisk værdi i andre afdelinger i Aarhus Kommune på minimum:

Sparet arbejdstid	Antal effektive årsværk
Direkte effekt	1,4 – 1,9
Indirekte effekt*	0,3 – 0,7
I alt	1,7 – 2,6

**Vi har udelukkende regnet på værdien af den indirekte effekt i Center for Forsorg. Den samlede indirekte effekt er langt højere, hvis man regner værdien ud for alle de afdelinger i Aarhus Kommune, der er berørt, hvis en udsat borger ikke har MitID.*

Business casen viser klart, at vi for en ret beskeden investering kan skabe stor kommunal og samfundsmæssig værdi ved at hjælpe borgerne med at få MitID og dermed en forudsætning for at klare sig i det digitaliserede samfund. Digital inklusion frisætter arbejdskraft og giver derved plads til velfærd og råderum til de (øvrige) kommunale kerneopgaver.

Borgerservices omkostninger

I forbindelse med gennemførelse af prøvehandlingen har Borgerservice haft omkostninger i størrelsesordenen 100.000 kr. til blandt andet projektledelse, friholdelse af tider fra tidsbestillingen til uanmeldte, udsatte borgere, længere sagsbehandlingsforløb end typiske MitID-sager, forberedelse af frontpersonalet til atypiske sagsbehandlingsforløb mv.

Den direkte økonomiske effekt

Det lyder fra Center for Mestring, at mestringsvejlederne ifølge et groft estimat tidligere i gennemsnit har skullet bruge 10-12 timer på at hjælpe en borger med at få MitID. Efter den nye ordning er trådt i kraft er timeforbruget faldet til i gennemsnit 4 timer pr. borger. Der er altså tale om en besparelse på 6-8 timer pr. udsat borger. Det svarer til 1.500-2.000 timer pr. år, hvilket svarer til 1,4 – 1,9 effektive årsværk.

Det er ressourcer, som mestringsvejlederne nu kan bruge på at hjælpe de pågældende borgere med de mange andre problemstillinger, der præger deres liv. Problemer, der i øvrigt ofte forudsætter et MitID at løse (oprette bankkonto, søge om indskudslån til bolig mv.).

Den afledte økonomiske effekt

Prøvehandlingen har ikke kun skabt en direkte besparelse af ressourcer i Center for Mestring, men har også en lang række afledte effekter. Det gør sig for eksempel gældende i Center for Forsorg, hvor Modtageenheden og Forsorgsenheden oplever en betydelig lettelse af deres arbejde med at hjælpe hjemløse borgere videre i systemet i retning af en bolig. Tidligere oplevede de to enheder, at mange af de borgere, der henvendte sig, ikke havde MitID. Efter opstart af prøvehandlingen gælder det, at stort set alle de borgere, som enhederne nu er i berøring med, er i besiddelse af MitID. Denne udfordring er nemlig allerede løst af Center for Mestring, der har haft den indledende kontakt med de pågældende borgere.

Det betyder, at medarbejderne i Center for Forsorg sparer betydelig arbejdstid, da de ikke længere skal hjælpe borgere videre i systemet, som ikke har et MitID. En forsigtig beregning siger, at medarbejderne sparer 6-8 timer pr. borger. Inden prøvehandlingen var der i omegnen af 5-8 sager om måneden, hvilket svarer til en besparelse ca. 30-64 timer pr. måned – eller ca. 360-768 timer pr. år. Omregnet til effektive årsværk svarer det til 0,3-0,7 effektive årsværk – alene i Center for Forsorg. Igen er der tale om ressourcer, som medarbejderne nu kan bruge på at hjælpe borgerne med øvrige presserende problemstillinger.

Den afledte effekt, der er påvist ovenfor, gør sig ikke kun gældende i Center for Forsorg, men i alle de afdelinger i Aarhus Kommune, som de pågældende borgere kommer i berøring med. Det gælder fx Jobcenteret, Ydelsescenteret, Familiecenteret, Opkrævningen osv. For alle instanser gælder det, at borgerne er langt nemmere at hjælpe videre, hvis de har et MitID. Den afledte effekt er i øvrigt ikke begrænset til Aarhus Kommune, men omfatter også andre aktører som fx banker og boligforeninger samt sundhedsvæsenet (borgers adgang til egne sundhedsoplysninger, kontakt til egen læge, adgang til sundhedsydelser mv.).