

REFERAT

DUBU Kommunestyregruppe

Kommunestyregruppemøde, 20. januar 2022

Deltagere: Claus Lange, fagchef, Ringkøbing-Skjern Kommune
Henning Hede Riistofte, børn- og ungechef, Haderslev Kommune
Janet Samuel, kontorchef, KL
Julie Folke Jacobsen, fagcenterchef, Kalundborg Kommune
Sigrid Andersen, familie- og uddannelseschef, Svendborg Kommune
Hanne Gøttrup, chefkonsulent, KL
Charlotte Danfred Ibsen, Københavns Kommune

KOMBIT
Poul Ditlev Christiansen, projektejer og styregruppeformand
Christina Gross Jarnit, projektleder
Jesper Munch Jespersen, programchef
René Rasmussen, referent

Afbud:

Dagsorden

1. Velkomst v. styregruppeformand Poul Ditlev Christiansen	2
2. Godkendelse af referat fra sidste styregruppemøde	2
3. Status på DUBU 3.0	2
4. Økonomi	4
5. Videreudvikling	4
6. Brugertilfredshedsundersøgelse, 2. halvår 2021	4
7. KPI	5
8. Eventuelt	5

1. Velkomst v. styregruppeformand Poul Ditlev Christiansen

Poul Ditlev Christiansen bød velkommen til mødet.

Dagsorden for mødet blev godkendt.

Der var en kort præsentation af Charlotte fra Københavns Kommune, da hun har overtaget efter Ina Corydon samt kort præsentationsrunde af alle på mødet.

2. Godkendelse af referat fra sidste styregruppemøde

Der er ikke modtaget kommentarer til referat fra møde den 16. september 2021. Referatet blev godkendt.

3. Status på DUBU 3.0

Driftseffektivitet

Michael Trangeled fra Netcompany gav en status på den aktuelle driftssituation. Fra leverandøren er der fuld fokus på driftsforstyrrelserne. Der er opstået et ekstra pres på baggrund af nye kommuners tilkobling på løsningen. Leverandøren planlægger at øge kapaciteten på serverne fra d. 20. januar.

KOMBIT spurgte om driftsforstyrrelserne har relation til kvaliteten af releases. Det afviste Netcompany, som gjorde gældende, at de mener kvaliteten siden sommeren 2021 har været okay. Netcompany mener, at det er kapaciteten med mange nye brugere, som halter efter.

Syddjurs var overrasket over, at det virker som om, at det kommer bag på Netcompany, at de nye kommuner skulle lægge sager ind.

Kalundborg henviste til, at driftsproblemerne også opstod dengang Københavns Kommune gik på DUBU. Kalundborg var interesseret i at vide, hvad Netcompany vil gøre fremadrettet for at undgå driftsforstyrrelser når nye kommuner ruller på.

Netcompany har ikke betragtet Syddjurs på niveau med København i forhold til kapacitetsudfordringer. Det har set i bakspejlet været en fejl.

Haderslev gav Netcompany et input i forhold til driftsmeddelelser, som ofte har været lidt for optimistiske. Netcompany tager input til efterretning og justerer kommunikationen.

KOMBIT ønskede et opfølgningsspørgsmål for hvad Netcompany vil sætte i værk af mitigerende handlinger i forhold til driftskapacitet, når nye kommuner ruller på. Derudover holder KOMBIT løbende leverandøren op på driftsudfordringerne. KOMBIT gennemgik data for oppe tid. Leverandøren er i bod i forhold til driften, og har været det hver måned i 2021

Arkivering

Ændringsanmodning blev underskrevet i december 2021. KOMBIT forventer at sætte pilotdrift i gang til efteråret, og igangsætte arkivering for alle kommuner pr. 1. januar 2023.

Den kommunale pris er kr. 37.000 – med 35% rabat ved fælles 1. arkivering.

KOMBIT informerer løbende kommunerne om fremdriften på arbejdet.

Styregruppen havde ikke kommentarer til gennemgangen.

Nye databehandleraftaler

KOMBIT afventer udfaldet af arbejdet med databehandleraftaler på Aula, før der sendes nye databehandleraftaler ud.

Fredensborg-sagen

KOMBIT redegjorde for henvendelsen om et planlagt datalæk op til jul. Der er ikke sket yderligere i sagen, som er overdraget til Politiet.

Barnets Lov

Loven kommer i høring til april 2022. KOMBIT følger udviklingen.

Robotteknologi

KOMBIT har udarbejdet retningslinjer for brug af robotter. Dette lægges på share-komm.

Næste generation af Digital Post (NgDP)

Overgangen er flyttet til d. 21. marts 2022.

Strategisk prioritering af videreudviklingsbudget

KOMBIT viste overblikket, og opfordrede styregruppen til at bruge det som styringsredskab.

Risici i projektet

KOMBIT gennemgik risici i projektet ud fra slide.

Interesserede kommuner

DUBU er oppe på 80 kommuner. Syddjurs og Vallensbæk pr. 1. november 2021 og Herlev primo 2022.

Kommunikation

Der afholdes superbrugernetværksmøder i marts.

KOMBIT deltager med en stand på en konference for børn og unge med handicap i Nyborg 10. feb..

Ledernetværksmøde afholdes ikke grundet manglende emner.

4. Økonomi

KOMBIT redegjorde for projektets økonomi samt bod ud fra slide.

5. Videreudvikling

Roadmap for 2022 blev præsenteret.

KL efterspurgte en plan for, hvordan KOMBIT vil sikre implementeringen af Barnets Lov, som forventeligt skal være i mål 1. april 2023.

Styregruppen var enige i behovet for en impactanalyse og en drøftelse i gruppen.

6. Brugertilfredshedsundersøgelse, 2. halvår 2021

Henrik Kirkeskov, pressechef i KOMBIT, gennemgik slides vedrørende brugertilfredshedsundersøgelsen for andet halvår 2021.

Ud fra besvarelserne bør fokus fremadrettet være at forbedre tilfredsheden yderligere for DUBU's slutbrugere. Tendensen er dog opadgående når man sammenligner med første halvår af 2021.

I forhold til kommentarerne, er der tre punkter der skiller sig ud:

- Ustabil drift/lange svartider
- Mange klik
- Telefonkontakt til supporten

Svendborg var positive over resultaterne i undersøgelsen. Der skal være et særligt fokus på trivselslinealen, så vi kan få implementeret læringen fra kommentarerne.

København var optagede af betydningen af overholdelse af frister i relation til driftsudfordringer. Der var også forståelse for, at det er frustrerende, at supporten kræver skriftlighed gennem chat, fremfor at kommunen kan ringe.

Svendborg arbejder metodisk med trivselslinealen til at score progression i sagerne. Når styregruppen skal behandle det på næste møde, skal vi have nogle perspektiver med fra de kommuner der anvender trivselslinealen.

KL ønskede en mere bearbejdet udgave af fritekstbesvarelserne – gerne tematisk opdelt. KOMBIT arbejder på dette og sender ud når det er klart.

Haderslev har oplevet overskridelse af frister grundet driftsforstyrrelser.

Styregruppen behandler trivselslinealen på næste møde, ud fra erfaringerne fra arbejdet hos KOMBIT, KL og kommunerne. Der var bred opbakning til dette fra styregruppen.

KOMBIT spurgte ind til, om der skal arbejdes fokuseret med de kommuner, som giver DUBU en lavere score for at få tilfredsheden op.

Kalundborg har en tese om, at implementeringen og organisationen i kommunen har stor indflydelse på tilfredsheden. Kan man drage læring på tværs fra de kommuner, hvor organisationen understøtter DUBU bedst muligt.

Derudover ønsker Kalundborg øget fokus på ledelsesinformation og data.

København ser et stort potentiale i e-learning til de kommuner, der ikke har store ressourcer til at understøtte arbejdet med DUBU.

Svendborg ser gerne, at kommunerne kan få yderligere hjælp direkte fra KOMBIT fremfor fra leverandøren.

KOMBIT konkluderede, at vi fortsat skal interessere os for at finde indsatsområder, der kan forbedre værdiskabelsen og videndelingen på DUBU-løsningen ud fra ledelsesinformation og data.

7. KPI

KOMBIT KPI:

KOMBIT har udarbejdet en API, som har begrænsede muligheder. KOMBIT skal derfor undersøge hvorvidt dette API skal udvides til at kunne mere.

Kommunale og fælles KPI:

Styregruppen har ikke forholdt sig til hvordan vi i praksis måler på de KPI'er der er aftalt på workshopen. KOMBIT efterspurgte en konkretisering af hvordan der i praksis arbejdes videre med de kommunale KPI'er.

KL foreslog, at målsætningerne fra Barnets Lov rammesætter arbejdet for måling på KPI'erne.

Kommunerne ønsker en yderligere drøftelse på næste møde, hvor KPI'erne sammenkobles med arbejdet omkring Barnets Lov.

8. Eventuelt

Der arbejdes på et forlænget styregruppemøde næste gang med fysisk deltagelse.

Næste møde er indkaldt d. 16. juni fra kl. 11-13. Mødet foreslås forlænget til kl. 9-13.