

# Effektiv Digital Selvbetjening

Implementering af  
Obligatorisk digital selvbetjening

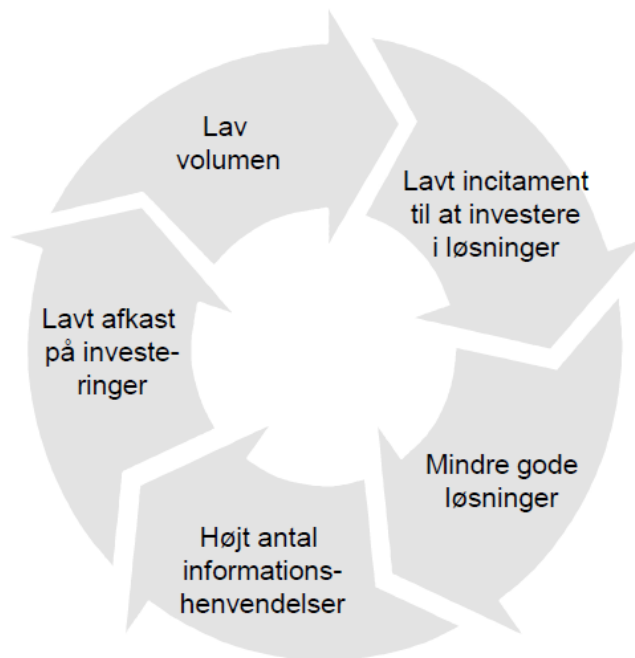
# Målsætning for obligatorisk selvbetjening

Obligatorisk selvbetjening skal skabe økonomisk råderum i kommunerne.

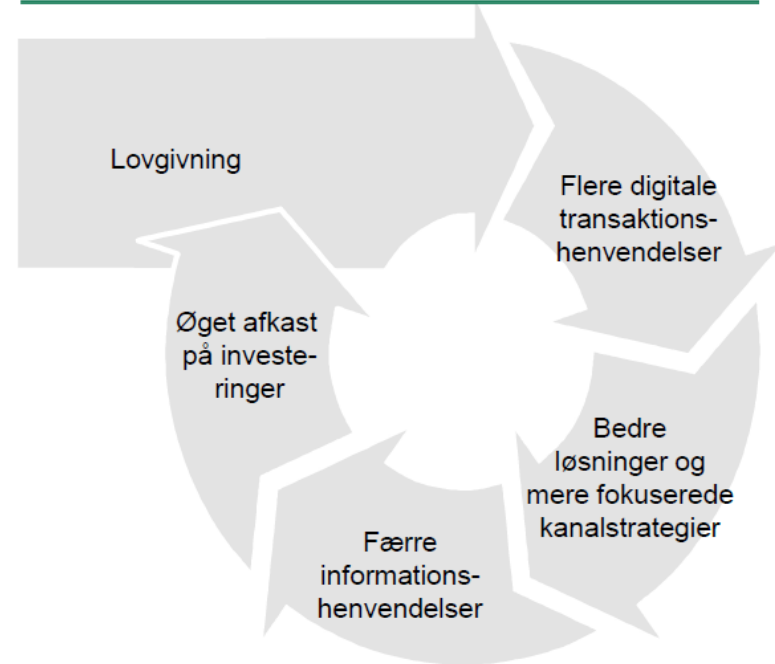
- Udgangspunkt: Borgere, der kan, skal.
- 80 % af alle ansøgninger/anmeldelser/indberetninger (dvs. transaktionshenvendelser) fra borger til kommuner sker digitalt i 2015 på serviceområder omfattet af lovkrav om obligatorisk selvbetjening.
- Potentiale på op til 650 mio kr./år. fra 2015, jf. ØA13 og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

# Hvordan skaber vi volumen i de digitale kanaler?

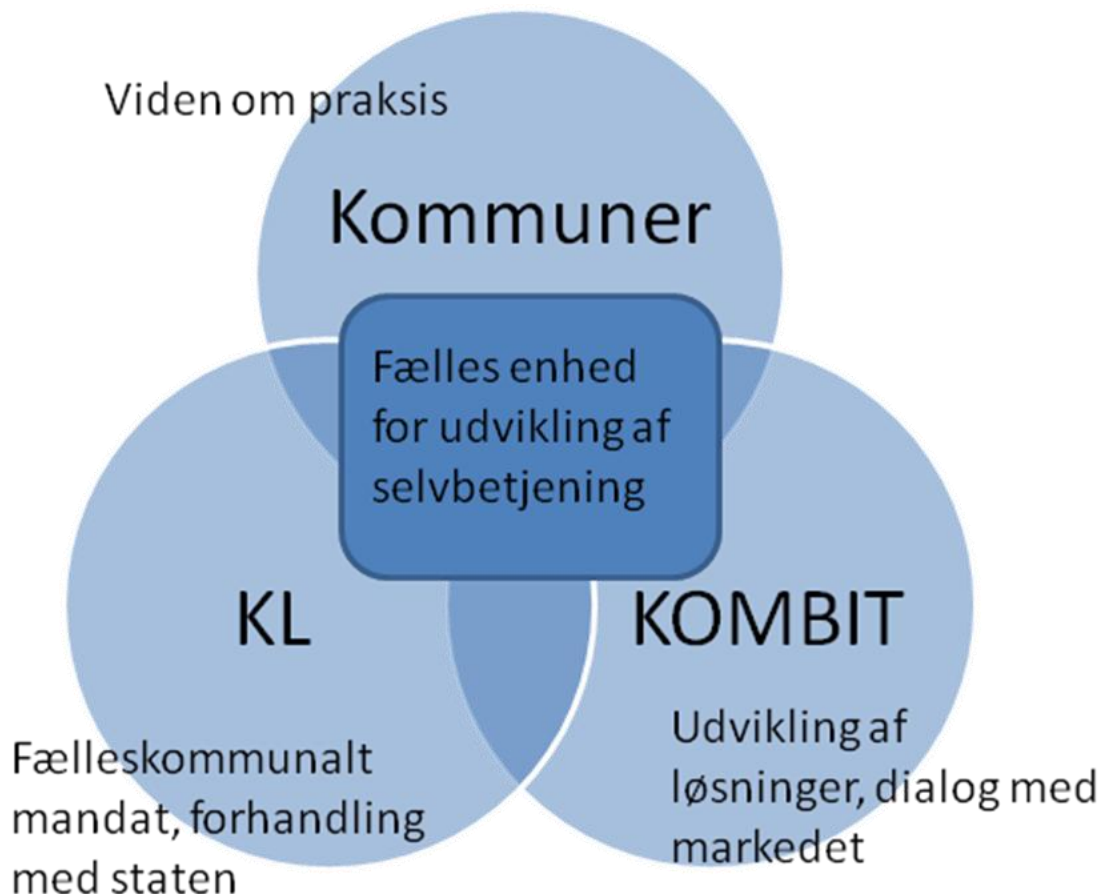
Uden lovgivning er det svært at nå kritisk masse



Lovgivning sætter gang i en positiv spiral



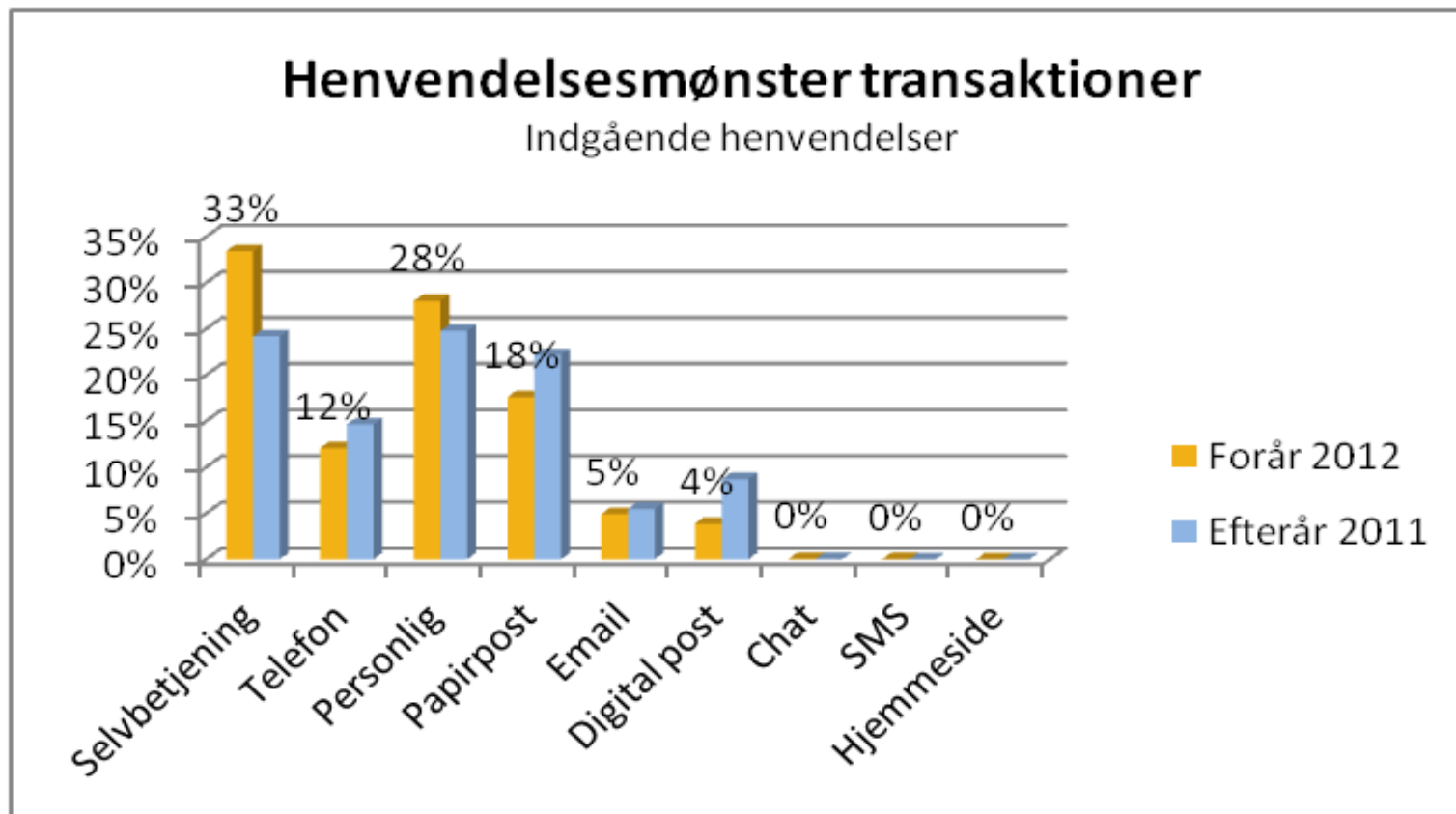
# EDS – Effektiv Digital Selvbetjening



Sikre at kommunerne har adgang til at anskaffe **brugervenlige og effektive** selvbetjeningsløsninger på de obligatoriske områder.

Dialoger med kommunerne og leverandører om tilretning, videreudvikling og nyudvikling af løsninger.

# Hvordan ser det ud i dag?



# Bølgeplanen – det kommunale område

	<b>Bølge 1</b> <b>December 2012</b>	<b>Bølge 2</b> <b>December 2013</b>	<b>Bølge 3</b> <b>Ultimo 2014</b>	<b>Bølge 4</b> <b>Ultimo 2015</b>
<b>Status:</b>	Aftalt og lovgivet	Aftalt	Under afklaring	Under afklaring
<b>Områder i fokus:</b>	Borgerservice	Borgerservice	Social, beskæftigelse, teknik og miljø	Social, beskæftigelse, teknik og miljø
<b>Serviceområder:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flytning</li> <li>• Sundhedskort</li> <li>• EU-sygesikringskort</li> <li>• Optagelse i dagtilbud</li> <li>• Optagelse i fritidshjem</li> <li>• Optagelse i SFO</li> <li>• Skoleindskrivning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begravelseshjælp</li> <li>• Friplads til dagtilbud</li> <li>• Hjælpe midler</li> <li>• Udrejse</li> <li>• Kørekort (i Borgerservice)</li> <li>• Navne- og adressebeskyttelse</li> <li>• Pas (i Borgerservice)</li> <li>• Skadedyrsbekæmpelse (rotter)</li> <li>• Lån til betaling af ejendomsskat</li> <li>• Sygedagpenge (kun oplysningsskema)</li> <li>• Udlån/udleje af lokaler og ejendomme</li> <li>• Valg af læge</li> <li>• Vielse/partnerskab</li> </ul>	<p><i>Eksempler:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmeldelse om byggearbejde</li> <li>• Byggetilladelse</li> <li>• Opkrævning</li> <li>• M.fl.</li> </ul>	<p><i>Eksempler:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboerindskud</li> <li>• Enkeltydelser, herunder ansøgning om enkeltydelser, ansøgning om flyttehjælp og erklæring om oplysningspligt</li> <li>• Hjælp til forsørgelse</li> <li>• Personligt tillæg</li> <li>• M.fl.</li> </ul>

# Brugervenlighed

Lovgivningen peger på brugervenlighed.

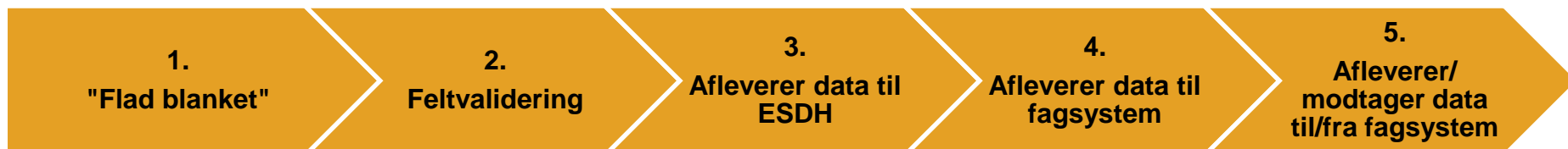
24 kriterier for brugervenlige selvbetjeningsløsninger – findes på [www.kl.dk](http://www.kl.dk):

Sprog og tekst
Tekster er korte og præcise, uden kancellisprog og fagudtryk er forklaret
Tekster er handlingsorienterede (og hjælper borgeren videre gennem løsningen)
Borgeren bliver oplyst om, hvad han/hun skal have klar inden selvbetjeningsløsningen påbegyndes (eks. Lejekontrakt ved ansøgning om boligstøtte)

# Effektivitet

...men de skal også være effektive!

Fem niveauer i selvbetjeningsløsningerne:





# Kortlægning og ideudvikling



**Plan**

**Analyse &  
research**

**Idé &  
koncept**

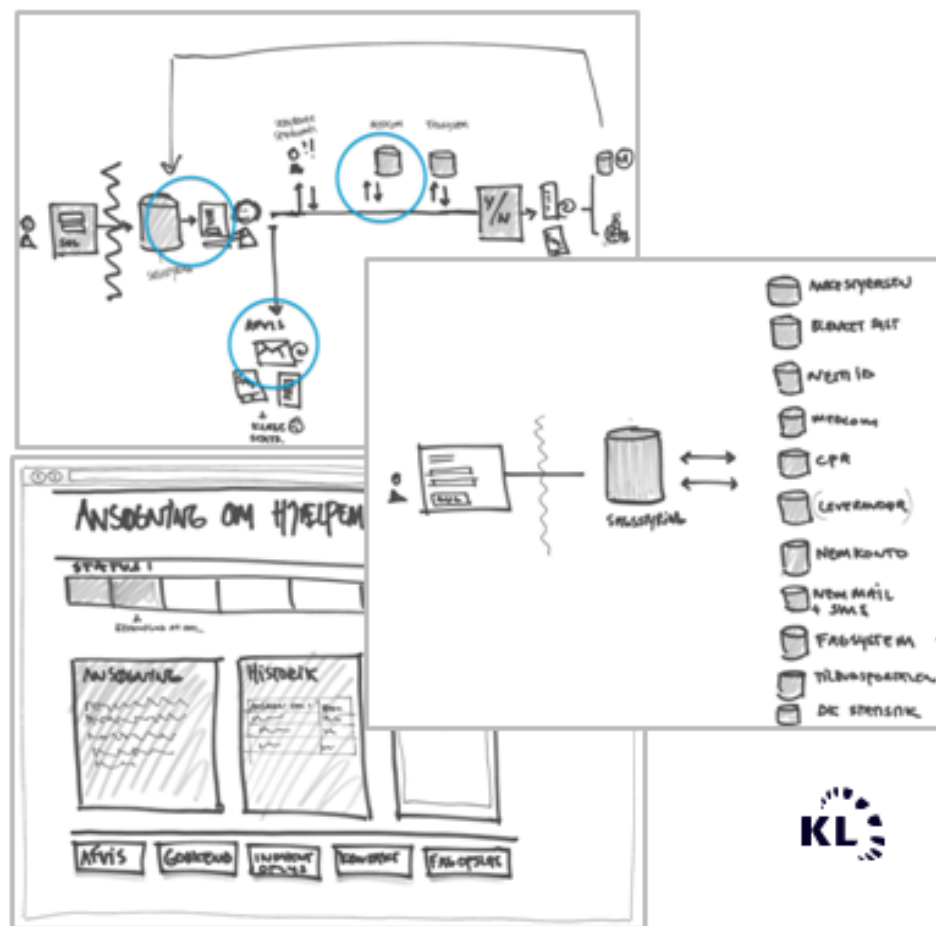
**Koncept-  
validering &  
test**

**Dokumen-  
tation**

# Output

## Konceptbeskrivelse:

- Serviceblueprint
- Kontekstanalyse
- Processer
- Data
- Regler
- Tekster



# Leverandørernes opgave

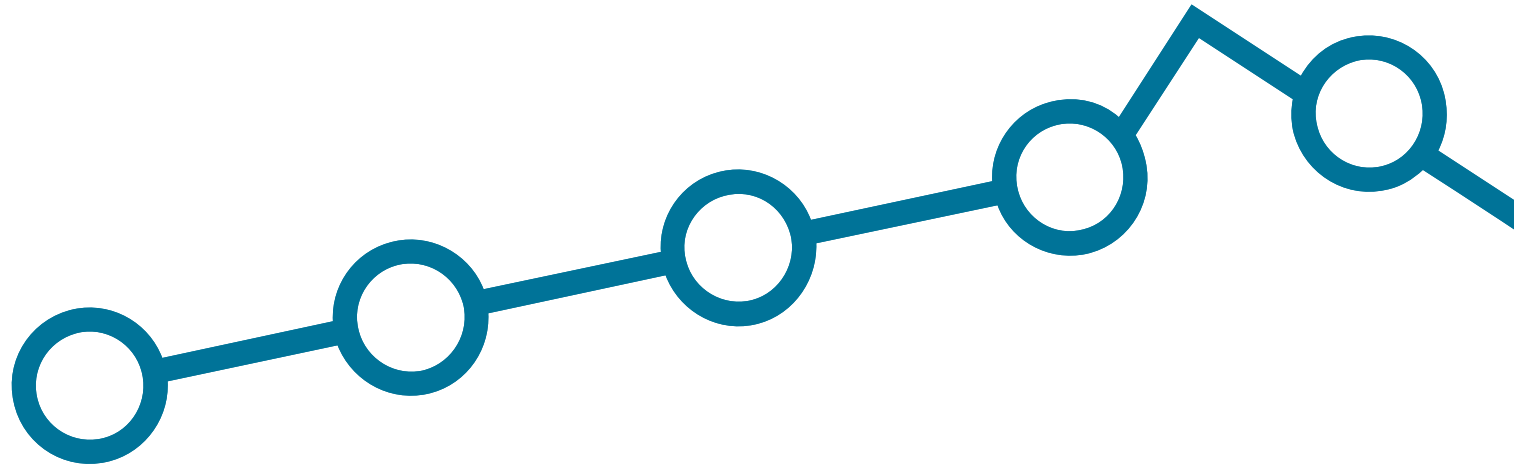
- Være opmærksom på de muligheder der ligger, i at alle kommuner skal have løsninger.
- Bidrage til EDS med ideer og viden.
- Anvende materiale fra EDS til tilretning, videreudvikling eller nyudvikling af løsninger.
- Salg til kommuner.

# Kommunernes opgave

- Vurdere lokal business case
- Afsætte midler i budget
  - *Finansiering*
  - *Effekt*
- Anskaffe / opgradere løsninger
  - *Er nuværende løsning effektiv nok?*
- Sikre organisatorisk effekt
  - *Kanalstrategi*

# Bølge 2 – udfordringen er større

Serviceområde	Selvbetjening pt.	Kanalprissegment	Mål	Behov for investering (per gns. kommune <u>uden effektiv løsning</u> )	Øget it-driftomk. (per gns. kommune <u>uden effektiv løsning</u> )	Vedvarende nettopotentiale (hele sektoren)
Ansøg om begravelseshjælp	3%	mellem	70%	100.000kr	40.000kr/år	<b>6,0 mio. kr.</b>
Friplads til dagtilbud	4%	lav	95%	Ingen, håndteres i Digital pladsanvisn.	Ingen, håndteres i Digital pladsanvisn.	<b>17,0 mio. kr.</b>
Hjælpemidler	2%	mellem	70%	80.000kr	30.000kr/år	<b>50,3 mio. kr.</b>



# Spørgsmål?

EDS er her hele dagen  
- besøg os på standen

eller på

[www.kl.dk/obligatoriskselvbetjening](http://www.kl.dk/obligatoriskselvbetjening)