

# Effektiv Digital Selvbetjening - Leverandør Kickoff

Leverandør Kickoff  
København 19. April  
2012

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



**DEN DIGITALE VEJ  
TIL FREMTIDENS  
VELFÆRD**

DEN FÆLLESOFFENTLIGE  
DIGITALISERINGSSTRATEGI  
2011-2015

REGERINGEN / KL / DANSKE REGIONER  
AUGUST 2011



# Dagens program

-	Velkomst
-	Digitaliseringsstrategien
-	Obligatorisk selvbetjening
-	EDS – programmet – organisation, mål og opgaver
-	Sådan arbejder vi
-	Hvad vi råder kommunerne til.
-	Sandwich

# Den Fælleskommunale Digitaliseringsstrategi

Hvad venter os?

Hvad gør vi?

# Overordnede strategiske mål

- At skabe (økonomisk) råderum for kommunerne gennem **effektivisering**.
  - 2 mia kr. pr. år fra 2015
- At udvikle den kommunale service
- Forpligtende samarbejde i den kommunale sektor.

# Indsatsområder i den kommunale strategi

- **Tværgående Indsatser**
  - Digital Ledelse
  - Et konkurrencepræget IT-marked
  - Digital borgerbetjening
- **Fagområdestrategier**
  - Beskæftigelsesområdet
  - Social- og sundhedsområdet
  - Børne- og kulturområdet
  - Teknik- og miljøområdet

# 32 Kommunale projekter

## Digital borgerbetjening

1.1 Obligatorisk digital service

1.2 Effektiv digital selvbetjening

1.3 Kanalstrategi, dokumentation og kompetenceudvikling

1.4 Kommunalt indhold på "min side" på borger.dk

1.5 Kommunale hjemmesider bruger tekster fra borger.dk

1.6 Optimering af Digital Post og Fjernprint

## Beskæftigelsesområdet

2.1 Data og snitflader på beskæftigelsesområdet

2.2 Digital a-kasse kommunikation

2.3 Digitalisering af lærlisikud og fleksjob

2.4 Ny generation forretningsystem på beskæftigelsesområdet

2.5 Lædelsesværktøj på beskæftigelsesområdet

## Børne- og kulturområdet

3.1 Den digitale skole - digitale læremidler, digitalisering af læringsmål og digitale læringsformer

3.2 It-infrastruktur i folkeskolen

3.3 Digital og videndeling i folkeskolen

3.4 Digital kommunikation og videndeling mellem forældre og dagtilbud

3.5 Det digitale bibliotek

3.6 DUBU - digitalisering af området for udsatte børn og unge

## Social- og sundhedsområdet

4.1 Digitalisering af handicappede og udsatte voksne området (DHUV)

4.2 Hjemmøgeplejens integration til det Fælles Medicinkort

4.3 Udbredelse af MedCom kommunikation

4.4 Kommunernes adgang til kronikardata

4.5 Velfærdsteknologi

4.6 Kommunerne på sundhed.dk

4.7 Fælles sprog til på ældre- og sundhedsområdet

## Teknik- og miljøområdet

5.1 Min digitale byggesag (MDE)

5.2 Fælleskommunal standardisering af geodataområdet

5.3 Digitalisering af planer - delprojekt om kommuneplaner

5.4 Digitalisering af planer - delprojekt om lokalplaner

5.5 Forenkling af arbejdet med ejendomsområdet, herunder særligt data og ESR

## Sammenhængende it og konkurrence

6.1 Program for sammenhængende it uden monopoler

6.2 Konkurrence på monopolområderne

6.3 FLIS

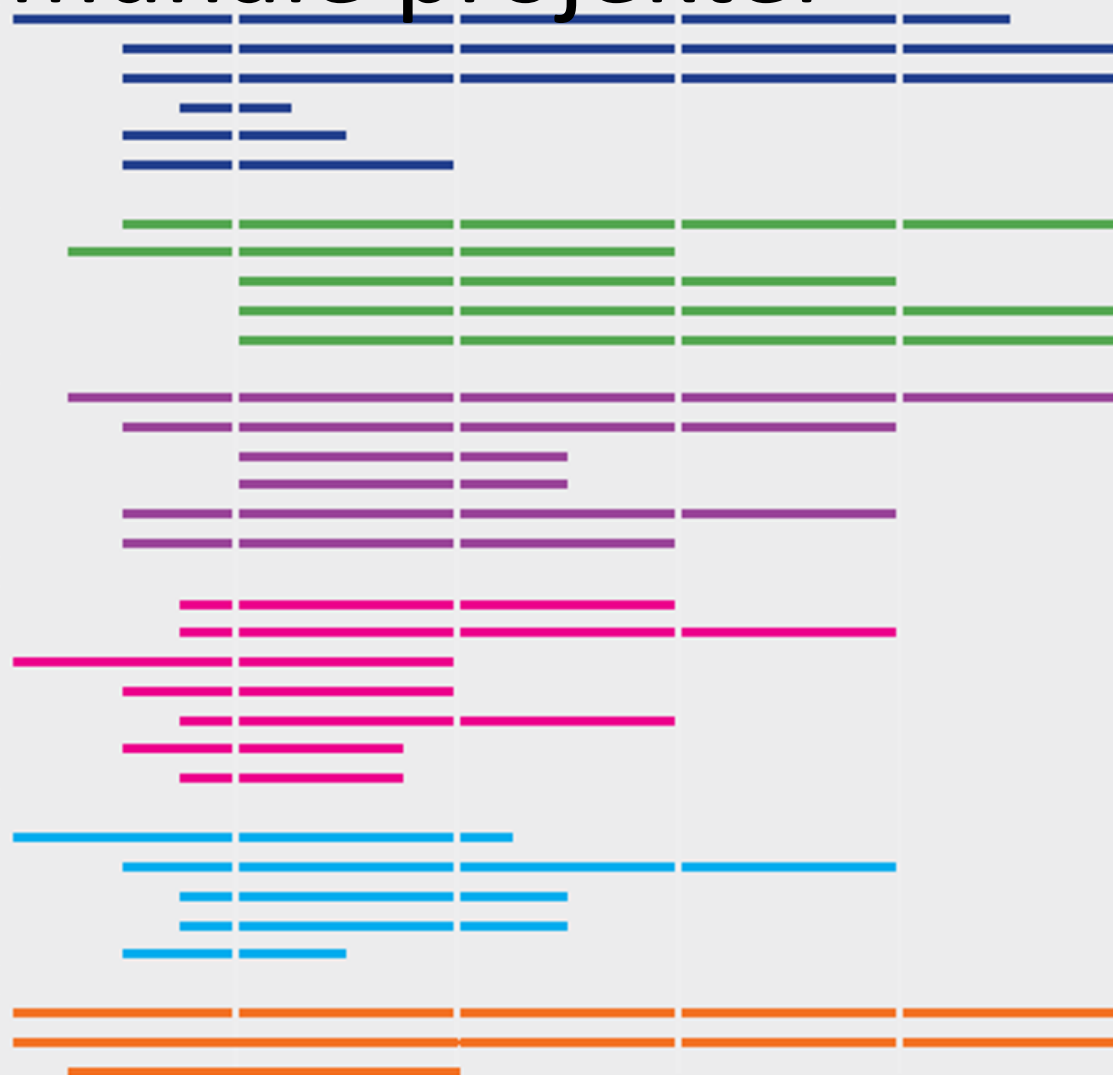
2011

2012

2013

2014

2015



# Selvbetjening i kommunerne

Alle kommunale, administrative opgaver:

Andel selvbetjening: **4%**

35 opgaver i KOMHEN 2.0, alle typer:

Andel selvbetjening: **16%**

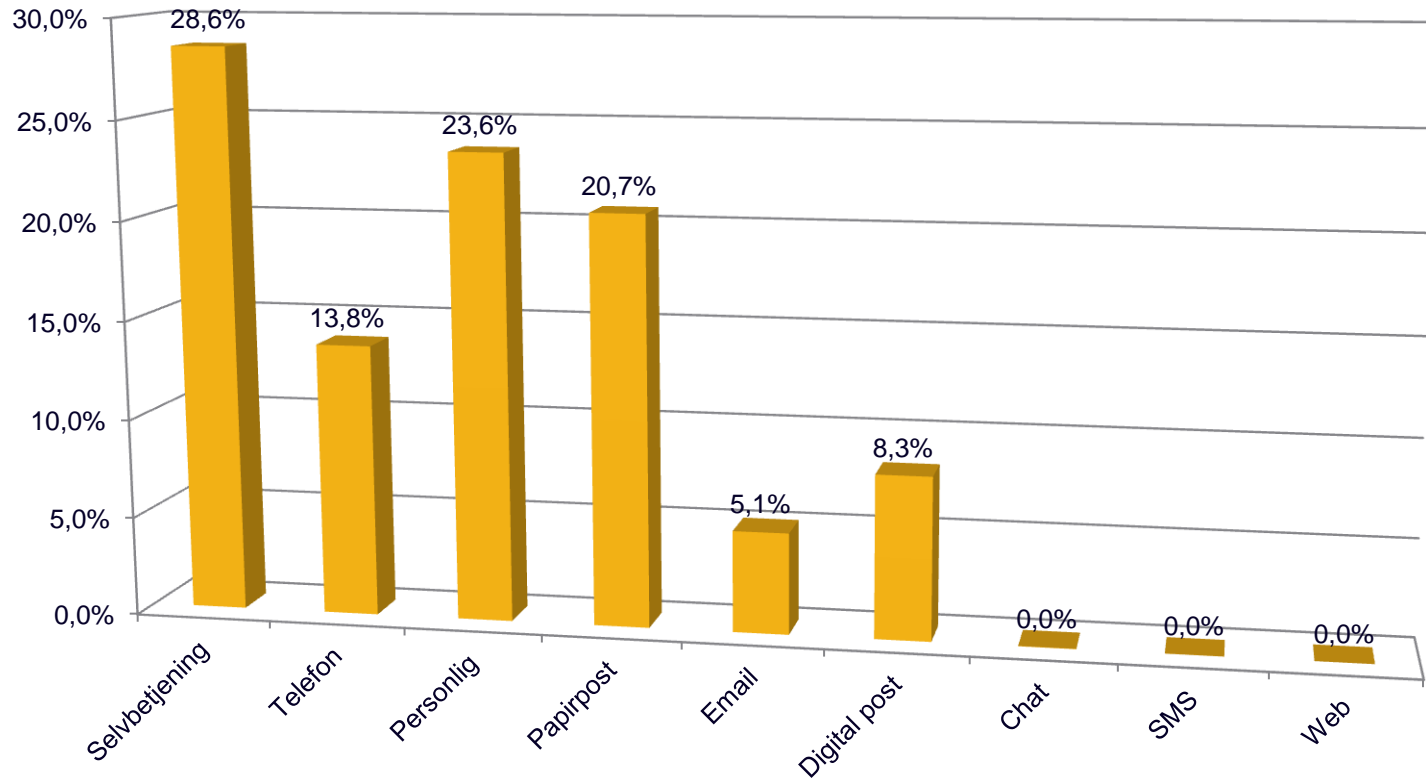
35 opgaver, heraf **kun**  
**ansøgninger og anmeldelser:**

Andel selvbetjening: **29%**

(Her er målet 80 % i 2015)

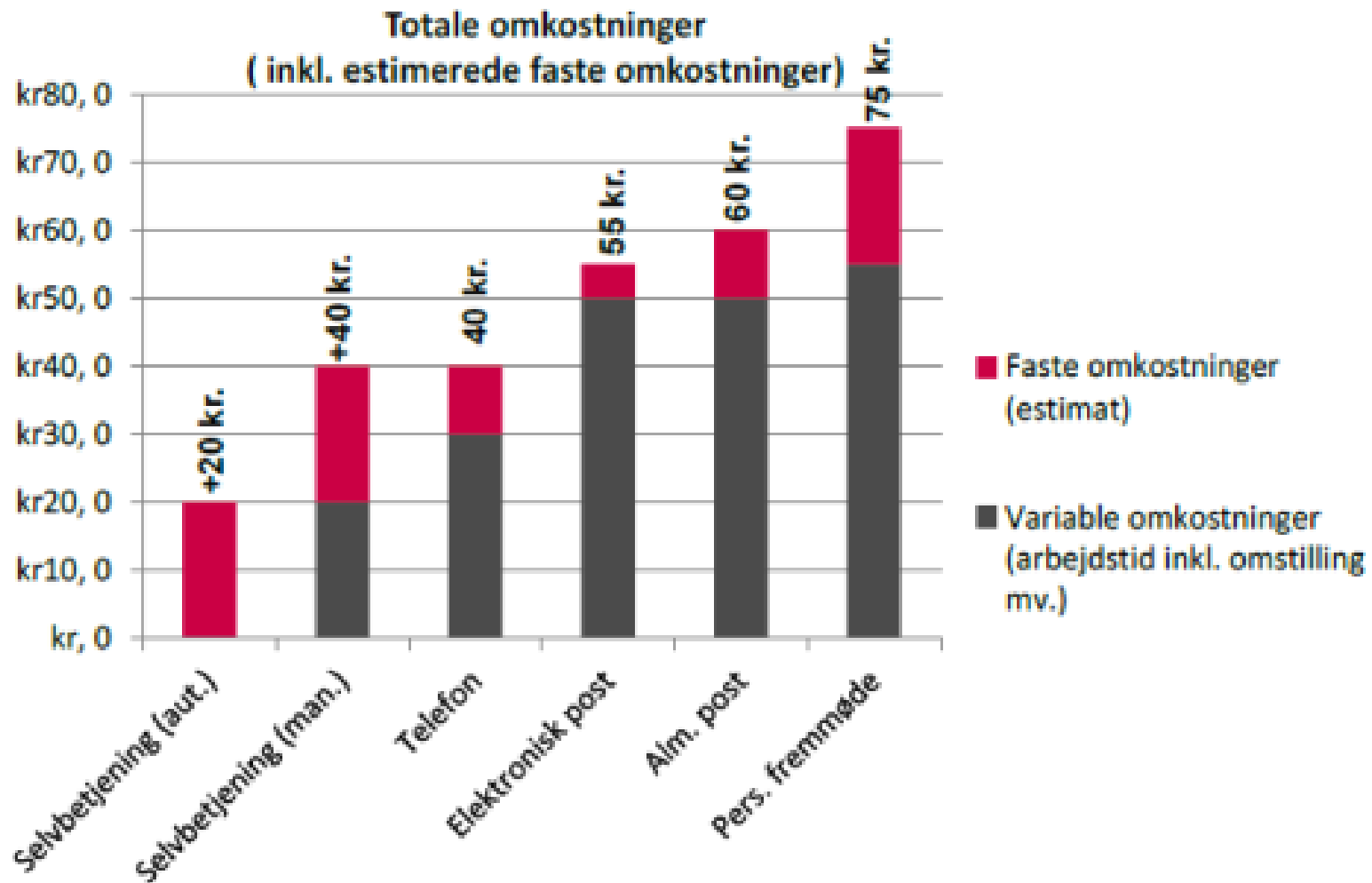
# 80 % digital selvbetjening i 2015

**Henv.mønster ansøg/anmeld (transaktioner)**  
(35 obligatoriske opgaver KOMHEN 2.0)





# Kanalpriser



# Her betjener borgerne sig selv

Opgave	Andel selvbetjening
EU-sygesikringskort	76 %
Sundhedskort	75 %
Skoleindskrivning	75 %
Flytning	49 %
Boligsikring (ikke førtidspensionist)	60%
Optagelse i dagtilbud	59 %
Valg af læge/sygesikringsgruppe	33 %
Underholdsbidrag	57 %
Sygedagpenge	36 %
Barseldagpenge	35 %

# Obligatorisk Selvbetjening

Kan – bør - skal

# Forpligtelser

→ Staten skal tilrette nødvendig lovgivning

- tilretning i ressort lovgivning

→ KL skal garantere at kommunerne stiller løsninger til rådighed for borgerne

- Kommunerne kan selv bestemme, hvilke løsninger
- Dog et krav, at de er brugervenlige og lever op til fællesoffentlige standarder – det tjekkes fra statens side
- (kommunernes interesse, at løsninger også er effektive for at kunne hente gevinster)

# Bølgeplanen for effektiv selvbetjening

## FORELØBIG PLAN FOR OVERGANG TIL OBLIGATORISK SELVBETJENING FOR BORGERE

	2012	2013	2014	2015
<b>OMRÅDER I FOKUS</b>	SKAT, enkelte borgerserviceområder samt SU-lån mv.	Borgerserviceområder i kommunerne og i staten	Beskæftigelsesområdet samt miljø og teknik	Beskæftigelses-, social- og integrationsområdet
<b>EKSEMPLER PÅ OPGAVEROMRÅDER</b>	Flytning Sundhedskort TastSelv SKAT Opskrivning SFO, daginstitution og skole SU-lån Pas	Kørekort Vielser Navngivning Optagelse Fødsler	Plan og vej Kontanthjælp Byggeri Feriekonto Nummerplader	Sygedagpenge Ældre og handicap Revalidering Flexydelse Barseldagpenge Folkepension
	1. BØLGE	2. BØLGE	3. BØLGE	4. BØLGE



- Screening af potentielle service-områder
- Opsamling af erfaringer

**Resultat**

- Bruttoliste over områder der skal analyseres

- Analyse af nu-værende situation
- Beskrivelse af ønsket situation

**Resultat**

- Beslutningsoplæg til KL's bestyrelse om realisering af obligatorisk digital service

- Standard for gode og effektive løsninger
- Dialog med markedet
- Nyudvikling, hvis nødvendigt

**Resultat**

- Gode og effektive løsninger på markedet

- Kommunerne implementerer ny praksis
- Kompetenceudvikling af medarbejdere
- Kampagner til borgerne

**Resultat**

- Kommunerne har implementeret ny praksis og har gode og effektive løsninger

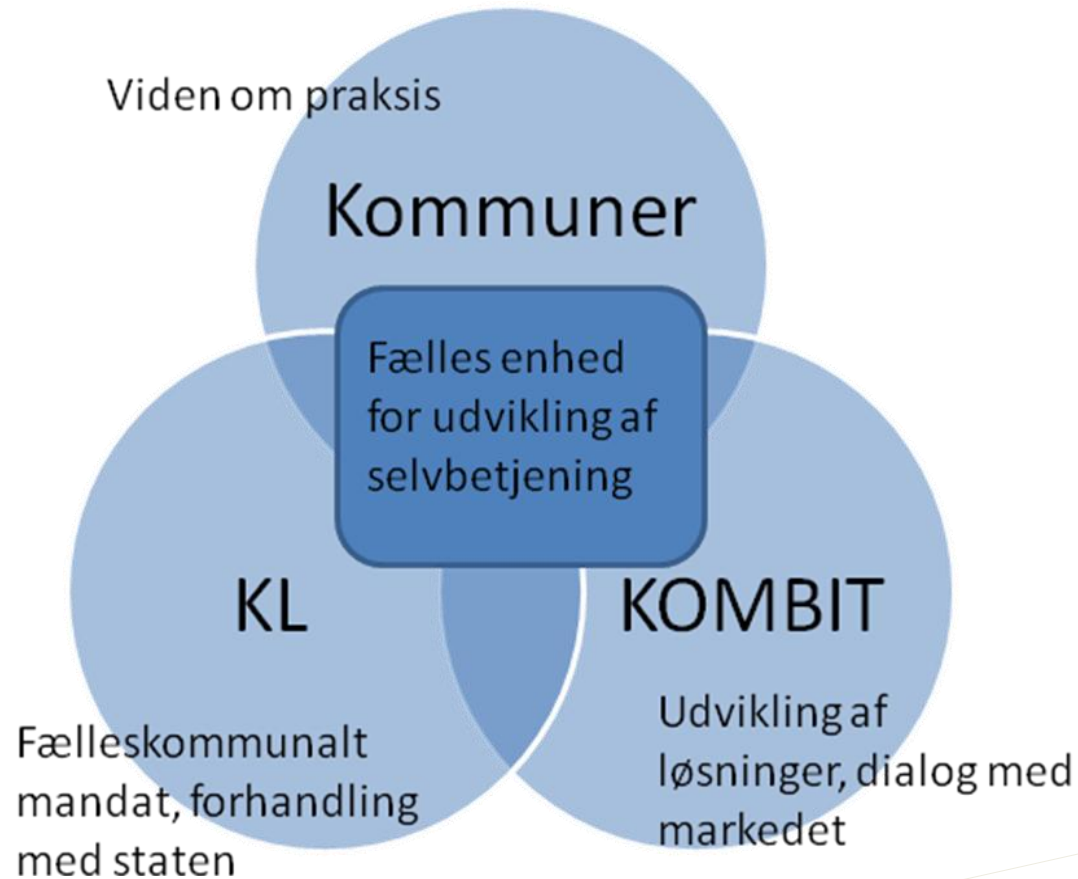
- Dokumentation
- Opfølgning på gevinst realisering
- Erfaringsopsamling

**Resultat**

- Borgerne benytter digital selvbetjening på de obligatoriske områder og kommunerne henter de ønskede effekter

# Effektiv Digital Selvbetjening

Sikring af brugervenlige og effektive  
selvbetjeningsløsninger





# Målene for ”Effektiv Digital Selvbetjening”

- At der på de obligatoriske områder er selvbetjeningsløsninger
  1. Som gør borgerne i stand til at betjene sig selv, (brugervenlige løsninger)
  2. Som understøtter og effektiviserer den kommunale forvaltning,
  3. Som leveres i et innovativt og konkurrencepræget marked,
  4. Som kommunerne ønske at aftage



# Indholdet.....



Juni år 0

Juni år 1

Q3 år 2

AFTALE MED STAT  
OM OMRÅDER  
OG POTENTIALER

LOV TRÆDER  
I KRAFT

FORANALYSE

ANALYSE AS-IS  
OG TO-BE

SIKRING AF  
LØSNING

UDBREDELSE  
AF NY PRAKSIS

GEVINST  
REALISERING

- Screening af potentielle service-områder
- Opsamling af erfaringer

## Resultat

- Bruttoliste over områder der skal analyseres

- Analyse af nu-værende situation
- Beskrivelse af ønsket situation

## Resultat

- Beslutningsoplæg til KL's bestyrelse om realisering af obligatorisk digital service

- Standard for gode og effektive løsninger
- Dialog med markedet
- Nyudvikling, hvis nødvendigt

## Resultat

- Gode og effektive løsninger på markedet

- Kommunerne implementerer ny praksis
- Kompetenceudvikling af medarbejdere
- Kampagner til borgerne

## Resultat

- Kommunerne har implementeret ny praksis og har gode og effektive løsninger

- Dokumentation
- Opfølgning på gevinst realisering
- Erfaringsopsamling

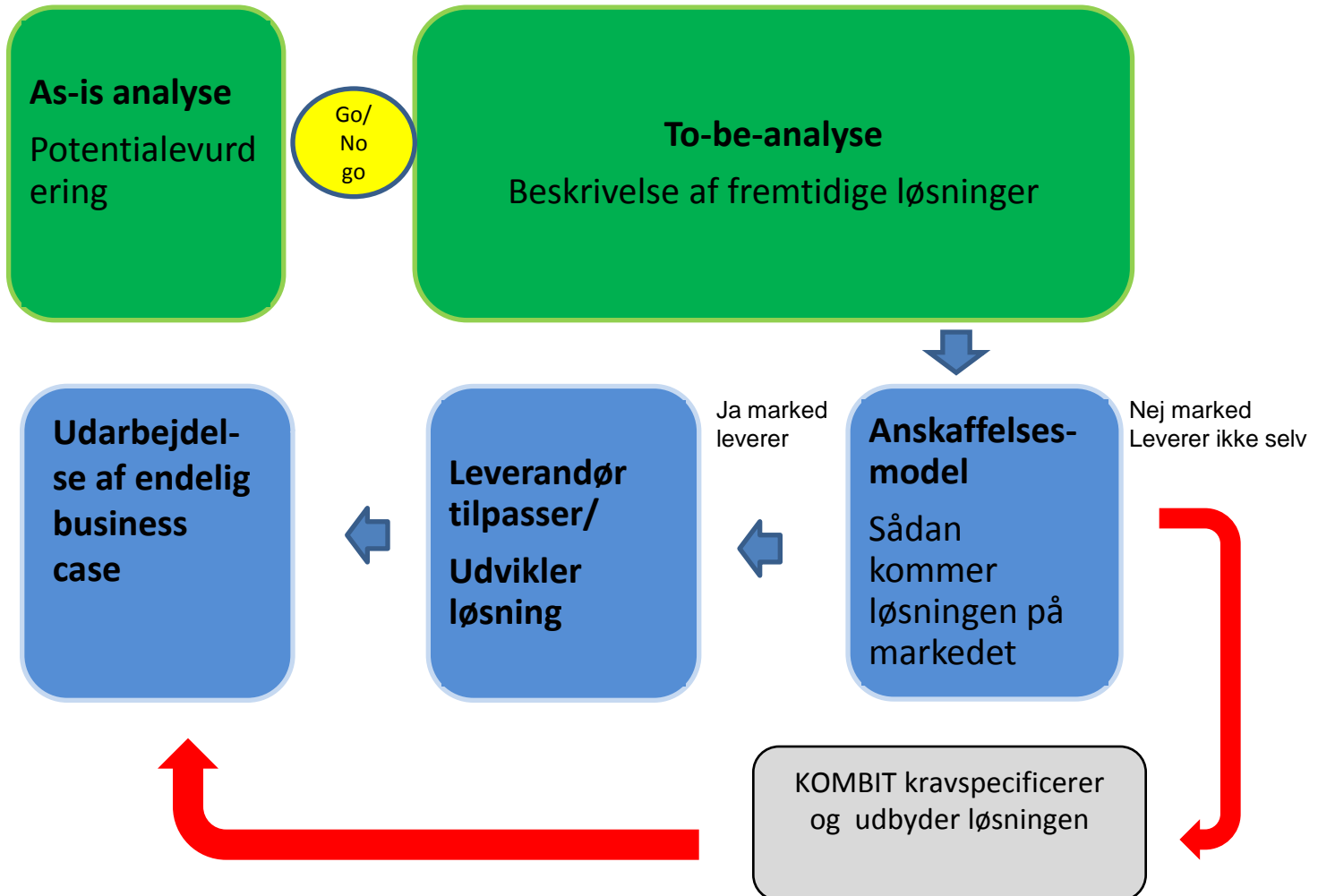
## Resultat

- Borgerne benytter digital selvbetjening på de obligatoriske områder og kommunerne henter de ønskede effekter

# Sådan sikrer vi løsninger

**Analysefase**  
**As-is og To-**  
**be**

**Sikring af løsninger**



# AS-IS analyse

Vurdering af serviceområdernes potentiale, bl.a

- Antallet af henvendelser og ansøgninger.
- En forretningsbeskrivelse af området, på overordnet niveau.
- Estimering af kanalomkostninger ved omlægning til den digitale kanal.
- Målgruppens it-parathed og oplevelse af områdets kompleksitet.
- Markedsanalyse, løsningernes nuværende brugervenlighed og effektivitet.
- Vurdering af udviklingsbehov, tilpasning, videreudvikling, nyudvikling
- Estimat, pris for udvikling af brugervenlig og effektiv løsning samt leveringstid.

Analysen udføres i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen. Resultatet anvendes i økonomiforhandlingerne, hvor det afgøres hvilke områder der skal omfattes af obligatorisk service.

# Definitioner udviklingsbehov

Der er i forbindelse med analysen foretaget følgende kategorisering af udviklingsbehovene.

- **Ingen aktuelle behov**, løsningerne har en tilfredsstillende brugervenlighed og tilgængelighed.
- **Forbedring/Tilpasning**, betyder at der er løsninger på markedet, som med mindre tilpasninger i forhold til sprog og tilgængelighed vil opfylde kravene til en brugervenlig løsning.
- **Videreudvikling**, betyder at der er løsninger på markedet, som gennem videreudvikling (større tilpasninger) af løsningen vil opfylde kravene til en brugervenlig løsning.
- **Nyudvikling**, betyder at der ikke er en brugbar løsning på markedet, men at en løsning skal nyudvikles.
- Vigtigt at bemærke at vi udelukkende har screenet løsningernes brugervenlighed.

# Afstemning af pris og udviklingsønsker

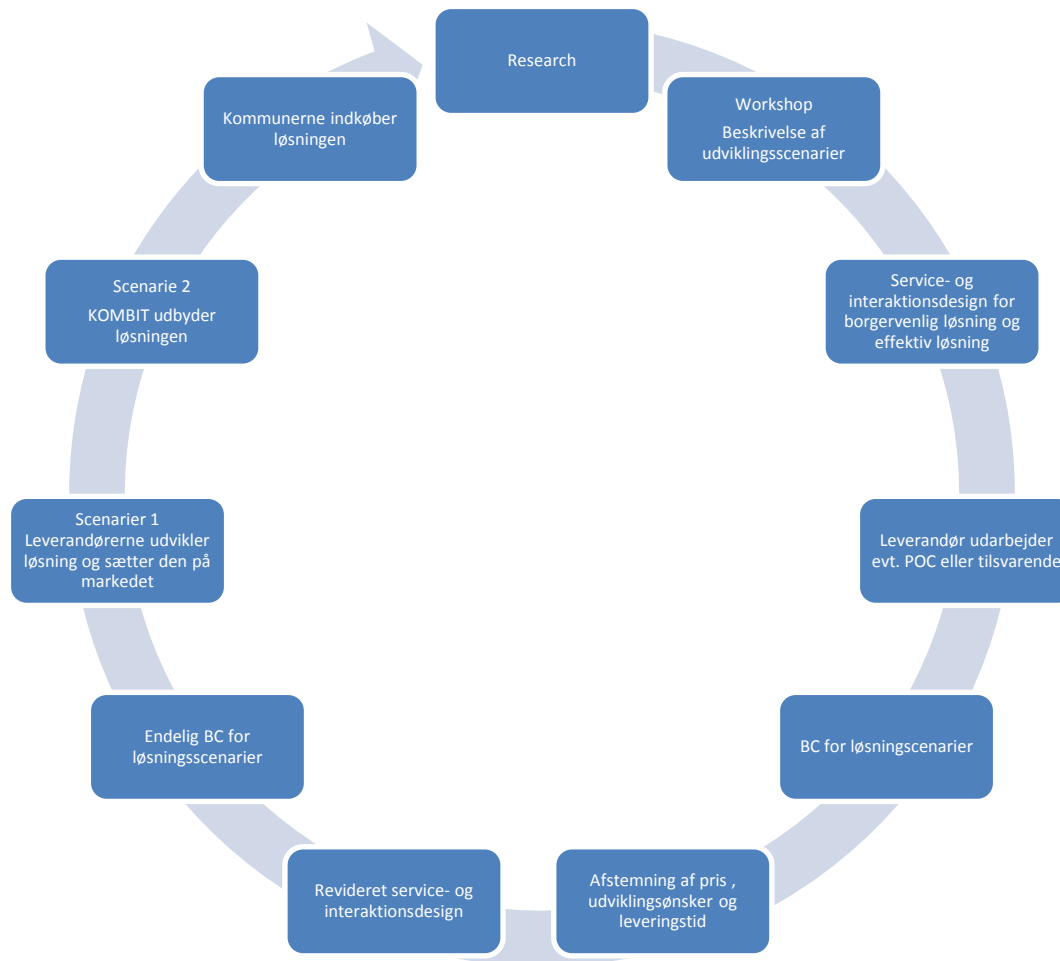
Pris for løsning/  
Kommunernes  
betalingsvilje

Leveringsti  
d/deadline

BC

Udviklingsønsker

# To-be fasen og anskaffelse af løsninger





# Workshops

- Beskrivelse af udviklingsønsker
  - Brugervenlig løsning
  - Løsning der er effektiv for kommunerne
- I samarbejde mellem leverandører, kommuner og slutbrugere
- Output – service- og interaktionsdesign

# Samarbejdet med kommunerne

## 11. dialogkommuner:

- Ishøj Kommune
- Viborg Kommune
- Aabenraa Kommune
- Varde Kommune
- Vesthimmerland Kommune
- Frederiksberg Kommune
- Aalborg Kommune
- Esbjerg Kommune
- Lyngby-Taarbæk Kommune
- Horsens Kommune
- Egedal Kommune

## Den kommunale styregruppe :

Jessie Lynggaard, Lejre Kommune

Lene Hartig Danielsen, Aarhus  
Kommune

Jette Bondo, Rudersdal Kommune

Marianne Carlsen, Hjørring Kommune

Kim Nielsen Ranch, Herning Kommune

Thomas Vinther, Københavns  
Kommune

Jette Lau, Albertslund Kommune

Lene Faber, Brønderslev Kommune

# Spørgsmål til workshops

- Vil I deltage i workshops – hvad skal der til?
- Kan flere leverandører deltage på samme workshop?
- Vi antager, at det kun er leverandører af eksisterende løsninger der er interesseret i at indgå i workshops på de områder hvor der er løsninger på markedet - og at nye leverandører kun er interesseret i at arbejde med områder hvor der skal nyudvikles løsninger. Er det korrekt?

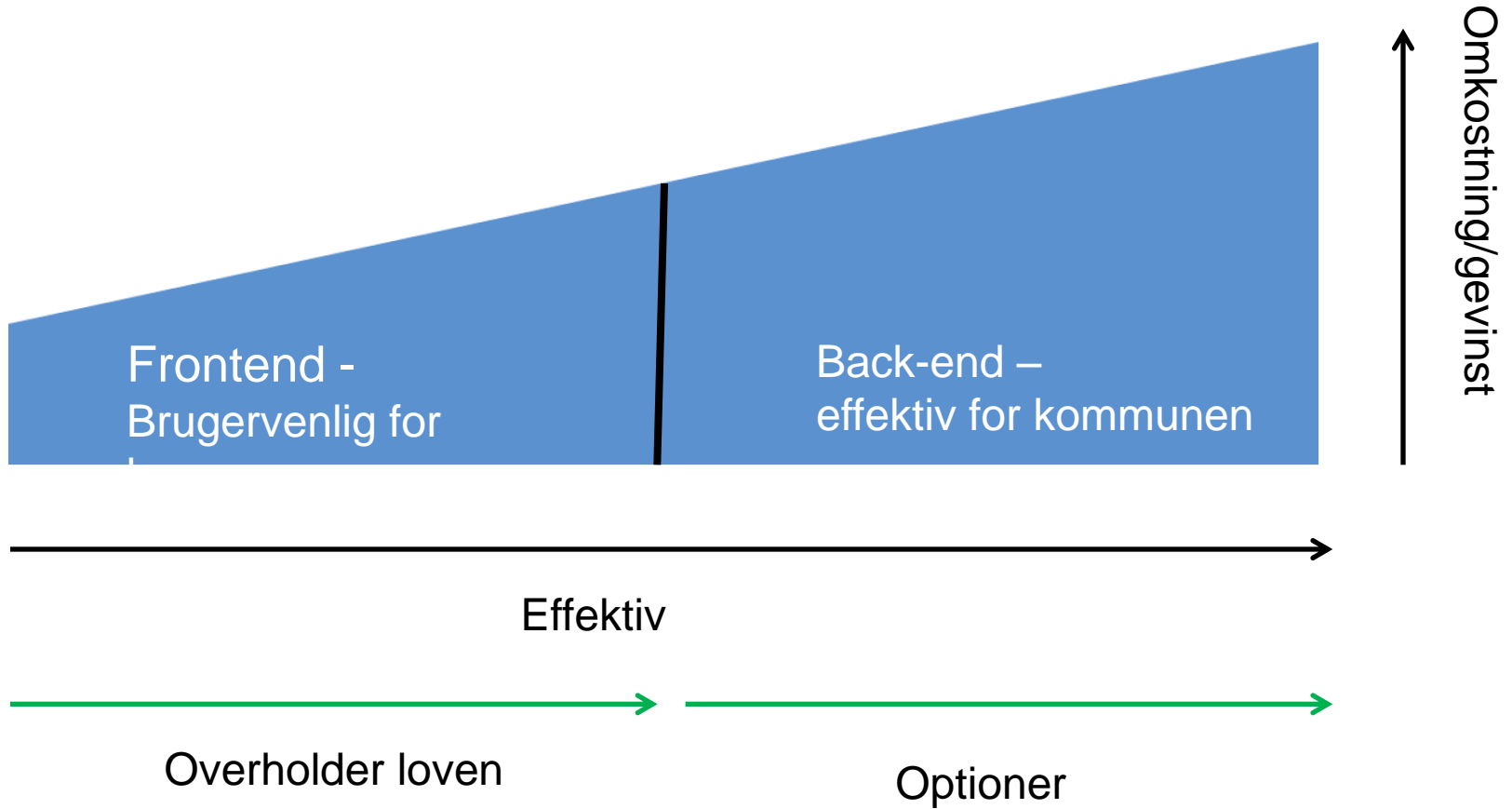
# Service- og interaktionsdesign

- En visuel beskrivelse af løsningens design sådan som både brugere og sagsbehandler oplever den
- Ikke en kravspecifikation, men en beskrivelse af hvilke behov en løsning skal dække
- Kan anvendes af leverandøren til udvikling af løsning
- Kan omsættes til en kravspecifikation, såfremt løsningen skal udbydes

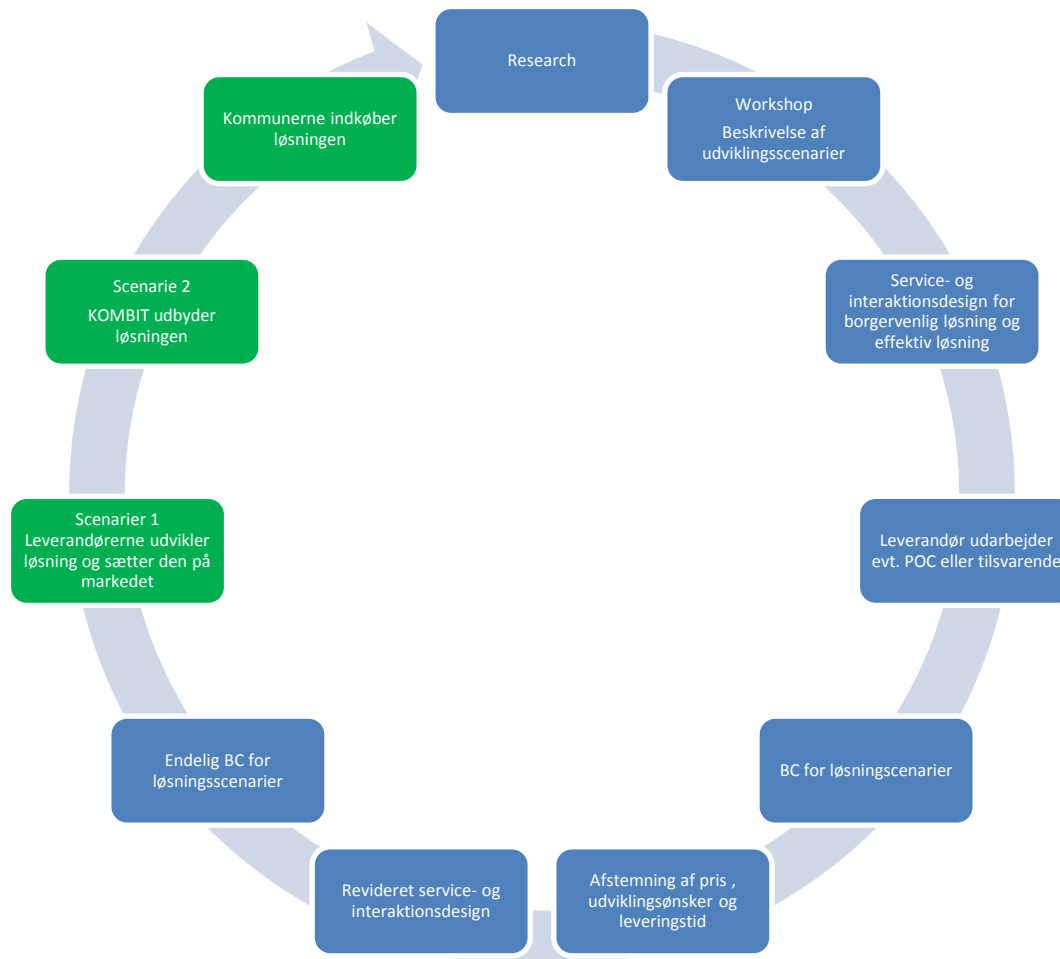
## Spørgsmål til service- og interaktionsdesign

- Service- og interaktionsdesign, kan I bruge det til at udvikle på, hvad er tilstrækkeligt uden at vi skal lave egentlige kravspecifikationer?
- Kan vi offentliggøre service- og interaktionsdesigns?

# Investeringer i løsninger



# To-be fasen og anskaffelse af løsninger



# Anskaffelsesmodeller

**I dialog med leverandører og kommuner afklares hvordan en løsning kommer på markedet.**

- Scenarie 1 – foretrukket scenarie/scenarie ved tilpasning og videreudvikling af eksisterende løsninger
  - Leverandører udvikler og udbyder – evt. i et fællesskab - en løsning på baggrund af den forudgående dialog om service- og interaktionsdesign og den endelige business-case – obs på udbudsgrænserne for kommunerne, der skal anskaffe løsningerne
- Scenarie 2 – alternativt scenarie ved nyudvikling af løsninger
  - KOMBIT fungerer som indkøbscentral og udbyder en løsning eller
  - Kommuner går sammen og kravspecificerer og udbyder løsningen

**Kommunerne anskaffer løsningen**



# KOMBITs forretningsmodel

1. KOMBIT samler kommuner om fællesudbud på it-løsninger. Kommunerne indgår tilslutningsaftaler, før KOMBIT iværksætter udbuddet. Opgaver er typisk fælles offentlige eller fælles kommunale
2. KOMBIT er en "hvile-i-sig-selv- organisation", som lægger penge ud for kommunerne, indtil løsningen kan implementeres. Derefter tilbagebetaler kommunerne KOMBITs udgifter tillagt renter – typisk over 4-5 år
3. KOMBIT fastlægger altid udbudsformen efter dialog med leverandørmarkedet. Målet er at sikre den bedste konkurrencesituation – både under og efter udbuddet
4. KOMBIT tilstræber i videst muligt omfang, at ejerskabet til udbudte løsninger forbliver hos leverandøren. Hvor der er tale om rammearkitektur (centrale komponenter), som er forudsætningen for, at mange leverandører kan byde, vil KOMBIT forvalte ejerskabet på kommunernes vegne
5. KOMBIT søger i sin porteføljeplan at sikre en afbalancering mellem hensynet til leverandørernes investeringssikkerhed og hensynet til ikke at skabe "stop-go" for kommunernes investeringer på området

## Spørgsmål til anskaffelsesmodellerne

- Er scenarie 1 - leverandører udvikler og udbyder selv løsningerne – et realistisk og muligt scenarie, når **nye** løsninger skal i markedet ?

Eller

- Skal KOMBIT eller kommunerne udbyde løsningerne på mere traditionel vis?

Hvad er planerne for 2012 og 13?

# Status og plan for 2012

## Løsningsområder:

- Opskrivning til daginstitution, skole og SFO
- Sundhedskort
- Flytteløsning

Modne løsninger som kun kræver tilpasning!

# Status og plan for 2012

- Der afholdes workshops med kommuner og nuværende leverandører i maj måned, hvor ønsker til tilpasning af løsninger drøftes
- Afklaring af hvilke tilpasninger leverandørerne kan lave inden for tidsplanens rammer
- Tilpassede løsninger skal være i markedet september 2012
- Kommunerne skal tilbyde løsninger december 2012

# Status og plan for 2013

- Der arbejdes pt. på potentiale vurderingerne for serviceområderne
- Der afholdes økonomiforhandlinger i maj, hvor det besluttet hvilke områder der skal omfattes af lov om digital service
- Pilotprojekt for to-be og sikringsfaserne  
Konceptet afprøves maj – juni 2012
- To-be fasen for 2013 påbegyndes efter sommerferien 2012

# Hvad finansierer programmet?

# Finansiering

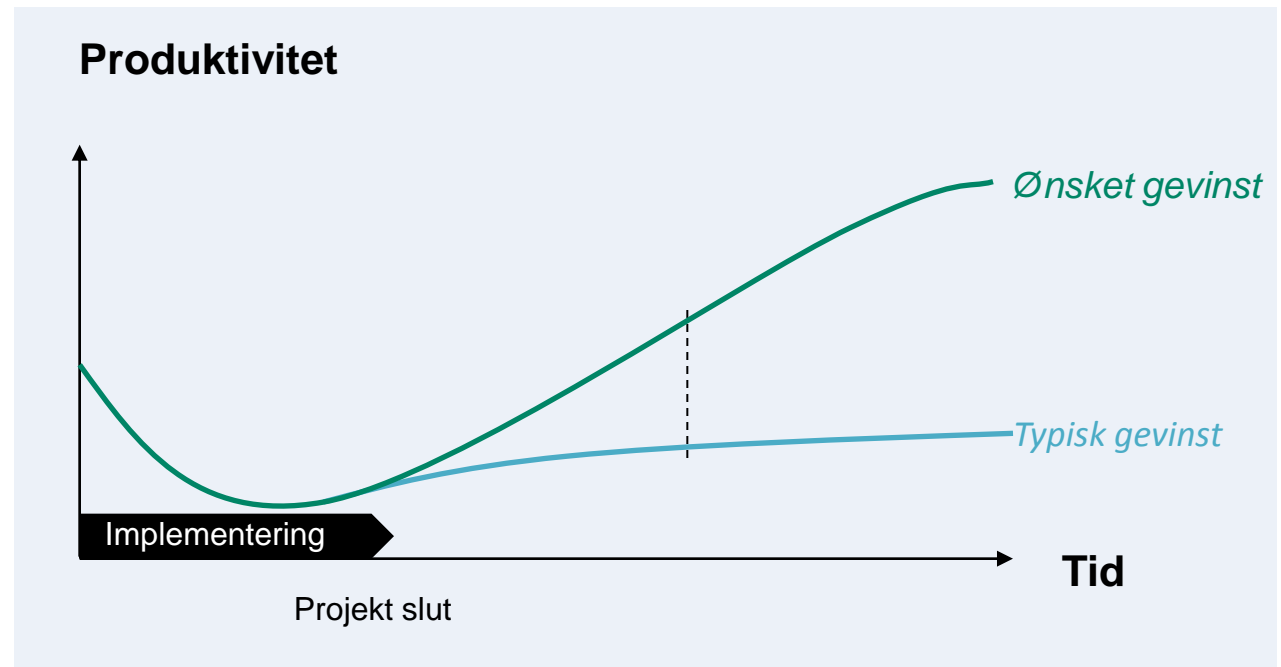
- Programmet finansierer ikke:
  - Systemudviklingsaktiviteter (videre- eller nyudvikling)
- Programmet kan finansiere procesudgifter i det enkelte projekt, f.eks
  - Dialogmøder, workshops, udviklingsdøgn og andre mødeaktiviteter i to-be processerne
  - Udvikling af POC's og andre tilsvarende "procesleverancer"



# Hvad råder vi kommunerne til?

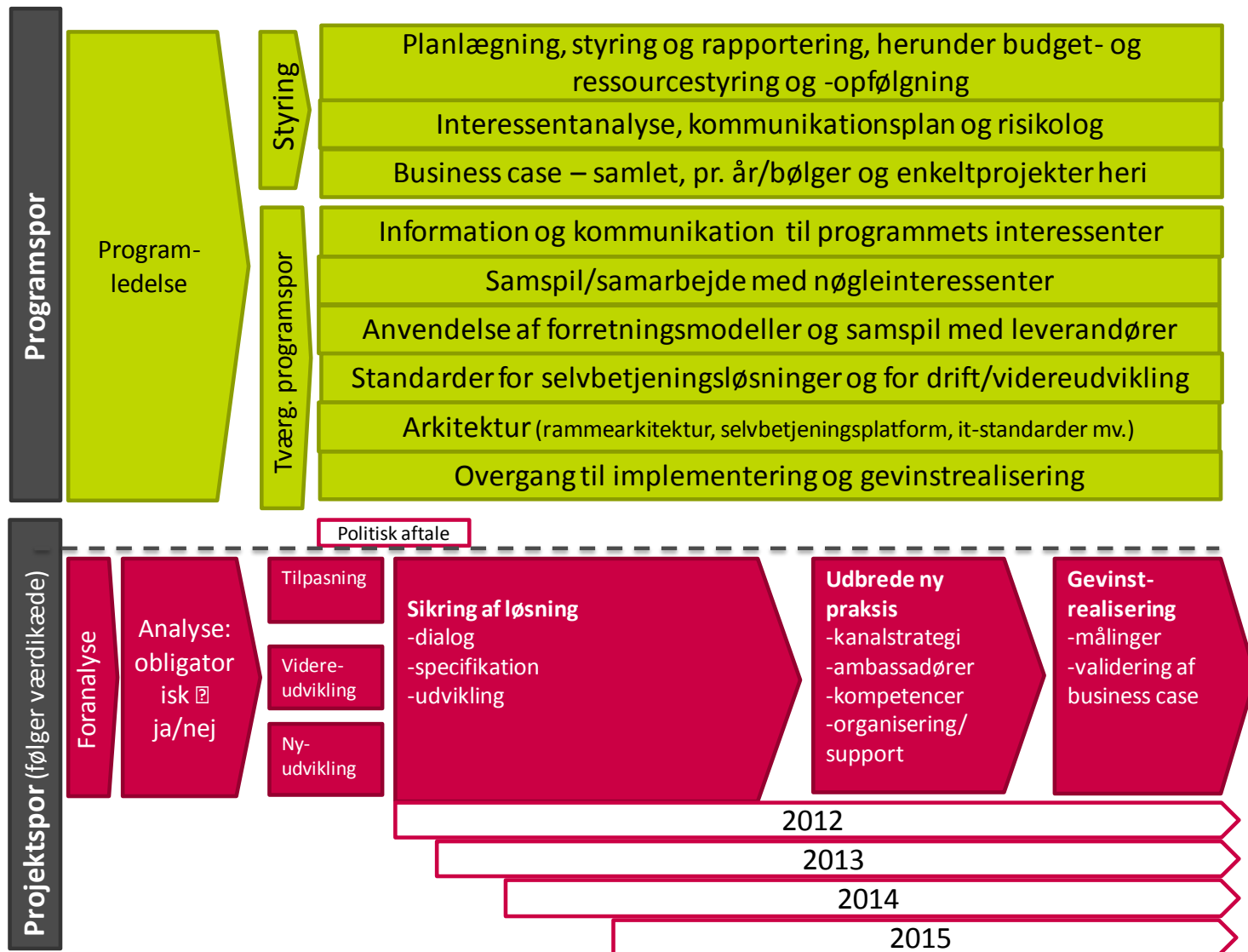
# Hvordan kan man som kommune forberede sig?

Gevinstrealisering fremstår som den største enkeltstående udfordring, når det drejer sig om at få flere succesfulde it-projekter. [IT I PRAKSIS 2009]



*Internationale undersøgelser viser, at kun 1/3 gennemføres med den ønskede effekt!!*

# EDS-programmet - gør ligeså



## Andre forslag

- Udpeg en programleder og forandringsledere, planlæg, styr og følg op på, om målene nås
- Gør status på de obligatoriske områder, brug KOMHEN-tallene eller lokale tællinger – få en baseline, vurder status (hvorfor?) vurder den nødvendige forandringsindsats og mål senere på effekterne/gevinsterne
- Udarbejd/revidér kanalstrategi/handlingsplan - fokuser særligt indsatsen på de obligatoriske områder – begræns evt. adgangen til øvrige kanaler
- Information, kommunikation og markedsføring af omlægningen af de obligatoriske områder til digitale løsninger
- Afsæt penge til anskaffelser på budgettet for 2013

# Afslutning

# Hvordan deltager vi i programmets arbejde?

- Skriv til os:
  - [ams@kl.dk](mailto:ams@kl.dk) – Astrid Marie Starck
  - [fen@kombit.dk](mailto:fen@kombit.dk) – Flemming Engstrøm
  - [psc@kombit.dk](mailto:psc@kombit.dk) – Peter Stougaard Christensen
  - [mjn@kombit.dk](mailto:mjn@kombit.dk) – Michael Jensen

.. hvis I vil være en af vores dialogkommuner
- Skriv også og fortæl os om jeres tanker og ideer efter mødet i dag,– fortæl om jeres erfaringer – og giv os gode råd
- Find os på : [www.kl.dk/eds](http://www.kl.dk/eds)

# Tak for i dag



## EFFEKTIV & INNOVATIV

### DIGITALISERING AF DEN KOMMUNALE SEKTOR 2010-2015

Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2010-2015

