



BORGERBLIKKET

Dialogmøde for kommuner - 21. juni 2022

Vi tjekker lyd fra kl. 8:50, og vi starter kl. 9:00

1. VELKOMST

Dagsordenen juni

1. Velkomst
2. Status
 1. Borgerblikkets tidsplan - herunder UDK, journalnotater og gæld og betalinger
 2. ØA22: ESDH
 3. ØA22: EOJ/ESJ (KLE27 og KLE29 og KLE00.75.10)
3. Evaluering af Mit Overblik
4. Økonomiaftale 2023 og ny Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi
5. Opfølgning på testmiljø
6. Dialogmøder i efteråret 2022
7. Evaluering v. kommunerne

Stil gerne
spørgsmål i
chatten

Vi optager
dialogmø-
det

Husk at slukke eller
mute din mikrofon



Spørgsmål

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

I dag er vi på dagsordenen:



2. Status

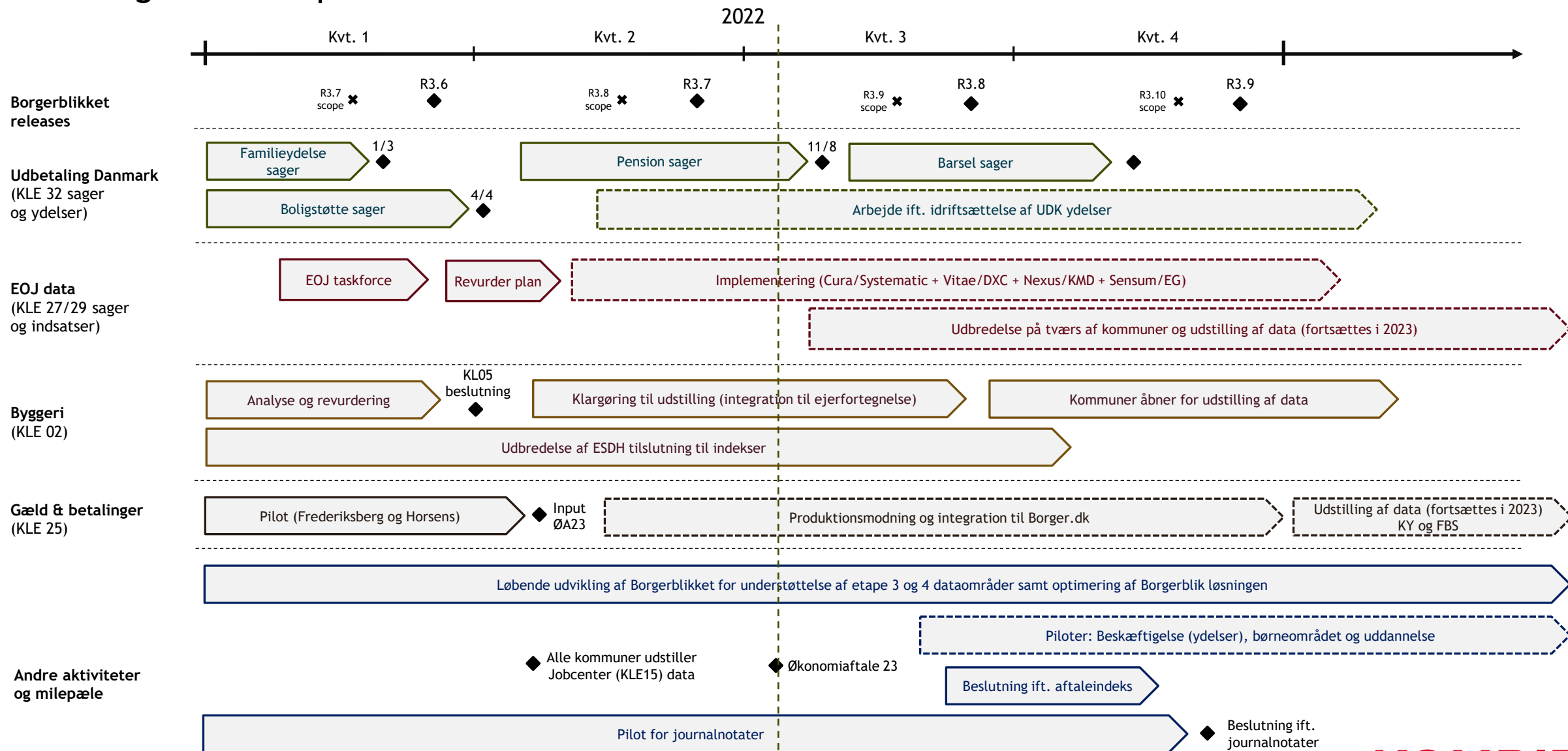
Borgerblikkets projektplan,
herunder UDK, journalnotater, gæld og
betalinger

ØA22: ESDH

ØA22: EOJ/ESJ

Borgerblikkets plan for 2022

= Tentativ plan



UDK - Familieydelse, Boligstøtte, Pension og Barsel

- Visningen af Familieydelse- og Boligstøtte-sager er idriftsat på Borgerblikket og kører stabilt.
- UDK Pension-sager idriftsættes den 11/8 (kl. 10.00).
- UDK Barsel forventes idriftsat 2. halvår 2022.
- Ift. visning af ydelser for de samme områder drøftes pt. mulige løsningsscenarier mellem KOMBIT, DIGST og UDK.

Status for pilot for journalnotater (sagsnotater)

- Randers og Aalborg er pilotkommuner
- Kommunerne har udpeget KLE, vurderet og klargjort data
- Udarbejdet brugergrænseflade og testet med borgere
- Releases i september
- Evalueres i september-december (blandt andet med borgere)
- Beslutning om det skal tilbydes til andre kommuner i december



Status ESDH-integration til indekserne - undersøgelse maj

ESDH-system	Kommuner på indekserne	Status	Vi gør
Acadre	7 (32)	Har udfordringer	Vi har indkaldt kommuner til videndelingsmøde d. 1/7 og hvis behov vil vi efterfølgende indkalde Formpipe
SBSYS	17 (40)	Stort set i grønt	Vi har opfordret kommunerne til at gå i dialog med brugerklubben for at få udbredt planer for integrationen. Ift. visning af dokumenter er dette på udviklingsplanen for 2022, og tekniske ændringer ift. visning af sag til korrekt part påbegyndes nu. Vi indkalder ikke til videndelingsmøde nu.
GetOrganized	2 (6)	Sen tidsplan pga. opgradering	Vi følger op i Q4. Vi indkalder ikke til videndelingsmøde nu
eDoc	12 (15)	Udfordringer med opmærkning med sagsgenstande	Roskilde afholder løbende møder med Fujitsu pva. DIGIT. Der er diverse udfordringer. Vi indkalder ikke til videndelingsmøde nu.
Nova	25 (25)	Alt ok	Vi indkalder ikke til videndelingsmøde nu.

KLIK-opgaver: frist d. 1/9-22 fastholdes, men opfølgning der og evt. forlænges frist

Sagsgenstande

I Sagsindekset (og OIO-standarden for Sag) opereres der med mange genstandsroller og -typer, men pt er alle indlæste sager, der har tilknyttet genstande, oprettet med rollen ”byggeri” og typen ”ejendom”.

Lige nu kan man oprette 4 forskellige typer af relationer (=roller) til 12 forskellige typer af genstande (se listerne herunder), men der er kun én af de 48 kombinationer der pt anvendes i de data der modtages.

Spørgsmål til jer: hvilke type **relationer** til hvilke typer **genstande** har I reelt brug for?

✓ Sag.Sagsgenstand Sagsgenstand
— Sag.Sagsgenstand.Afgiftsobjekt Afgiftsobjekt
— Sag.Sagsgenstand.Byggeri Byggeri
— Sag.Sagsgenstand.Ejendomsskat Ejendomsskat
— Sag.Sagsgenstand.Fredning Fredning

✓ Sag.sagsgenstand Sagsgenstand
— Sag.sagsgenstand.adresse Adresse
— Sag.sagsgenstand.bygning Bygning
— Sag.sagsgenstand.ejendom Ejendom
— Sag.sagsgenstand.enhed Enhed
— Sag.sagsgenstand.geokode Geokode
— Sag.sagsgenstand.jordstykke Jordstykke
— Sag.sagsgenstand.koeretøj Køretøj
— Sag.sagsgenstand.matrikel Matrikel
— Sag.sagsgenstand.navngivenvej Navngiven vej
— Sag.sagsgenstand.sted Sted
— Sag.sagsgenstand.stednavn Stednavn
— Sag.sagsgenstand.teknisk_anlaeg Teknisk anlæg

Opgaven - udfordringerne - kom i gang

5
spørgsmål

Opgaven er:

At få ESDH-systemet på indekserne, så KLE02-sager kan vises på Mit Overblik

Udfordringerne ift. at få vist KLE02-sager på Mit Overblik via indekserne er/har været:

At det ikke er/har været gennemskueligt for kommunerne og leverandørerne i alle ESDH-systemer, hvordan man skal opmærke sagerne, så de kan vises på Mit Overblik.

Konklusion:

Tag fat i/få den ESDH-ansvarlige til at tage fat i jeres ESDH-leverandør og hør, om de forstår opgaven, om de er klar til opgaven - vi hører, at nogen leverandører ikke er klar. Bed dem kontakte os, hvis de ikke forstår opgaven.

Hvordan hjælper vi kommunerne?

- FAQ vedr. spørgsmål om KLE02
- Videndelingsmøder ved behov (Acadre-møde d. 1/7)
- Dialog og løbende opfølgning, både kommuner og leverandører
- Rådgivning



Yderligere behov? Hvor kan KOMBIT bane vejen til at komme på indekserne? Skriv i chatten

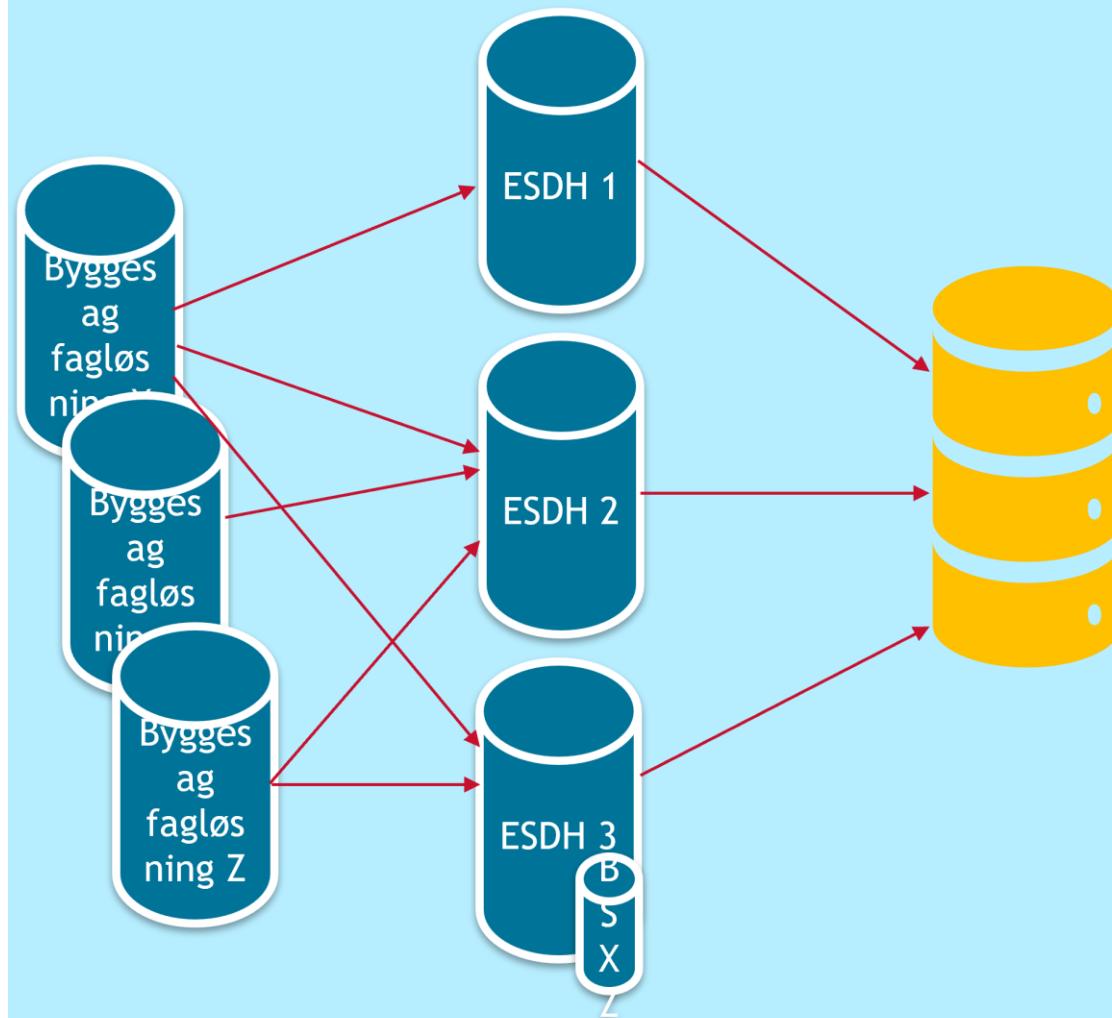
Andre løsninger på indekserne - Byggesager

KMD Nova Byggesag: Byggesagsløsning med integration til flere ESDH-systemer og indarbejdet i KMD Nova Sag

Geokon: Byggesagsløsning med integration til flere ESDH-systemer

BoM: Byggeansøgninger der sendes videre til kommunens byggesagssystem (kan være modul i ESDH-system)

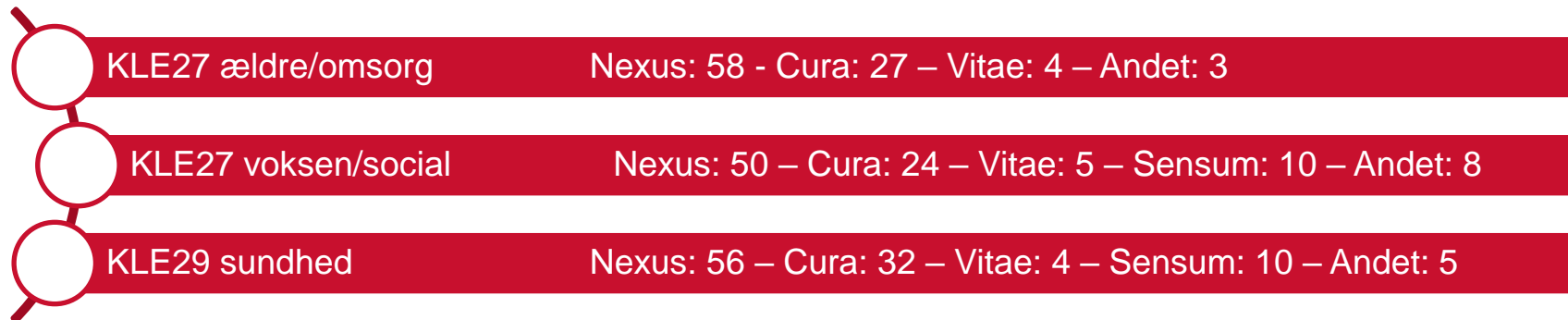
BBR: Data fra byggesager i ESDH-system indtastes i BBR.



Status EOJ-integration til indekserne

EOJ-løsning	Kommuner på indekserne	Status	Vi gør
Nexus	24	Klar til at komme på indekserne	Videndelingsmøder ved behov
Vitae	0	Klar til at komme på indekserne	Videndelingsmøder ved behov
Sensum	1	Klar til at komme på indekserne	Videndelingsmøder ved behov
Cura	0	Afventer	Videndelingsmøder ved behov

KLIK-opgaver: frist forlænges til d. 1/12-22 for alle kommuner på nær Cura-kommunerne



Opgaven og udfordringerne

KLE00.75.10

5
spørgsmål

Opgaven er:

At få EOJ/ESJ-løsningen på indekserne, så KLE27- og KLE29-sager kan vises på Mit Overblik
Minimumskravet til udstilling af data er, at kommunerne skal udstille en **sag** og en **indsats**. Se mere i [guide vedr. indsatser](#).

Udfordringer for KOMBIT/KL:

At være sikker på, at arbejdsgange hos slutbrugerne ikke ændrer sig væsentligt
At være sikker på, at sager fra løsningerne kan afleveres til indekserne, for ellers vil sager ikke kunne vises i SAPA og Borgerblikket, og ØA ville ikke kunne overholdes.
At være sikker på, om arbejdet med at få EOJ/ESJ-løsningerne på indekserne ville medføre ændringer i indekserne og eller fagløsningerne, og hvis ja, hvilke.

Udfordringer for kommunerne/leverandørerne er bl.a.:

At skulle beslutte sig for, om man fremover vil have borgersager - samlesager - enkeltsager
Det har konsekvenser for visningen i SAPA og på borger.dk via Borgerblikket
Cura: der skal ændres i Curas integration, først løst omkring 31/12-22

KOMBIT

Løsninger og konsekvenser, også ift. SAPA og Borgerblikket

Se webinarer Om Nexus, Cura, Vitae, Sensus ved
at skrive til borgerblikket@kombit.dk

Hvordan hjælper vi kommunerne?

Kan vi hjælpe på andre måder?
Skriv i chatten eller send os en
mail

- Videndelingsmøder ved behov
- Kommunikation til kommunerne fra taskforce
- Hvem skal man kontakte:
 - Spørgsmål om taskforcens udfordringer og løsningsmodeller:
Skriv til kdi@kombit.dk
 - Spørgsmål om SAPA og Borgerblikket:
Skriv til sapa@kombit.dk eller borgerblikket@kombit.dk
 - Spørgsmål til Borgerblikkets etapeplan og økonomiaftale:
Skriv til KL
 - Spørgsmål til fagløsningen:
Kontakt leverandøren

Yammer-grupper:

ESDH: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : ESDH-systemer : Alle samtaler](#)

Acadre: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : Acadre-kommuner : Alle samtaler](#)

SBSYS: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : SBSYS-kommuner : Alle samtaler](#)

eDoc: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : eDoc-kommuner : Alle samtaler](#)

GetOrganized: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : GetOrganized-kommuner : Alle samtaler](#)

KMD Nova: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : KMD Nova-kommuner : Alle samtaler](#)

EOJ/ESJ: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : EOJ-løsninger : Alle samtaler](#)

Nexus: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : Nexus-kommuner : Alle samtaler](#)

Cura: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : Cura-kommuner : Alle samtaler](#)

Vitae: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : Vitae-kommuner : Alle samtaler](#)

Sensum: [Yammer : Borgerblikkets kommunenetværk : Sensum-kommuner : Alle samtaler](#)

3. EVALUERING AF MIT OVERBLIK

Hovedkonklusioner

Evalueringen af etape 2 (data dækker 2021) af Mit Overblik viser, at løsningen overordnet er på vej mod at indfri de målsætninger, som er sat for projektet.

Bedre overblik på tværs

Borgerne oplever, at Mit Overblik giver dem et godt overblik og synes, at oplysningerne er relevante for dem.
(undersøgelsen er foretaget februar-marts 2022)

73% synes, at Mit Overblik giver dem et godt overblik over deres oplysninger.

59% fandt de oplysninger, de havde behov for.

71% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem.



God brugeroplevelse

Borgerne oplever, at Mit Overblik er overskueligt og brugervenligt.

75% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er nemme at forstå.

74% synes, at oplysningerne på Mit Overblik er præsenteret på en overskuelig måde.



Velbesøgt løsning

Løsningen er velbesøgt og ca. halvdelen af alle besøg sker via mobiltelefon, der nu er det mest brugte device.

5,2 mio. besøg.

17% tilbagevendende besøg.

49% af alle besøg på Mit Overblik sker fra en mobil enhed.

47% af besøgene sker fra en computer.



Hovedkonklusioner

Evalueringen af etape 2 af Mit Overblik viser, at løsningen overordnet er på vej mod at indfri de målsætninger, som er sat for projektet.

Øget gennemsigtighed

Borgerne betragter Mit Overblik som et godt servicetilbud og kan se værdien i løsningen.

81% synes, at det er et godt servicetilbud at have adgang til sine oplysninger på Mit Overblik.



Tillid

Grundlæggende er borgerne trygge ved borger.dk. Endvidere ses høj indfrielse af de øvrige målsætninger som underbyggende for tillid.

91% angiver, at de er trygge ved borger.dk.



Få henvendelser til support

Tal fra supportfunktioner, som 1881 og selvbetjening.nu, viser, at Mit Overblik bidrager til et meget begrænset antal henvendelser fra borgere.

101 henvendelser til 1881 i 2021 om Mit Overblik.

126 gange blev guiden til selvbetjening.nu angående Mit Overblik åbnet



Nye specifikke opmærksomhedspunkter

Borgerne er således glade for Mit Overblik, men der er dog rum for forbedring, så Mit Overblik kan skabe endnu mere værdi for borgerne. Evalueringen peger på følgende nye opmærksomhedspunkter:

Børns data

Af de åbne besvarelser fremgår det, at nogle borgere efterspørger at kunne se oplysninger om deres børn i Mit Overblik.

Flere mobilvisninger

En stigende andel af borgerne anvender mobiltelefonen til at tilgå Mit Overblik. Det skal indtænkes, når Mit Overblik videreudvikles, at anvendelsen i stigende grad sker på mobiltelefonen. Hvis ikke visningen på mobiltelefon er optimal, kan det betyde, at siden af mobilbrugere bliver opfattet som rodet eller uoverskuelig.

Pårørende fuldmagter

Nogle af de borgere, der har en fuldmagt og skal hjælpe en pårørende med gøremål med det offentlige, efterspørger at kunne tilgå oplysninger om deres pårørende i Mit Overblik.

Data om pension

Nogle borgere efterspørger oplysninger om pensionsområdet på Mit Overblik. Det er uklart, om det omfatter private pensionsordninger og/eller pensioner hos det offentlige. Erfaringen er, at borgere typisk ikke skelner imellem det offentlige og private, når de efterspørger et overblik.

Generelle opmærksomhedspunkter, der også var gældende for etape 1

Borgerne er således glade for Mit Overblik, men der er dog rum for forbedring, så Mit Overblik kan skabe endnu mere værdi for borgerne. Evalueringen peger på følgende generelle opmærksomhedspunkter, der også var gældende for etape 1:

Manglende forventningsafstemning

Ønske om endnu bedre kommunikation om indhold på siden (forventningsafstemning), således at det er tydeligt for borgerne, hvad de kan forvente at finde på Mit Overblik.

Finder ikke de oplysninger, de leder efter

En del af borgerne har svært ved at finde de oplysninger, som de søger på Mit Overblik. Dette skyldes dels en manglende søgefunktion og dels, at siden af nogle opfattes som rodet eller uoverskuelig.

Mere personalisering

Borgerne efterlyser endnu mere personalisering, for eksempel ved at gøre det mere tydeligt, hvilke sider, der indeholder information om borgerne.

Manglende oplysninger

Nogle borgere fandt ikke de oplysninger, som de ledte efter, fordi oplysningerne (endnu) ikke er tilgængelige. Borgerne efterlyser blandt andet oplysninger om pension, børns data og fuldmagter, men også oplysninger om sager og ydelser, der ikke vises i dag, men som de ved, de har hos det offentlige.

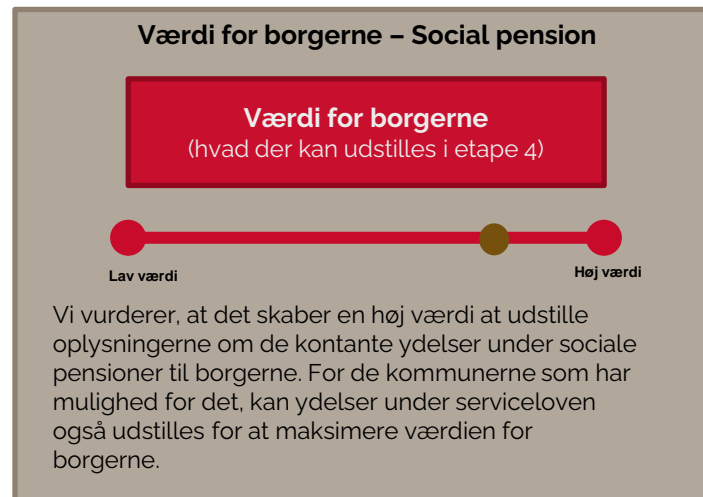
4. ØKONOMIAFTALE 2023 OG FÆLLESOFFENTLIG DIGITALISERINGSSTRATEGI

Økonomiaftale i 2023

- *Visning af social pension*
- *Visning af gæld og betaling (FBS/KY)*

- *Pilot for beskæftigelsesindsats*
- *Pilot for data for unge*
- *Pilot for data for forældre om børn*

- *Fortsat arbejde for fuldmagt/samtykke og hop til digitalpost*



Mit Overblik i ny Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi 2022-2025:

- 1) *Styrke sammenhængen fra Mit Overblik til andre løsninger*
- 2) *Fortsætte udvidelsen af Mit Overblik med tilkobling af yderligere datakilder og funktionalteter*
- 3) *Fællesoffentlig vision for fremtidens Mit Overblik*



SAMMENHÆNG, GENNEM-SIGTIGHED OG TILLID SOM GRUNDLAG FOR DEN OFFENTLIGE SERVICE

3

ET SAMLET OG PERSONALISERET OVERBLIK TIL BORGERE

Borgerens overblik over egne oplysninger og gøremål på tværs af den offentlige sektor skal gøres mere overskueligt og gennemsigtigt. Derfor videreudvikles siden 'Mit Overblik' på borger.dk. Det skal sikre målrettet information og vejledning tilpasset borgerens konkrete situation og samtidig bidrage til at gøre borgerne mere selvhjulpne og bedre klædt på til at indgå i dialog med offentlige myndigheder.

5. OPFØLGNING PÅ TESTMILJØ

Webinar d. 13. juni

Kort opsummering - hvad gik det ud på?

- Præsentation af Borgerblikkets testmiljø og verifikationsklienten
- Klarlægning af, hvor vi kan forbedre os med vejledningsmaterialer og kommunikation

Hvad har vi i KOMBIT taget med derfra?

- Vi skal have bedre samling på share-komm: flere har svært ved at finde materialerne
- Vores vejledningsmateriale skal være mere brugervenligt
- Vi skal synliggøre gevinsterne ved ibrugtagning af de forskellige testmuligheder bedre: er det nice to have or must have?



Hvad er i pipelinen?

Pilot for nyt vejledningsmateriale

- Afvikles i august og I kan forvente nyt og forbedret vejledningsmateriale kort efter

Nyt webinar i august/september

- Afhængigt af pilotperioden, så bliver webinarret afholdt i kølvandet på det nye vejledningsmateriale er overleveret



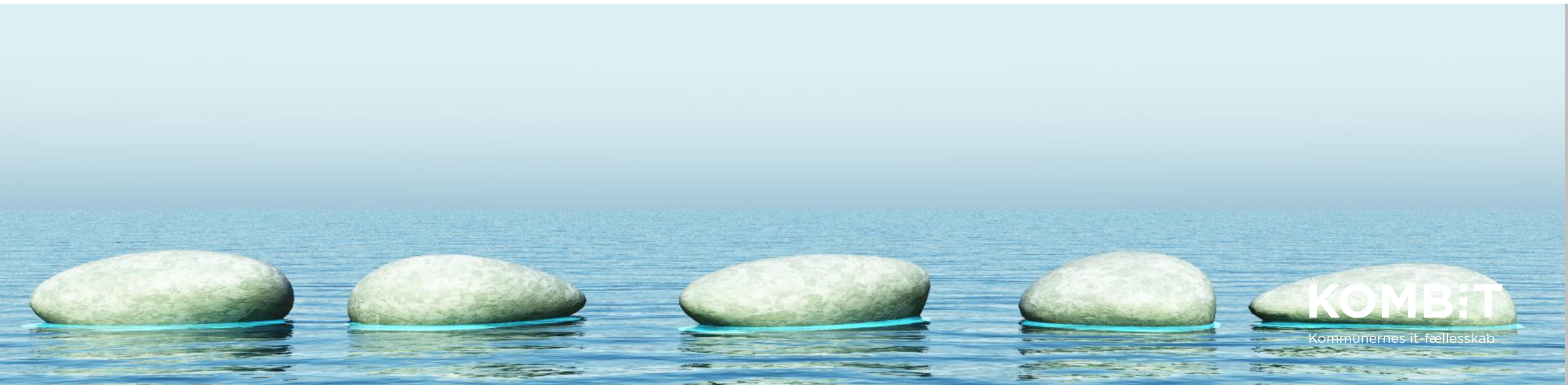
6. DIALOGMØDER I EFTERÅRET 2022

Vi ses igen til efteråret

Onsdag d. 21/9 kl. 12:30-14:00

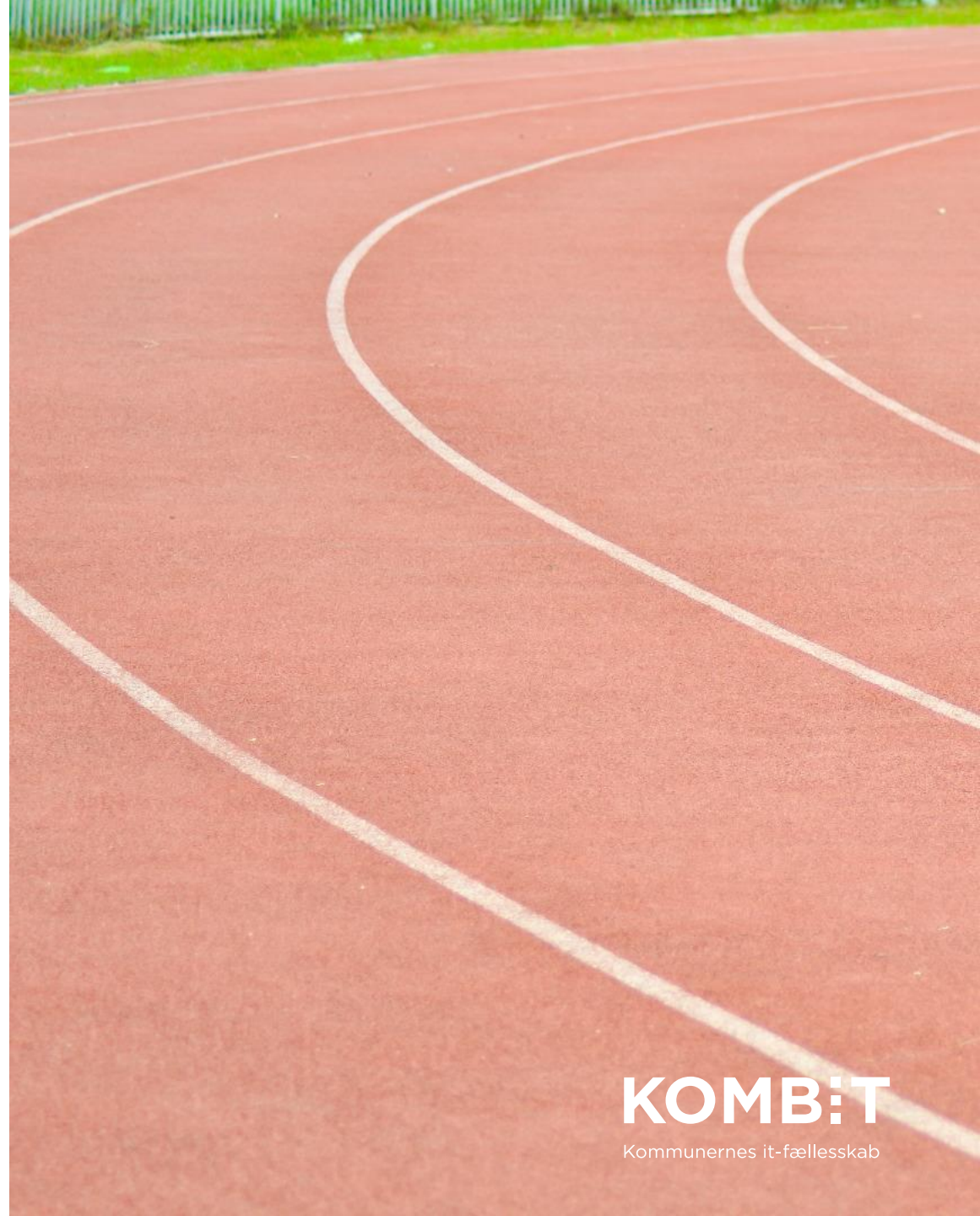
Mandag d. 12/12 kl. 10:30-12:00

Vi indkalder jer.



Opsamling

- Ift. ESDH:
 - Videndelingsmøder - skal vi have flere?
 - Hvad skal de handle om?
 - Kan vi understøtte kommunerne på andre måder?
- Ift. EOJ:
 - Videndelingsmøder - skal vi have nogen?
 - Hvad skal de handle om?
 - Kan vi understøtte kommunerne på andre måder?



7. EVALUERING