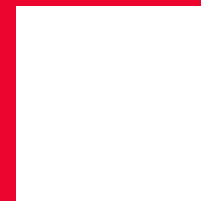
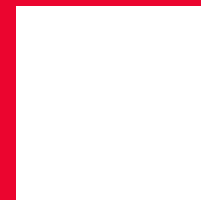
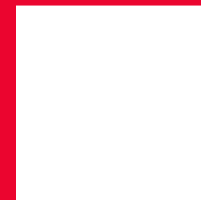


Borgerblikkets Dialogmøde

6. juni 2023 kl. 9:30 – 11:30



Deltagere fra KOMBIT og KL



**Marie
Madsen**

Specialkonsulent

mmd@kl.dk / 3370 3377



**Jesper
Dall-Hansen**

Product Owner og IT-konsulent

jdh@kombit.dk / 2073 6977



**Rune
Mikkelsen**

Teknisk projektleder

xrmj@kombit.dk / 4240 3737



**Anne-Sophie
Tulinius**

Implementeringskonsulent

atu@kombit.dk / tlf. 6194 4016



Lidt praktisk



Kl. 9:30 – 11:30

- 10 min. pause undervejs
- Mødet bliver optaget
- Sluk mikrofon, når du ikke er på
- Mødeoptagelse og link til slides sendes efterfølgende

- Stil gerne spørgsmål/kommentér undervejs:
 - Brug chatten
 - Ræk hånden op
- Vi følger op på eventuelle ubesvarede spørgsmål efterfølgende



Dagsorden



1. Check ind
2. Nøgletal & kommende releases
3. Hvad arbejder vi med?
4. Økonomiske ydelser - en ny visning
5. Indlæg af pilotkommune - Horsens kommune
6. Kommende KLIK-opgaver
7. Pause
8. Økonomaftalen & den nye vision
9. Visning af journalnotater & indlæg af pilotkommune - Aalborg
10. Næste dialogmøde & check ud



Input til kommende dialogmøder

Har du punkter til næste dialogmøde, forslag til form eller indhold, skriv til:



borgerblikket@kombit.dk



2 min.

Hvad håber du på at få med fra dialogmødet?



Nøgletal og kommende releases



Nøgledata for Mit Overblik 2022

Brugsstatistik i 2022

Antal besøg på Mit Overblik



2022: 8,85 mio.

Enheder

Mobil

55 %

Tablet

3 %

Desktop

42 %

Det ser borgerne særligt på Mit Overblik (besøgstal for 2022)

1



Personlige
Oplysninger

2.042.885

2



Sager

1.409.020

3



Økonomiske
Ydelser

1.269.284

4



Gæld

932.200

5



Indkomst og Skat

757.080

Seneste tal fra brugerundersøgelser i 2022

60 %

af borgerne
havde i 2022
været inde på
Mit Overblik. I
2021 var det kun
52 %.

84 %

er tilfredse
med deres
besøg på Mit
Overblik. Kun 8
% af brugerne
er utilfredse
med deres
besøg.

76 %

af borgerne, som besøger borger.dk
ugentligt, bruger Mit Overblik. For dem
der bruger borger.dk månedligt er tallet
61 %. Tallet er nede på 44 % for dem der
bruger det sjældnere.

Særligt fokus på besøgstal for Sager og Økonomiske ydelser 2022

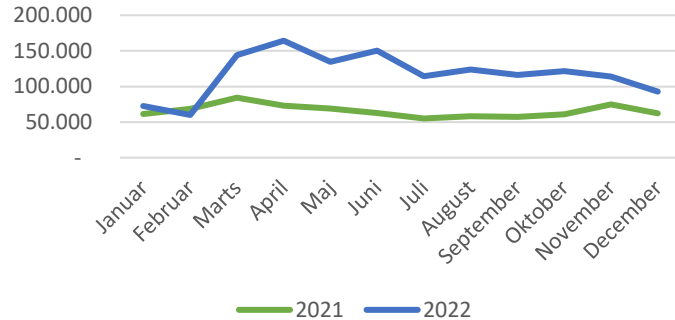


Sager

2021: 790.794

2022: 1.411.042

Besøg på Sager på Mit Overblik

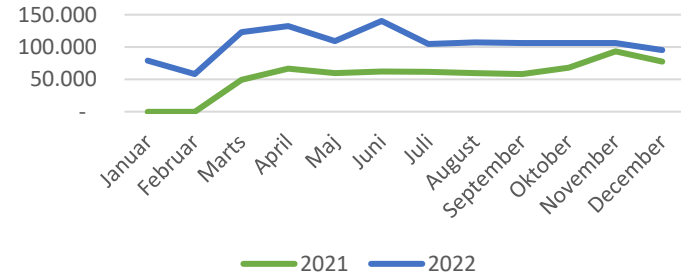


Økonomiske Ydelser

2021: 659.259

2022: 1.271.306

Besøg på Økonomiske Ydelser på Mit Overblik



Indhold i kommende releases

Juni-releasen 3.11 (21. juni 2023):

- Gæld og betalinger – idriftsættelse på Mit Overblik
- Betalinger i Borgerblikket – T/M-baseret udvikling
- Tjek af døde links
- Borgervendte KLE-titler
- Skjul KLE-emner der har en fremtidig skæringsdato
- Ny visning af økonomiske ydelser – vi lancerede det i marts, men Mit Overblik lancerer det nu

September-releasen 3.12 (20. september 2023) *foreløbigt*:

- Ændringer til KLE- og fordringskonfigurationen, fx muligheden for at eksportere
- Håndtering af formatudfordringer på journalnotater – del 2
- Betalinger – efter idriftsættelse
- Diverse tekniske rettelser (fx nye endpoints)



Hvad arbejder vi med?



Hvad arbejder vi med?

ØA 22:

- Visning af KLE 02: Byggesager fra ESDH
- Visning af KLE 27/29: EOJ sager og ydelser

ØA 23:

- Visning af social pension
- Visning af betalinger (KY/FBS)
- Pilot: Visning af børns data for forældre
- Pilot: Visning af data for unge
- Pilot: Visning af HOI sager (beskæftigelse)

FODS:

- Visning af brev i digital post
- Afklar fællesoffentlig strategi

Udbetaling Danmark:

- Visning af sager og ydelser for barsel
- Visning af ydelser for pension
- Visning af ydelser for børne- og ungeydelser
- Visning af ydelser for boligstøtte

Vision og fremtid

- Vision og roadmap for Borgerblikket (herunder Deloitte opgave)
- Beslutning af scope for 24 (input til ny ØA)
- Tilslutningsaftale (K98)
- HOI bidrag (eventuelt aftaleindeks)

Videreudvikling - eksempler:

- Videre arbejde med visning af journalnotater
- Ny økonomisk ydelsesvisning
- Visning af data på tværs af kommuner
- (Aftaleoverblik - kræver muligvis aftaleindeks)

Innovation - mulige indsatser:

- POC: Chatrobot - BOB data til chatrobot (MUNI/KIRI) og/eller på Mit Overblik
- POC: AI på indeksdata (eks. visning af sagstidslinje)
- Borgerrejsten i personaliseret ift. borgerens livssituation (eks. "jeg har fået et barn")
- (POC: Skriv direkte til Borgerservice / sagsbehandler)

Brugeroplevelse:

- Datakvalitet: Forbedring af data fra Klassifikation
- Datakvalitet: Forbedring af data fra fagsystemer og oplevelsen på tværs af Borgerblikket og selvbetjening.
- Revidering af statusbegreber og tidslinje.
- Bedre beskrivelser af ikke-økonomiske ydelser
- Eventuel inddragelse (og kvalificering) af brugergrupper.

Kommunikation:

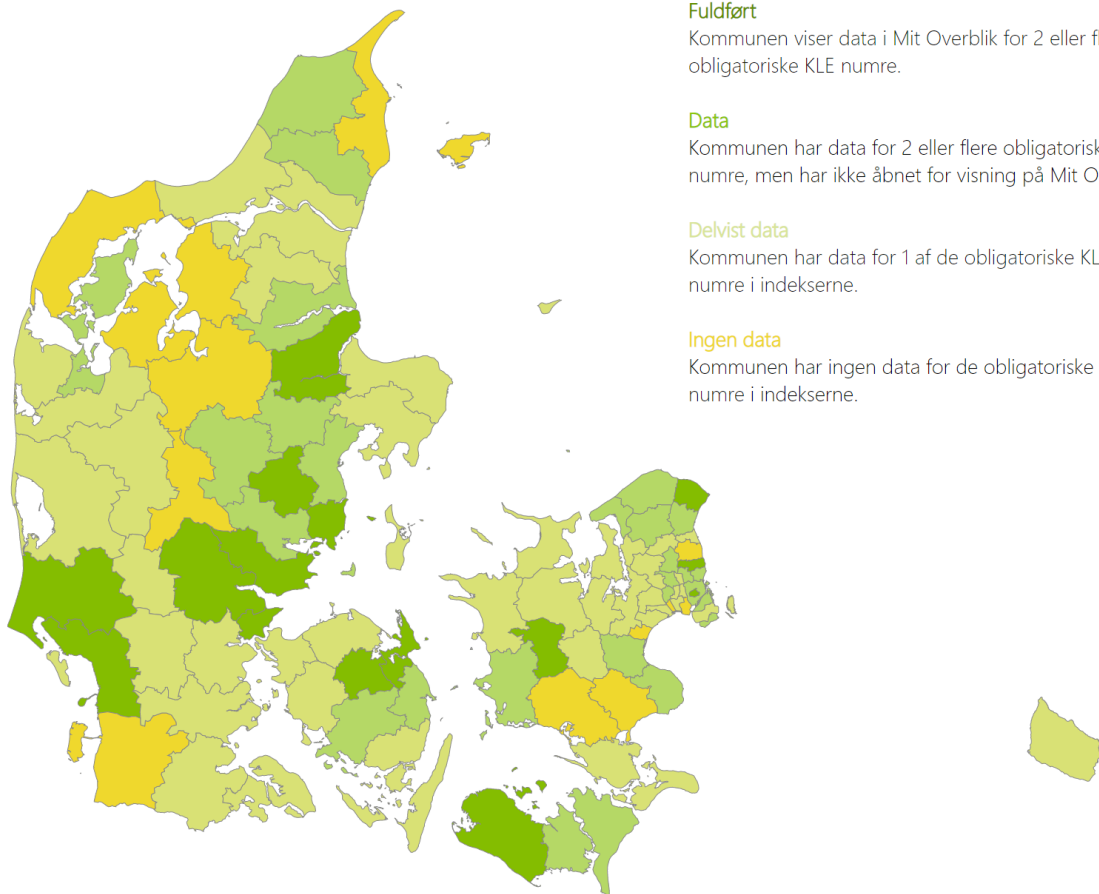
- Dialogmøder, referencegruppemøder og anden kommunikation
- Leverandørmøder
- Mit Overblik kampagne - målrettet borgere

Bemærkninger:

- Opgaverne igangsættes 2023, men afsluttes ikke nødvendigvis
- Der kan ske tilrettelser og omprioriteringer
- Der vil (formodentlig) komme yderligere opgaver fra visionsarbejdet

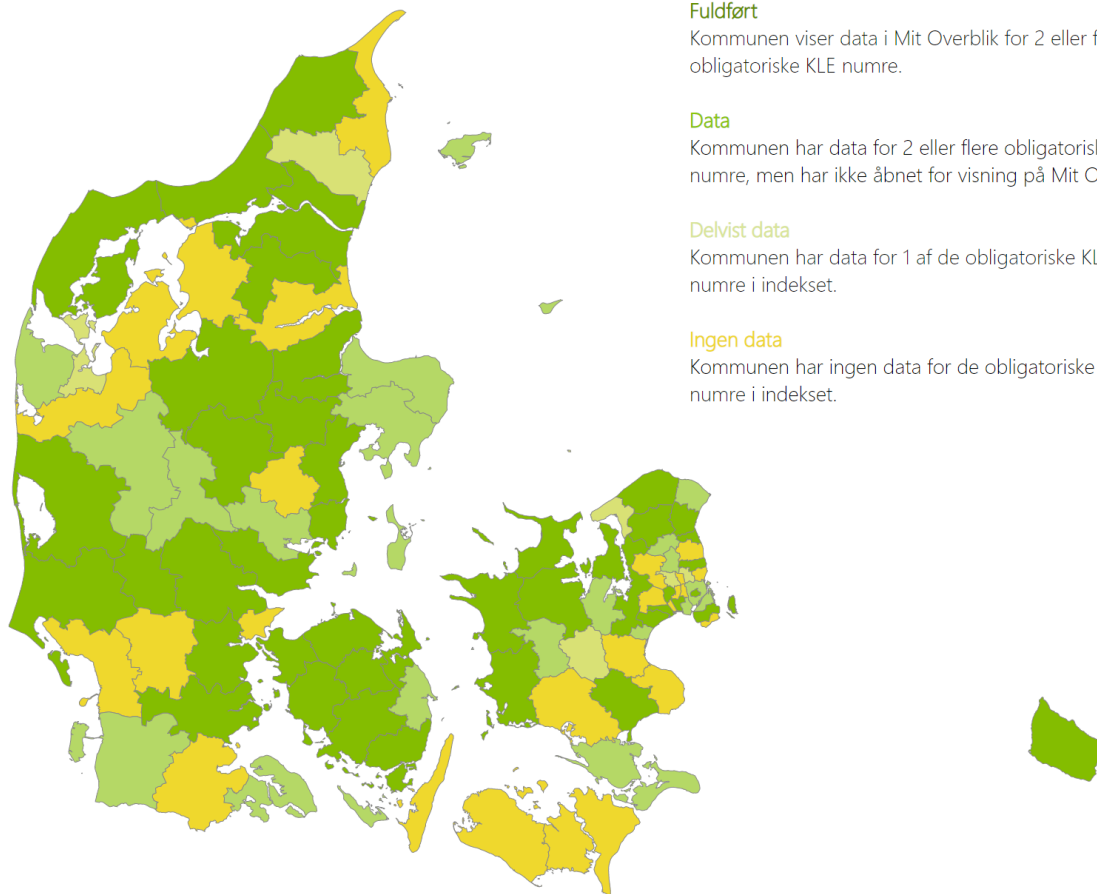
Status på visning af data fra EOJ-systemerne (obligatoriske KLE 27 & 29 numre)

Opdaterede tal fra d. 6/6-2023
(indsat efter dialogmøde)

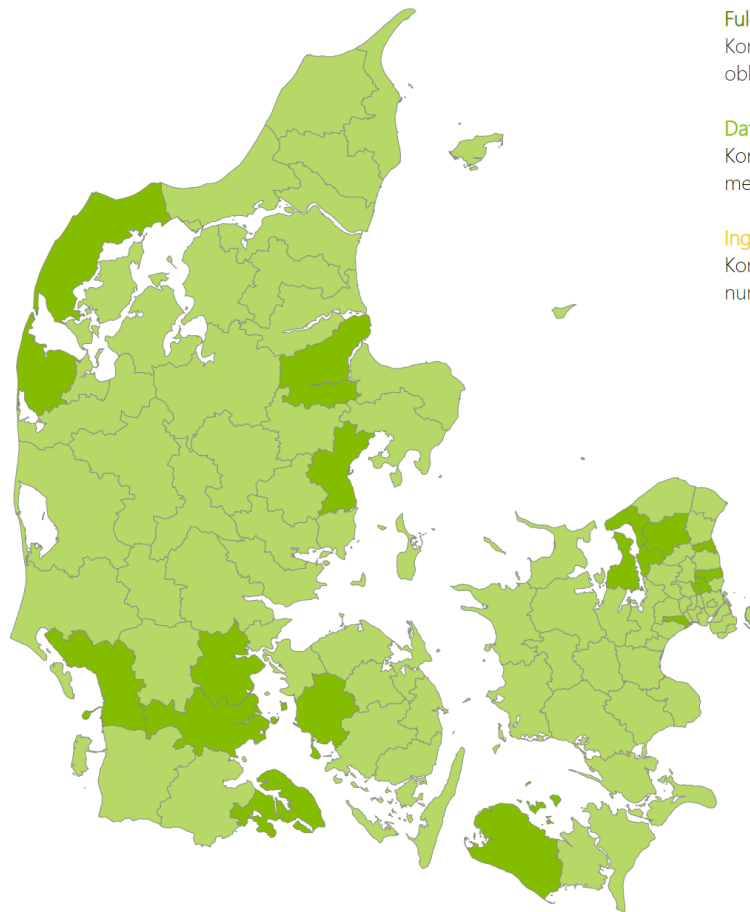


Status på visning af data fra ESDH-systemerne (obligatoriske KLE 02 numre)

Opdaterede tal fra d. 6/6-2023
(indsat efter dialogmøde)



Opdaterede tal fra d. 6/6-2023
(indsat efter dialogmøde)



Fuldført

Kommunen viser data i Mit Overblik for det obligatoriske KLE nummer.

Data

Kommunen har data for det obligatoriske KLE nummer, men har ikke åbnet for visning på Mit Overblik.

Ingen data

Kommunen har ingen data for det obligatoriske KLE nummer i indekserne.

Hér vil vi gerne have jeres hjælp

Visning af børns data:

- Vi arbejder på at vise børns data for forældre. I 2023 vil det være forberedelse og afklaring af hvordan vi skal arbejde med det tekniske, juridiske og med grænsefladen.
- I 2024 igangsættes udviklingen.
- Vi vil gerne have hjælp i 2023 til forberedelse – opslag i verifikationsklienten og til at deltage i 2024 som pilot.

Hop til digital post

- Vi har i mange år drøftet ønsket om at kunne gå fra dokumenttitlen til selve brevet i digital post.
- I samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen (borger.dk/digital post) er der nu ved at blive udarbejdet en nærmere analyse af hvordan.
- På baggrund af analysen tages der stilling til om vi arbejder videre

Undersøger muligheden for at vise bedre status og forløb for borger

- Mange borgere efterlyser en bedre tidslinje over deres forløb. Vi undersøger nu muligheden for at vise lidt mere i status end i dag.

Hjælp til bedre datakvalitet (se næste slide)

Hvis I kunne være interesseret i at deltage i arbejdet – tag da gerne fat i Marie Madsen mmd@kl.dk



Tjek af jeres datakvalitet – workshops

Spør om datakvalitet!

Vi har hidtil gennemført to workshops om datakvalitet:

- KY – sammen med Aalborg og KY-projektet
- KDS – sammen med Dragør og KSD-projektet

→ **Flere workshops, fordi:**

- Gode erfaringer
- God viden med hjem - både for jer, for fagsystemet og for os
- Nye workshops er under planlægning med jobcenterløsningerne og ESDH-løsningerne
- Derefter tager vi nok fat i social- og sundhedsområdets løsninger

Kunne I tænke jer at få besøg af os til en workshop?

- Setup og agenda, der passer til jer
- Gennemgang af udvalgte områder eller hele paletten

Skriv til os, hvis det har interesse: borgerblikket@kombit.dk



Økonomiske ydelser - en ny visning



Økonomiske ydelser - ny visning, 2023

Hidtil har listen over økonomiske ydelser været baseret på bevillinger.

Det har været u hensigtsmæssigt i de tilfælde hvor ydelser er bundlede.

I stedet viser vi fremover en liste over effektueringer, dvs. udbetalinger, og på detaljesiden kan borgeren så se den eller de ydelser som er omfattet af denne udbetaling.

Fordelen er at borgeren umiddelbart kan genkende beløbet fra sin bankkonto.

Og UDK, som har mange bundlede ydelser, har ventet med at udstille sine ydelser indtil denne visning er blevet aftalt med Mit Overblik.

Familieydelser er et godt eksempel, fordi hvis man eksempelvis har tre børn, så ville det samlede beløb for alle tre børn stå påført hver af de tre bevilligede ydelser, og det er jo forkert.

Vi viser ingen nye data, men data vises på en ny og bedre måde!



Økonomiske ydelser

Se overblik over dine tidligere og kommende udbetalinger fra det offentlige.

! Hvad indeholder listen?

April 2023

Kontanthjælp

Københavns kommune
Udbetalingsdato: 29. feb. 2023

6.812,00 kr.

Detaljer >

Marts 2023

Kontanthjælp

Københavns kommune
Udbetalingsdato: 29. feb. 2023

6.812,00 kr.

Detaljer >

Februar 2023

Samlet udbetaling af flere ydelser

- Kontanthjælp
- Merudgifter for voksne med nedsat funktionsevne

Københavns kommune
Udbetalingsdato: 29. feb. 2023

6.812,00 kr.

Detaljer >

Boligsikring, ikke førtidspension

Københavns kommune
Udbetalingsdato: 29. feb. 2023

948,00 kr.

Detaljer >

Boligsikring, ikke førtidspension, som vises i en meget lang sætning, der går på to linjer

Københavns kommune
Udbetalingsdato: 29. feb. 2023

948,00 kr.

Detaljer >

Viser 10 af 100

Hent flere

Økonomiske ydelser - ny visning, 2023

borger.dk Digital post Mit Overblik Menu

Nancy Berggren Log af

← Økonomiske ydelser

Udbetalingsdetaljer

Overblik

Beleb til udbetaling ⓘ	Udbetalingsdato ⓘ	Udbetales af
9.497,00 kr.	1. jul. 2022	Københavns Kommune

Detaljer

Udbetalingen kan bestå af en eller flere ydelser. Her kan du få vist detaljer for hver enkelt ydelse.

Type	Udbetales
Kontanthjælp	Månedligt Vis mindre ^

Periode
1. jul. 2022 - 31. jul. 2022

Bevilget beløb ⓘ
15.570,00 kr.

Beskrivelse
Kontanthjælp ydes til personer som hjælp til forsørgelse.

Udbetales til ⓘ
Valby Boligselskab

Bevilget af
Københavns Kommune

Relateret sag
→ Gå til relateret sag

Selvbetjening

Kommunernes ydelsessystem

Få flere oplysninger om din økonomiske hjælp og giv besked om ændringer.

Videre ↗

Kontakt

Enheden for Sociale ydelser

☎ 3366 3366
🏠 Hjemmeside

Matthæusgade 1
1666 København V

→ Skriv sikkert til os via Digital Post

Leveret af Københavns Kommune



Økonomiske ydelser - ny visning, 2023

Udbetalingsdetaljer

Overblik

Beløb til udbetaling ⓘ	Udbetalingsdato ⓘ	Udbetales af
10.792,00 kr.	1. aug. 2022	Københavns Kommune

Selvbetjening

Kommunernes ydelsessystem

Få flere oplysninger om din økonomiske hjælp og giv besked om ændringer.

[Videre ↗](#)

Detaljer

Udbetalingen kan bestå af en eller flere ydelser. Her kan du få vist detaljer for hver enkelt ydelse.

Type	Udbetales	
Kontanthjælp	Månedligt	Vis mindre ^

Periode
1. aug. 2022 - 31. aug. 2022

Bevilget beløb ⓘ
15.570,00 kr.

Beskrivelse
Kontanthjælp ydes til personer som hjælp til forsørgelse.

Bevilget af
Københavns Kommune

Relateret sag
→ [Gå til relateret sag](#)

Kontakt

Enheden for Sociale ydelser

[3366 3366](#)
[Hjemmeside](#)

Matthæusgade 1
1666 København V

→ [Skriv sikkert til os via Digital Post](#)

Merudgifter for voksne med nedsat funktionsevne	Månedligt	Vis mindre ^
---	-----------	------------------------------

Periode
1. aug. 2022 - 31. aug. 2022

Bevilget beløb ⓘ
2.123,00 kr.

Beskrivelse
Merudgifter er nødvendige udgifter som kommunen kan yde tilskud til, hvis du har en varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Udgifter kan være til medicin, befordring, tøj mm. Merudgifter til voksne ydes over Servicelovens § 100.

Bevilget af
Københavns Kommune

Relateret sag
→ [Gå til relateret sag](#)



Økonomiske ydelser – ny visning, 2023

Nu skal I selv omdøbe fanebladselementer i verifikationsklienten!

🔍 Borgerblikket økonomiske ydelser (kommende visning) ?

Type	Udbetalingsdato	Beløb til
Fleksløntilskud udbetalt til personer i fleksjob	28. feb 2022	kr. 5.87.
Udbetaling af sygedagpenge	28. feb 2022	kr. 13.5i
Revalideringsydelse	28. feb 2022	kr. 14.7i
Fleksløntilskud udbetalt til personer i fleksjob	31. jan 2022	kr. 5.87.
Udbetaling af sygedagpenge	31. jan 2022	kr. 13.5i
Revalideringsydelse	31. jan 2022	kr. 14.7i
Fleksløntilskud udbetalt til personer i fleksjob	31. dec 2021	kr. 5.87.
Udbetaling af sygedagpenge	31. dec 2021	kr. 13.5i



Visning af Betalinger





Visning af betalinger

- Horsens Kommune

Horsens Kommune

Kommunerne skal åbne for følgende krav

(Økonomiaftale 2023)

Fra Kontante ydelser (KY) skal åbnes for:

- Krav om tilbagebetaling af ydelse til en borger

Fra det fælles bibliotekssystem:

- Biblioteksgebyr, overskredet lånetid
- Bibliotekserstatningskrav med anerkendelse eller kvittering
- Bibliotekserstatningskrav uden anerkendelse eller kvittering

Mit Overblik



PERSONLIGE OPLYSNINGER

Oplysninger om CPR, adresse, civilstand, statsborgerskab, børn m.m.



INDKOMST OG SKAT

Indkomst, skattekort og årsopgørelse



ØKONOMISKE YDELSER

Udbetalinger af uddannelseshjælp, kontanthjælp, sygedagpenge, ledighedsydelse m.m.



GÆLD

Gæld til pension, boligstøtte, barsel, familieydelse m.m.



SAGER

Status på sager og ansøgninger vedr. uddannelseshjælp, beskæftigelsessager m.m.



SERVICEYDELSER OG HJÆLPEMIDLER

Bevilget rengøring, hjemmehjælp, stokke, kørestol, rollator m.m.



AFTALER OG FRISTER

Er du indkaldt til Forsvarets Dag (session) og værnepligt? Se mødetidspunkt og frister

Start udfordringer:

- Fælles sprog i projektet
 - Teknisk
 - Fagligt
 - SAPA/MitOverblik
 - Borger
- Opsætninger
 - ØIR
 - Abonnement/Sortiment/Klassifikation
 - Verifikationsklienten (SAPA)
- Finde "de rigtige data"

Start marts 2021
Horsens Kommune: KMD
OPUS

I gang med
pilotprojektet

Udfordringer

Hvilke data kan/skal med?
Hvordan skal de præsenteres

Horsens Kommune

Fordringer
Nedreguleringer
Rykkergebyr
Renter
Krav
Gebyr
Lovgivning
Afdragsordninger
Inddrivelse
Fordring-nedreguleringer
Hovedfordring
Fordringstyper
Indbetalinger
Gældsstyrelsen



[Redacted Name]

PERSON

[Opret tværgående bemærkning](#) [Tilføj til foretrukne](#) [Kopier](#)Sager **Borgerblikket**Økonomi **Borgerblikket**

Gæld og betalinger

Borgerblikket Serviceydelser og hjælpemidler

Søg



Borgerblikket sager ?



Type	Ændret	Myndighed	Status	Detaljer
Hjælp til forsørgelse (kontanthjælp mv.)	22. maj 2023	Horsens Kommune	Oprettet	Se detaljer
Dagpenge	27. sep 2022	Horsens Kommune	Oprettet	Se detaljer
Udbetaling af sygedagpenge	21. sep 2022	Horsens Kommune	Afsluttet	Se detaljer
Sygedagpengeopfølgning	05. sep 2022	Horsens Kommune	Afsluttet	Se detaljer
Hjælp til enkeltudgifter	01. aug 2022	Horsens Kommune	Afsluttet	Se detaljer
Hjælp til enkeltudgifter	20. maj 2022	Horsens Kommune	Afsluttet	Se detaljer
Udbetaling af sygedagpenge	20. apr 2022	Horsens Kommune	Afsluttet	Se detaljer



[Redacted name and address]

PERSON

[Opret tværgående bemærkning](#) [Tilføj til foretrukne](#) [Kopier](#)

Sager Borgerblikket

Økonomi Borgerblikket

Gæld og betalinger

Borgerblikket Serviceydelser og hjælpemidler

Søg



Borgerblikket økonomiske ydelser ?



Type	Udbetalingsdato	Nettobeløb	Status	Detaljer
Udbetaling af sygedagpenge	25. aug 2022	kr. 5.991,00	Afsluttet	Se detaljer
Udbetaling af sygedagpenge	28. jul 2022	kr. 14.976,00	Afsluttet	Se detaljer
Enkeltudgifter, hjælp i særlige tilfælde	07. jun 2022	kr. 8.750,00	Afsluttet	Se detaljer
Udbetaling af sygedagpenge	24. mar 2022	kr. 9.823,00	Afsluttet	Se detaljer



[Redacted user information]

PERSON

[Opret tværgående bemærkning](#)  [Tilføj til foretrukne](#)  [Kopier](#) 

Sager Borgerblikket

Økonomi Borgerblikket

Gæld og betalinger

Borgerblikket Serviceydelser og hjælpemidler

Søg



Borgerblikket betalinger



Navn	Betalingsfrist	Beløb	Status	Detaljer
Krav til borger om tilbagebetaling af ydelse	07-06-2022	8.750,00	Betalingsfristen er overskredet	Se detaljer

Overblik

Betalingsfrist	07. jun 2022
Beløb til betaling	kr. 8.750,00
Status	Betalingsfristen er overskredet

Kontakt

Kontakttype	Kontakt
Telefon	11111111

Forstå betalingen

Dato	Tekst	Beløb
-	Oprindeligt beløb	kr. 8.750,00
-	I alt til betaling	kr. 8.750,00

Betalingsdetaljer

Periode fra	02. jun 2022
Periode til	02. jun 2022
Betales til	Horsens Kommune

Hvad vises på Mit Overblik?

Ikke endelige versioner - DIGST arbejder på visningen som også skal brugertestes

Type	Betalingsfrist	Betalte med	Status	Beløb
Dag og klubtilbud	1. aug. 2020		Ikke betalt til tiden	1.500,00 kr
Parkeringsgebyr	5. maj 2020		Ikke betalt til tiden	310,00 kr
Dag og klubtilbud	1. okt. 2020	Betalingservice	Afventer betaling	1.420,00 kr
Dag og klubtilbud	1. sep. 2020	Betalingservice	Betalt	1.420,00 kr
Dag og klubtilbud	1. jul. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Erstatning materiale tilskud	15 jan. 2020		Betalt	175 kr
Dag og klubtilbud	1. maj 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Dag og klubtilbud	1. apr. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Dag og klubtilbud	1. apr. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Afbørg på studiegeald	2. mar. 2020		Betalt	1.200,00 kr
Dag og klubtilbud	1. mar. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Afbørg på studiegeald	2. mar. 2020		Betalt	1.200,00 kr
Dag og klubtilbud	1. mar. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr
Afbørg på studiegeald	2. feb. 2020		Betalt	1.200,00 kr
Dag og klubtilbud	1. feb. 2020	Betalingservice	Betalt	1.500,00 kr

Betaling for Dag og klubtilbud

Overblik

Beløb: 1.420,00 kr | Betalingsfrist: 1. okt. 2020 | Betalingsstatus: Afventer betaling

Betales med: Betalingservice (PBS)

Detaljer

Forklaring: Betaling for dit barn Josefine Madsen sep 2020 1.420,00 kr

Periode start: 1. sep. 2020

Periode slut: 30. sep. 2020

Oprettelsesdato: 1. sep. 2020

Myndighed: Københavns Kommune

Kontakt: Borgerservice, Københavns Kommune
☎ +45 7972 7200
✉ Skriv på Digital post
🗨 Øvrige kontaktmuligheder

Få flere detaljer
Log på selvbetjeningen hos Københavns kommune og se flere detaljer.
Start

Om betalingen

Kategori: 28.77 Betaling for dag, fritids, klubtilbud

Beskrivelse: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Mere information
→ Priser og tilbud til barnepasning
→ Klub for børn og unge

borger.dk

→ Kontakt

→ Find din kommune eller anden myndighed

→ Om borger.dk

→ Tilgængelighedserklæring (nyt vindue)

→ Presse

→ Teknisk hjælp

→ Cookies

→ English

→ Beskyttelse af personoplysninger

WERTILGÆNGELIGHED

Adgang med tegn **17a**

Få teksten læst op (nyt vindue)



Spørgsmål?

Horsens Kommune

Kommende KLIK-opgaver



TIL ORIENTERING:

KLIK-opgaver på Betalinger & Gæld

Klar til jer:

- Opret abonnement på Borgerblikkets sortiment til jeres debitorsystem

Flere KLIK-opgaver på vej – hold øje:

- Opsætning i debitorsystemet
- Opslag i verifikationsklienten og åbning for visning på Mit Overblik

Alle kommuner har godkendt serviceaftaler 😊

Vi er i dialog med kommunens debitorleverandør ift. samlet bestilling af rute mellem Borgerblikket og kommunens debitorsystem (for at gøre opgaven så nem som muligt for alle parter).

KLIK
Kommunernes Løsning til
Implementering og Koordinering

Fælleskommunal login til KLIK

Login for ikke-kommunale brugere,
fx KOMBIT og leverandører

E-mail adresse

Kodeord

GLEMT DIT KODEORD?

LOG IND

LÆR HVORDAN DU LOGGER IND



REMINDER

KLIK support og vejledning



KLIK@kombit.dk



Tjek vejledningen



KLIK

OPGAVELISTE

PROJEKTLISTE

BRUGERHÅNDTERING

ROLLEGALLERI

ANNE-SOPHIE TULINIUS

FÅ HJÆLP

GDPR

LOG UD

1

PROJEKTER & FILTRE



83

RØD



0

GUL



5

GRØN



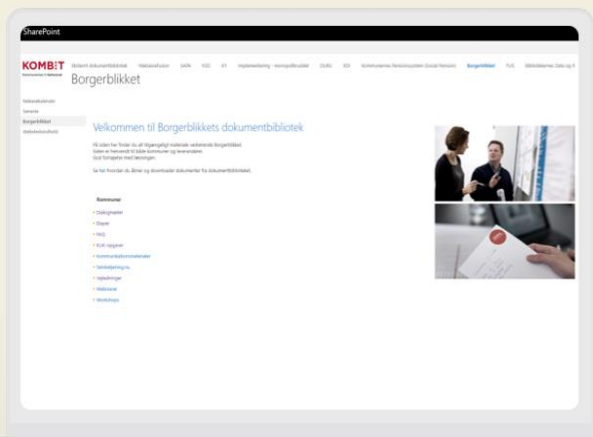
0

GRÅ

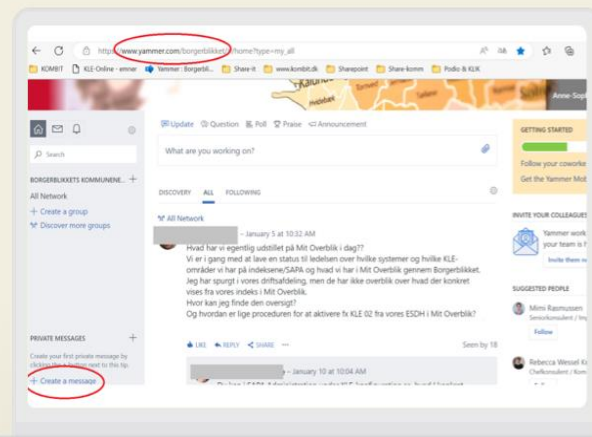
EKSPORTER

PROJEKT	OPGAVETITEL	FASE	TEMA	DEADLINE	PRIORITET	STATUS	SLUTDATO
Borgerblikket (PLUS)	Abonner på Borgerblik sortiment til debtorsystemet	Fase 4: Forankring	It-miljø og infrastruktur	●	Obligatorisk	Ikke påbegyndt	01-03-2023
Borgerblikket (PLUS)	Aktivér konfigurationen for ESDH-data i Borgerblikket (6-2)	Fase 4: Forankring	It-miljø og infrastruktur	●	Obligatorisk	Ikke påbegyndt	01-12-2022

Informations- og kommunikationsredskaber



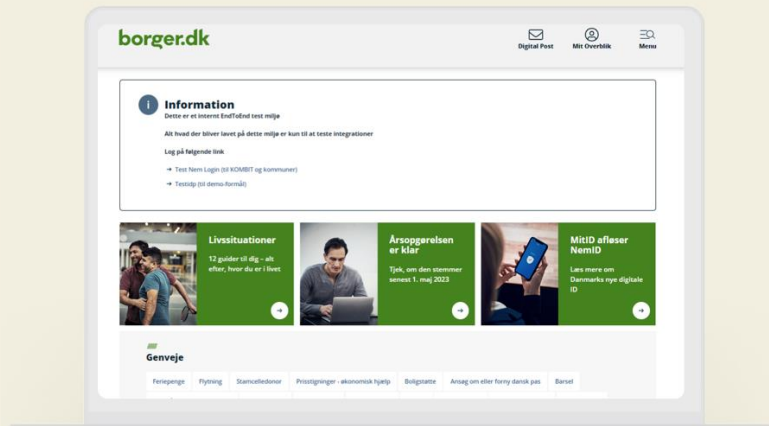
Jeres eksterne dokumentbibliotek på bl.a. Borgerblikket:
[Link: Share-komm](#)



Jeres interne kommunikationsværktøj til hjælp og sparring:
[Link: yammer - Borgerblikket](#)

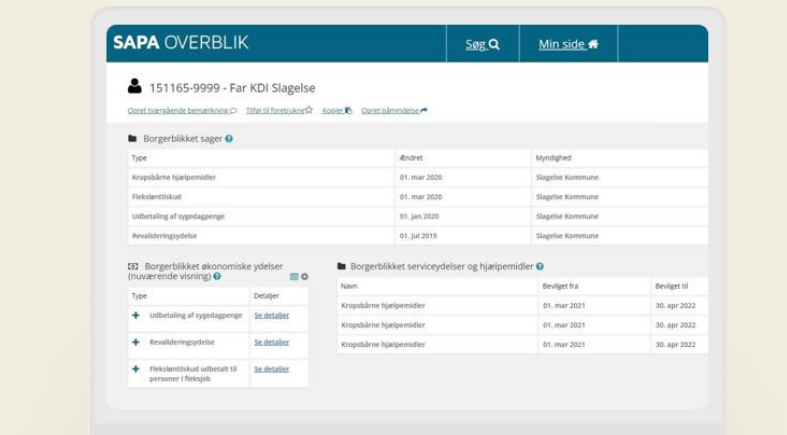


Jeres redskaber



End to end test-siden:

Link: <https://www.endtoend.borger.dk>



Verifikationsklienten



Pause, 10 min.



Økonomiaftalen '24



Økonomiaftale 2024

2024 bliver et ”mellem-år”

- Visning af data på Mit Overblik indgår **ikke** i økonomiaftalen for 2024.
- Økonomiaftalen for 2024 er meget smal ift. tidligere år. Samtidig har vi ikke som tidligere en etapeplan, den skal laves i år.
- Men vi forventer at få områder i ØA25.

Hvad kan I gøre i 2024

- Implementér i bund:
 - Fokuser på datakvalitet
 - Fokuser på at få mest muligt ud af konfigurationen
 - Kig på data i indekserne – kan I med fordel åbne op for flere KLE-nr.



Inspiration til øvrige visninger

KLE-nummer	KLE Titel	Antal kommuner
32.24.30	Ressourceforløbsydelse, jobafklaringsforløb	37
32.24.48	Selvforsørgelses- og hjemrejseydelse og overgangsydelse [udgår 2022]	25
15.40.00	Integration og udlændinge i almindelighed	22
15.20.00	Beskæftigelsesindsats i almindelighed	20
15.40.20	Introduktionsforløb for indvandrere	18
32.21.24	Flyttehjælp	18
15.40.15	Integrationsplaner [udgår 2023]	17
32.21.17	Tilskud til tandpleje	15
32.24.24	Supplement til brøkpension	15
15.22.00	Kompensation til handicappede i erhverv mv. i almindelighed	14
15.18.10	Ansættelse med løntilskud	13
15.21.30	Voksenlæringer - løntilskud	13
32.24.10	Kontanthjælp under forrevalidering	13
15.17.09	Forrevalidering	12
15.21.05	Jobrotation og opkvalificering ved ansættelse	11
15.62.45	Unge under 18 [jobcenter-fagsystemsag]	11
32.21.14	Udsættelsestruede lejere og midlertidig huslejhjælp	11
32.30.06	Aftale om arbejdsgiveres ret til refusion af sygedagpenge ved langvarig eller kronisk sygdom	11
15.20.34	Hjælpe midler - tillægsydelse	10
15.22.06	Personlig assistance til handicappede i erhverv	10
15.28.00	Seniorjob i almindelighed	10
32.26.08	Integrationsgrunduddannelse, godtgørelse	10

Ny vision



Ny vision for fremtidens digitale kommunikation med borgeren

Hvordan ser Mit Overblik (Borgerblikket) ud i fremtiden?

- Der er udarbejdet et udkast til en vision (ikke godkendt)
- Dele fortsætter hvor vi slap – andet er langt mere ambitiøst
- Med afsæt i visionen vil der ske en nærmere analyse af udvalgte løsningsforslag. Blandt andet for at afdække potentialer for kommuner.
- Samtidig er Borger.dk (Mit Overblik) ved at lave ny strategi
- Samlet set skal de forskellige produkter munde ud i en ny plan for de kommende år – samt input til tilslutning.



Borgerblikket skal understøtte borgernes fremtidige digitale behov

Målgruppe	Besvarelser
De unge og studerende	32
De voksne	43
Pårørende til pers. Under 18 år	17
Seniorer	18
Udsatte borgere*	54
Psykiske sårbare	47
Misbrug	13
Ialt	164

3 brede målgrupper



De unge (18-25)

- Starte uddannelse
- Få kørekort
- Flytte hjemmefra



De voksne (26-64)

- Blive gift/skilt
- Få børn
- Miste/få job



De ældre (65+)

- Gå på pension
- Blive syg
- Miste en elsket

2 smalle målgrupper



Udsatte borgere

- Borgere med psykiske sårbarheder
- Borgere med misbrug



Pårørende

- Pårørende til børn/unge med psykiske sårbarheder
- Pårørende til forældre med anden etnisk herkomst
- Pårørende til børn/voksne med funktionsnedsættelse

Borgerne er særligt utilfredse med 4 ting, når de skal i kontakt med det offentlige i dag



Lang og ligegyldig
ventetid



At man ikke får
fat på den rigtige
første gang



At der ikke er tid
og plads til at yde
den rette service
til en



Forskellige
afdelinger, der
ikke taler sammen

Borgerne er generelt særligt enige om 4 ønsker til fremtiden



Alt om mig
samlet ét sted



Samling af al
kommunikation
med det offentlige
ét sted



Oversigt over, hvor
man skal henvende
sig i bestemte
situationer



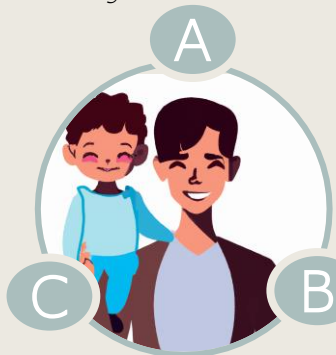
En tryk og
brugervenlig
oplevelse af digitale
løsninger

Vision for Borgerblikket

At give borgerne og deres pårørende adgang til et samlet og personaliseret digitalt univers, der er overskueligt og som smidiggør kommunikationen med det offentlige

Mit digitale univers

*- alt jeg skal bruge,
lige ved hånden*



En digital støtte for mine nærmeste

- hvor og når de har brug for det

Digital service skræddersyet til mig

- på farten, proaktivt og personaliseret

Mit digitale univers

I fremtiden har borgeren sit eget digitale univers, som giver en vej ind til den digitale offentlige service og til at løse alle sine ærinder med det offentlige: en digital landingsplads hvor det offentliges data om borgeren samles i et overblik for den enkelte borger.

Digital service skræddersyet til mig

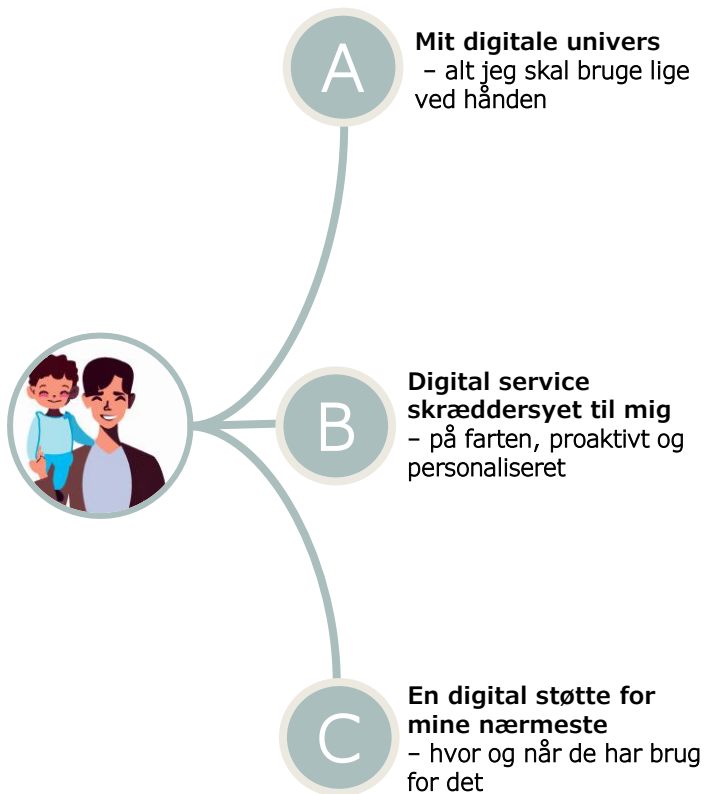
I fremtiden får borgeren en personaliseret service, hvor borgeren let kan spille en aktiv rolle i sin egen sag. Borgeren får løbende påmindelser om sine aftaler, kan let (om)booke sine aftaler, får opdateringer om de services borgeren modtager og forslag til tilbud, som kan hjælpe en baseret på ens aktuelle livssituation.

En digital støtte for mine nærmeste

I fremtiden kan man som pårørende eller støtteperson være en digital støtte for sine nærmeste. Den pårørende kan tilgå oplysninger for dem omkring sig, der ønsker det, men den pårørende kan også tage en mere aktiv rolle i deres digitale kommunikation og handle på vegne af dem – på de områder, i de sager og på de tidspunkter, hvor borgeren har brug for det og ønsker det.

Eksempler på hvad borgeren kan møde i fremtiden...

Udfoldes på de næste sider



Løsning
Mit digitale univers - en let og intuitiv adgang til alle relevante oplysninger ét sted

Løsning
Oversigt over alle aftaler og begivenheder

Løsning
'Track and trace' på mine sager og forløb

Løsning
En virtuel assistent, som finder det frem, jeg har brug for

Løsning
Påmindelser om aftaler og let adgang til at (om)booke

Løsning
Let kommunikation med den rigtige medarbejdere i kommunerne

Løsning
Opdateringer om ens services og andre relevante tilbud

Løsning
Adgang til upload af dokumenter og til at redigere mine sager

Løsning
Mulighed for at tilgå oplysninger og handle på vegne af mine nærmeste /støttempersoner

Løsning
Mulighed for let at give fuldmagter til mine pårørende eller støttempersoner

Visning af journalnotater og indlæg af pilotkommune



Visning af journalnotater - pilotprojekt

- Pilotforløbet er afholdt i 2022. Gennem forløbet er der:
 - Udviklet teknisk understøttelse af visning af data for pilotkommune (herunder mulighed for visning i verifikationsklient)
 - Udvikling af brugergrænseflade og brugertest på borger.dk
 - Visning af udvalgte journalnotater for borgere fra oktober 2022
 - Evaluering via borgerinterviews (borgerens egne sager) (5 borgere deltog)
 - Evaluering af kommunens oplevelse
 - Indsamling af erfaringer fra andre kommuner
- Ålborg kommune har været pilotkommune – vist data fra jobcenter området (momentum).
- Randers og Ringkøbing-Skjern var med men gik ud af projektet undervejs (primært grundet den måde journalnotater lægges i indekserne)



Brugergrænseflade

The screenshot shows the 'Sager' page for user Jens Hjørild Poder. The header includes the 'borger.dk' logo and navigation icons for digital post, overview, and menu. The main content area has a title 'Sager' and a subtitle 'Se status på dine sager med det offentlige'. Below this is a filter section with a question 'Hvilke sager kan du se her?' and a 'Type' dropdown menu. The menu is currently set to 'Ungyldige' and shows a date of '28. juni 2022' with an 'Afsluttet' status and a 'Detaljer' link. A 'Mere information' section is visible at the bottom.

The screenshot shows the 'Jobplan ved ledighed' page for user Kim Bergeron. The header includes the 'borger.dk' logo and navigation icons for digital post, overview, and menu. The main content area has a title 'Jobplan ved ledighed' and a subtitle 'Sager'. Below this is an 'Overblik' section with a date of '1. maj 2022' and a status of 'Behandles'. To the right is a 'Selvbetjening' section with a 'Videresend' button. Below the 'Overblik' is a 'Status og forløb' section with a date of '1. maj 2022' and a status of 'Sagen er oprettet'. To the right is a 'Kontakt' section with a phone number and address. At the bottom is a 'Detaljer' section with a 'Beskrivelse' field.

The screenshot shows the 'Sagsnotater' page. The header includes the title 'Sagsnotater' and a 'Dato' dropdown menu. Below this is a table with columns for 'Sagsnotater', 'Dato', and 'Vis notat'. The table contains two rows of data: 'Lorem ipsum dolor sit' with a date of '1. maj 2022' and a 'Vis notat' link, and 'Lorem ipsum dolor sit' with a date of '1. maj 2022' and a 'Skjul notat' link. Below the table is a section titled 'Ændret den' with a date of '1. maj 2022'. This is followed by a 'KLE-ømne' section with the text 'Min Plan - beskæftigelsesindsats', a 'Fagsystem' section with the text 'KMD Momentum', and a 'Beskrivelse af indsats:' section with the text 'Borgeren har udfyldt beskrivelse af kursus indsats.' and 'Hygiejne- og fødevarerhåndtering'.



Borgernes vurdering



Generel positiv tilbagemelding:

- Borgerne oplever grundlæggende det skaber værdi og kan være relevant at se.
- Borgerne oplever, det giver tryghed at få overblik over sagsnotater.
- Borgerne oplever, at det giver et godt overblik og indsigt i eget forløb i en samlet tidslig oversigt - ikke så let i dag på jobnet eller digital post.
- Borgerne vurderer også at det kan være et godt alternativ til at søge aktindsigt.



Men rum for forbedringer:

- Borgerne oplever, dog at de autogeneratede journalnotater skaber støj og ikke særlig forståelige. Men at de journalnotater skrevet af sagsbehandlere er rigtig gode og værdifulde.
- Manglende forklaring på hvor lang tilbage i tiden sagsnotater vises.
- Borgeren overså at der var kommet nye sagsnotater, da datoen for ændringer på listevisningen ikke opdateres ved nye sagsnotater.



Vurderet anvendelsesgrad:

- Borgerne vurderer ikke at man vil gå ind jævnligt at tjekke, det vil i højere grad ske med aftaler. Men vil give tryghed at det er tilgængeligt ved behov.
- Pilotkommunen har ikke umiddelbart oplevet en stigning i anvendelse af Mit Overblik eller oplever at borgerne henviser til Mit Overblik.

Sagsnotat listen giver overblik - de enkelte notater er overvejende godt formateret - men der er meget “støj”

Sagsnotater fra medarbejdere var overvejende godt formateret og skabte stor værdi.

De systemgenererede notater på listen giver til gengæld udfordringer. Disse har overvejende svære titler og meget lidt indhold.

Samtidig er der flere systemnotater end menneskeskabte notater. Det gode indhold forsvinder i mængden.

Borgerne kan godt genkende deres eget forløb i listen, men generelt er titlerne på sagsnotaterne svært gennemskuelige.

“Overskrifterne er ikke super sigende, momentum....det ved jeg jo ikke hvad er” - P5

Sagsnotat ⇅	Dato ⇅	
(Der er tilknyttede dokumenter til Journalnotatet i Momentum) AAK JH KTH Personlig samtale	22. nov. 2022	Vis notat ▾
Indkaldelse oprettet	22. nov. 2022	Vis notat ▾
Indkaldelse aflyst	22. nov. 2022	Vis notat ▾
Sagsansvarlig opdateret	27. okt. 2022	Vis notat ▾
(Der er tilknyttede dokumenter til Journalnotatet i Momentum) AAK JH KTH Personlig samtale	24. okt. 2022	Vis notat ▾
Indkaldelse oprettet	24. okt. 2022	Vis notat ▾
Jobsamtale afholdt	24. okt. 2022	Vis notat ▾
AAK SMS 2 timer	24. okt. 2022	Vis notat ▾

Løsningen giver værdi fordi den giver tryghed - Det er sandsynligt at den vil mindske behov for aktindsigt

Borgerne giver ikke udtryk for, at de løbende og i fremtiden vil benytte løsningen med sagsnotater Men løsningen værdi i form af tryghed; en mulighed for selv at handle, når man føler der er behov for at se bag sagsnotaterne.

“Det kan man ikke i jobcenteret. Det er værdifuldt. Man kan godt føle sig lidt som en kastebold. Jeg fremstår måske ressourcestærk, men det er jeg bare ikke altid, og der er det jo rart at man selv kan gå ind og tage kontrol i stedet for at vente på en mail i e-boks” - P5

Det er især i kritiske situationer, som for eksempel ved behov for aktindsigt, at det gør en forskel

“Virker mindre skræmmende at man lige kan logge ind og se det her. Aktindsigt lyder lidt som om man laver noget der sætter et kæmpe maskineri i gang” - P4

“Det jeg kender til med aktindsigt, det tog 7 måneder gennem systemet, så hvis det hele bare lå herinde, ville det kunne spare rigtig meget tid. Det er heller ikke alle der er trygge ved at stille spørgsmål til autoriteter” - P2

Dermed er løsningen et eksempel på, at borgernes handlemuligheder styrkes gennem øget indsigt.

God formatering på meningsgivende notater, men systemnotater støjer

Der er for meget systemgenereret log-data som er ren støj for brugeren. En borger foreslår en filterknap til at slippe for støj.

“Sagsdetaljer, der er ingen information, den 5. Januar 2021 er der oprettet en sag, men der er ikke noget.” -P1

“Nej, der er ikke noget (klikker rundt) jo her er der faktisk lidt, her står der noget om hvad planen er. Interessant at man skal 1,2,3..6 overskrifter ned før man finder den information man søger (..) Meget fedt hvis man kunne se hvor der var noget indhold, så man ikke skulle scrolle længere ned.” - P5

Skærbilleder med reelle data

Et system notat

(Der er tilknyttede dokumenter til Journalnotatet i Momentum) AAK Meddelelse om afmelding fra som jobsøgende leveret

15. nov. 2022

Skjul notat ^

Afsender: DFDG Connector

Modtager: [REDACTED]

Status: Dokumentet er nu leveret til digital post.



Et notat skrevet af sagsbehandler

Ansvarlige myndighed: JobCenter Aalborg

Deltagende sagsbehandler: [REDACTED]

Samtaletype: Jobsamtale

Mødetype : Ingen direkte borgerkontakt

Afholdt d.: 29.11.2022 10:54

Aftale med borgeren:

Hej Daniel.

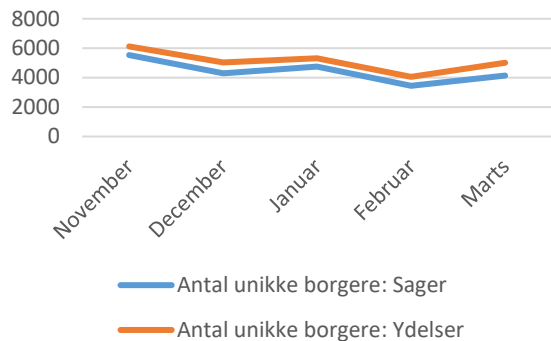
På jobnet under "Jeg søger job som" skal du tilføje: Job mål B: Lærervikar Job mål C: lager- og logistikmedarbejder. Det er af afgørende betydning, at du gør dette da du dermed kan matches til Job mål B: Lærervikar Job mål C: lager- og logistikmedarbejder .

Husk at føre joblog som aftalt.

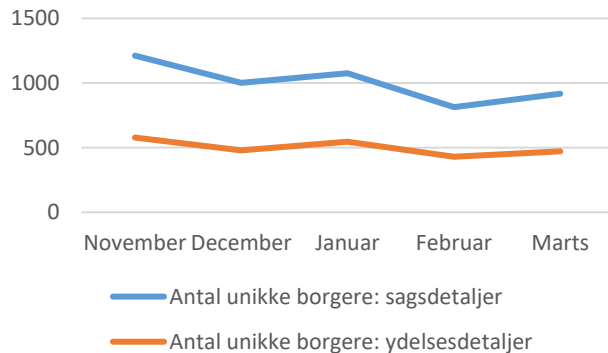
Hvis du har nogle spørgsmål, træffes jeg på direkte nr. [REDACTED] Telefontid hverdage 8.15 til 9.00



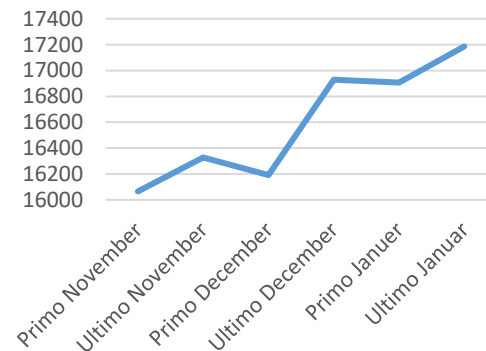
Antal borgere der har set sager på Mit Overblik



Antal borgere der har set sags- og ydelsesdetaljer



Antal borgere på ydelse i Aalborg Kommune



Kommentarer til udviklingen

The screenshot shows the 'borger.dk' portal interface. At the top, there is a green navigation bar with the logo and user information: 'Min Side: Mette Skovgaard Jensen'. Below this are icons for 'Min side', 'Mine data', 'Tilføje og gæld', and 'Sager'. The main content area is titled 'Sagsnotater: Hjælp til forsørgelse (kontanthjælp mv.)'. It contains a table with two entries:

+	Bevilgning sagsbehandler restat	13. nov 2019
-	Førtæring om ophold i Thailand	11. nov 2019

Below the table, there is a text block dated 13.4.2019, which is the content of the selected case note:

13.4.2019
Rådighed/ansøgning / Social bøjelighed:
Den 25.4.2019 personlig henvendelse fra p.g., idet p.g. vil søge om hjælp til forsørgelse.
Hvis
har medtaget SU, men deres er stoppet på grund af afmeldelse fra VUC den 18.3.2019.
Således
udbetaling af SU var den 28.2.2019 for marts 2019.
Grundet ovenstående vurderes det derfor, at p.g. opfylder betingelser i LAG 9.11 og 9.12
for
udbetaling af ydelse, idet p.g. er ledig, er statsløs i C-Fæmlev og forsørgelses ikke kan
dækkes
gennem andre ydelser
Personoplysninger / Dphold:
Følgende kommer fra ID0000. Han er indrejst i DK den 22.1.2019. NANN har fået
forlængelse

Vi startede med en vurdering af kvaliteten af journalnotater i jobcenterets fagsystem:

Oplevelsen var at kvaliteten generelt var god nok til, at vi kunne udstille – Jobcenteret havde i forvejen erfaring med at borgerne kunne se rigtig meget på Jobnet.

Selve arbejdet med at få journalnotaterne udstillet var ikke specielt ressourcetungt, størstedelen syntes at ligge ved KL og Kombi

Vi har løbende kigget i verificationsklienten ift. hvordan data så ud, derudover har vi også fået lov til at se lidt på, hvordan det så ud hos virksomhedspraktikanter vi havde

Løbende har vi haft juridisk afsnit med inde over

Vi oplevede at **autogenererede journalnotater ikke altid var sigende**. Vi vurderede dog, at det ikke skulle stoppe os fra at udstille, men vi vil kigge på, hvad der kan gøres for at de bliver mere sigende fremadrettet.



PILOT; AALBORG KOMMUNE

Kommentarer til implementeringen

”Vi spiller med åbne kort i Jobcenter Aalborg”

Grundlæggende er projektet i højere grad blevet anskuet som **et principielt projekt**, der havde til formål at sikre gennemsigtighed for borgerne i egen sag. Målet har derfor ikke været optimering ift. aktindsigter e.l.

Der er **ikke foretaget nogen større implementeringsproces** mhp. at få viden om det udbredt så meget som muligt blandt jobcenterets medarbejdere.

Der er blevet orienteret til Jobcenterets faglige koordinators – de faglige koordinators har orienteret til medarbejderne og det er også skrevet i nyhedsbreve.

Mulighederne ved Mit Overblik er blevet drøftet i Job- og Uddannelsesafdelingens styregruppe for IT og Digitalisering

Det skal drøftes, om der skal gøres yderligere for at **udbrede viden om at journalnotater** nu kan findes på Mit Overblik.

En udfordring overordnet set ift. den fulde effekt er stadig, at dokumenter ikke kan deles med borgeren over Mit Overblik.

Erfaring fra Jobcenterets afdelinger

Brugen af Mit Overblik svinger, der er kendskab til det, og nogen bruger det, mens andre ikke bruger det. Generelt set anvendes det i situationer, hvor det findes relevant. Der er dog ikke nogen fornemmelse af, om borgerne bruger det.

Der er en enkelt gang blevet henvist til Mit Overblik ifm. en aktindsigt, men her holdt borgeren på, at de stadig ville have aktindsigten.

Der er ligeledes **ikke set nogen nedgang i antallet af aktindsigter**

Det anses dog som **en god service for borgerne**, at vi kan guide dem til at se journaloplysninger – Der er med andre ord ingen interesse i at det bliver lukket igen

Fremadrettet er der **et ønske om, at også dokumenter kunne udstilles på Mit Overblik** - dette kan hjælpe til at undgå administrativt arbejde ift. samling af dokumenter og journalnotater v. partshøringer, aktindsigter fra advokater og borgere. Dette **kan lede til mere ansvar for eget liv**, oplysninger og jobindsats, og borgerne ville have fuld indsigt i, hvordan deres oplysninger behandles.



Next step for visning af journalnotater

- Der igangsættes en indsats for at forbedre de autogenerated titler og indhold i samarbejde med leverandører. Projektet implementeres i bund med fokus på Momentum.
- Udvidelse af piloten til flere kommuner og evt. flere områder
- KL/KOMBIT bistår kommunernes arbejde og evaluering – hvis behov for ny teknisk udvikling kan pilotkommunerne sætte retningen
- Hvis I allerede arbejder med datakvalitet er det ikke nødvendigvis et stort arbejde – men mulighed for stor synlighed.
- Hvis I ønsker at deltage skriv til mmd@kl.dk



Tak for i dag

Skriv til os

borgerblikket@kombit.dk, hvis du har spørgsmål, ris, ros eller øvrige kommentarer til fx dialogmødets indhold og form

Næste dialogmøde:

Onsdag d. 13. september kl. 12:00 – 14:00

(mødeindkaldelse sendes ud til alle systemansvarlige og projektledere, angivet i KLIK-rollegalleriet)



Brug 2 min.
Udfyld spørgsmål - se link i chatten

**Hvad tager du med dig fra
dagens dialogmøde?**



Bilag



Overordnet tidsplan

= Tentativ plan

