

 UI 11 Tag stilling til selvbetjening (B5)

**Master-opgave ID** 453

**Opgavetitel** UI 11 Tag stilling til selvbetjening (B5)

**Projekt** KY

**Fase** Fase 1: Opstart ( Fase )

**Tema** Ud- og indfasning ( Tema )

**Prioritet** Prioritet 2

**Er det en STS/Infrastruktur opgave?** Nej

**Opgave varighed (antal dage)** 5

**Slutdato (fra Go-Live)** -147

**Startdato (fra Slutdato)** -119

**Bølger** KY - Bølge 5

**Mål** Målet med opgaven er, at kommunen har:

- Taget stilling til hvilken selvbetjeningsløsning kommunen vil bruge sammen med KY
- Taget stilling til tidsplanen for ibrugtagning af denne

**Beskrivelse** Kommunernes Ydelsessystem indeholder også en selvbetjeningsløsning. Denne gør det muligt for borgere og andre med digital fuldmagt at få information om ydelser, ansøge om disse og følge deres ydelsessag.

Det vil blandt andet være muligt for borgerne at:

- Kommunikere med kommunen via selvbetjeningen
- Se tidligere og kommende udbetalinger
- Søge om økonomisk hjælp
- Sende dokumentation til kommunen
- Se eksisterende og gamle sager (også fra andre kommuner)
- Tilgå kommunens vejledninger til borgeren.

Selvbetjeningsløsningen er en fuldt integreret del af KY, men kommunerne kan undlade at ibrugtage denne. Det er således muligt for kommunen at fortsætte med deres eksisterende selvbetjeningsløsninger, hvis det ønskes – eller f.eks. at afvente ibrugtagningen af KY's selvbetjeningsløsning til et senere tidspunkt, hvis kommunen finder det mere hensigtsmæssigt.

Kommunen ibrugtager KY's selvbetjeningsløsning ved at konfigurere denne, samt ved at ændre kommunernes links på borger.dk og på kommunens hjemmeside til at pege på KY's selvbetjeningsløsning. På samme vis kan kommunen let overgå til en anden selvbetjeningsløsning på et senere tidspunkt.

## Metode og fremgangsmåde

### 1. Kortlæg nuværende praksis

Kortlæg kommunens nuværende selvbetjeningsløsning(er) på de områder, som KY dækker. Overvej følgende trin:

- A. Kortlæg funktionaliteterne og kommunernes arbejdsgange i relation til denne. Er det eksempelvis blot en simpel PDF, der sendes til en postkasse, eller har kommunen et automatiseret set-up?
- B. I hvor stort omfang indgår selvbetjeningsløsningen i kommunens eksterne kommunikation?
- C. Hænger selvbetjeningsløsningen sammen med andre løsninger i kommunen? Er der noget der 'går i stykker', hvis kommunen foretager et skifte?

### 2. Tag stilling til fremtidig anvendelse af selvbetjeningsløsning

Med udgangspunkt i kortlægningen og overblikket over hvad KY's selvbetjeningsløsning kan – tag stilling til, hvorvidt kommunen ønsker at bruge KY's selvbetjeningsløsning. Overvej elementer som:

- A. Hvad betyder det for kommunens arbejdsgange at fortsætte med nuværende selvbetjeningsløsning(er) kontra KY's selvbetjeningsløsning?
- B. Overvej evt. hvad der er udviklingsplanerne for kommunens nuværende selvbetjeningsløsning. Andre selvbetjeningsløsninger end KY's kan have udviklingsplaner der går på integration med KY, ESDH-systemer eller andet. Disse planer kan have betydning for, hvad kommunen fremadrettet ønsker.

KY's selvbetjeningsløsning videreudvikles med udgangspunkt i kommunernes samlede indmeldinger efter go-live – så der er ikke fastsat nogen udviklingsplan p.t.

Bemærk at KY ikke er åben for direkte integration med tredje parts selvbetjeningsløsninger fra starten, da dette vil introducere øget kompleksitet og risici i udrulningen, men dette vil på sigt være muligt, hvis behovet er derfor.

- C. Hvad betyder det økonomisk i forhold til betalinger at bruge en anden selvbetjeningsløsning? (KY's selvbetjeningsløsning er inkluderet i vederlaget for KY, uanset om man bruger den eller ej). Er evt. videreudvikling på kommunens nuværende selvbetjening inkluderet i prisen eller skal kommunen betale ekstra for dette?

### 3. Tag stilling til tidsplanen for valget

Kommunen skal tage stilling til hvorvidt og hvornår KY's selvbetjeningsløsning ønskes ibrugtaget.

Hvis kommunen fastholder den nuværende selvbetjeningsløsning, skal man være opmærksom på, at man skal afsætte ressourcer til at kontrollere og evt.

sikre, at denne indsamler de oplysninger som KY skal bruge.

Bemærk at kommunen jf. økonomaftalerne 2015 mellem kommunerne og staten er forpligtet til at tilbyde selvbetjening på enkeltydelser. KOMBIT anbefaler, at man har en digital selvbetjeningsløsning.

Hvis kommunen skifter til KY's selvbetjeningsløsning er der flere muligheder. Man kan eksempelvis konfigurere og ændre links på hjemmeside og borger.dk i forbindelse med 'go-live' af KY. På den måde introducerer man alle ændringer samtidig. Det er også muligt for kommunen at fortsætte med nuværende selvbetjeningsløsning indtil et stykke tid efter 'go-live', således at kompleksiteten i udrulningen nedbringes. Overvej desuden at et skifte af selvbetjeningsløsning typisk også omfatter arbejde med vejledninger og andet borgervendt materiale. Det er også muligt at kommunen ønsker at forsætte med egen selvbetjeningsløsning, men ønsker at høste de gevinster der er ved integration med KY. Her kan det give mening at skifte til KY's selvbetjeningsløsning i en periode indtil kommunens egen selvbetjeningsløsning er fuldt udviklet til at matche de funktioner, der ligger i KY's selvbetjeningsløsning.

KOMBIT anbefaler at kommunerne under hele udrulningen ENTEN fastholder deres nuværende selvbetjeningsløsning(er) ELLER at man ibrugtager KY's selvbetjeningsløsning.

Hvis kommunen ønsker at indgå i udviklingen og ibrugtagning af en mere avanceret selvbetjeningsløsning fra tredje part anbefaler vi, at man udsætter dette til man har fået implementeret KY fuldt ud, da det kræver øgede kommunale ressourcer og fokus at introducere udvikling af en løsning i en kritisk periode, hvor KY skal idriftsættes, ibrugtages og forankres i organisationen.

Dokumentet "[Bilag - Baggrundsinformation om KYs Selvbetjeningsløsning - Vejledning vedr. valg af selvbetjeningsløsning](#)" redegør for, hvad KY's selvbetjeningsløsning har af funktionalitet med henblik på, at kommunerne kan træffe valg om brug af denne.

**Resultat** At kommunen har taget stilling til hvilken selvbetjeningsløsning kommunen vil bruge sammen med KY, samt fået fastlagt en tidsplan for ibrugtagning heraf

*Bemærk at kommunen ikke skal melde tilbage omkring dette valg på nuværende tidspunkt – dette først gøres i forbindelse med den senere opsætning og udrulning.*

**Anbefalet udfører** KY-projektleder

**Involverede parter** Superbrugere, ledelse, digitaliseringsafdeling, kommunens webredaktør og borger.dk redaktør, evt. borgerservice

## PUBLICERING

---

**Publiceringsstatus** Publiceret