

# Borgerblikkets Dialogmøde

Vi starter om lidt

Har du husket at slukke for din mikrofon og kamera? 😊





**KOMB:T**

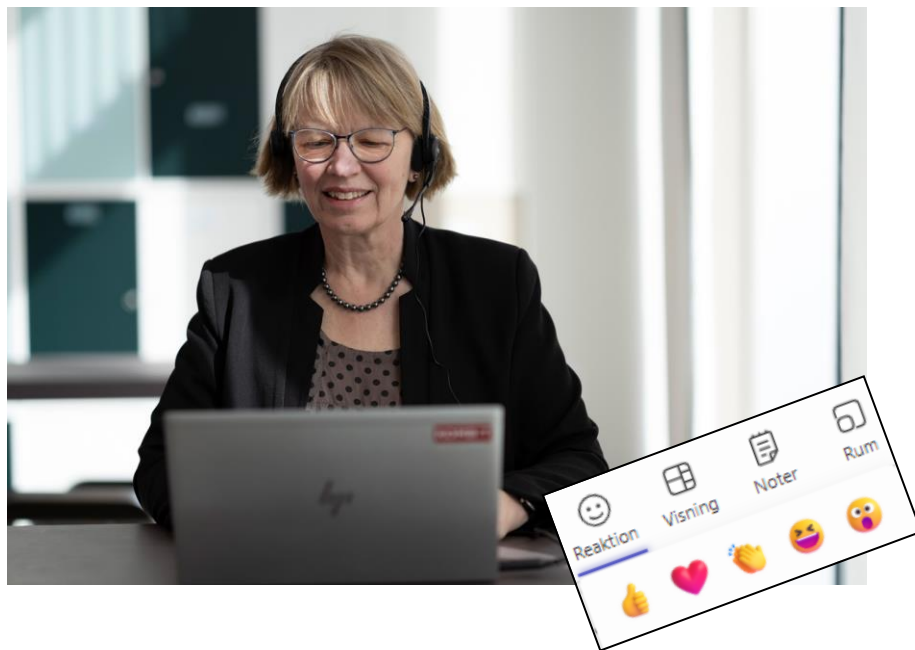
BORGERBLIKKET

# Dialogmøde 11. marts 2024

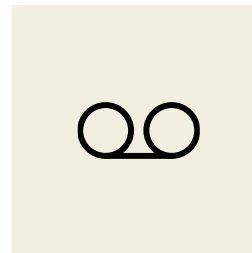
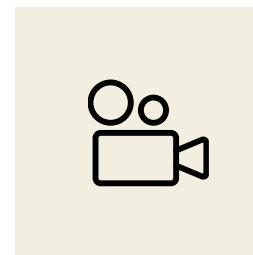
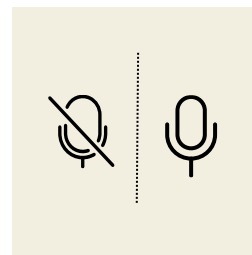
Årets første dialogmøde på Borgerblikket



# Velkommen



**Kl. 12:30 – 14:30 (indlagt pause omkring kl. 13:30)**



Mødeoptagelse og link til slides sendes efterfølgende og lægges på Borgerblikkets [dokumentbibliotek](#)



# Os bag skærmen



**Olivier  
Bélanger**

IT-arkitekt,  
[obl@kombit.dk](mailto:obl@kombit.dk)



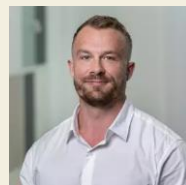
**Rune  
Mikkelsen**

Teknisk projektleder,  
[xrmj@kombit.dk](mailto:xrmj@kombit.dk)



**Jesper  
Dall-Hansen**

It-konsulent / PO på Borgerblikket,  
[jdh@kombit.dk](mailto:jdh@kombit.dk)



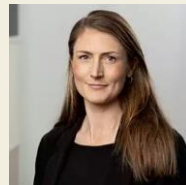
**Jasper  
Ploug Hansen**

Kommunikationsansvarlig,  
[jph@kombit.dk](mailto:jph@kombit.dk)



**Marie  
Madsen**

Specialkonsulent ved KL,  
[mmd@kl.dk](mailto:mmd@kl.dk)



**Anne-Sophie  
Tulinius**

Implementeringskonsulent,  
[atu@kombit.dk](mailto:atu@kombit.dk)



# Dagsorden

1. 5 min "diverse nice to know"
2. Kort recap af nye releases og ændringsønsker
3. Tidsplan ifm. tilslutningsaftalen
4. Politisk strategi: Målbillede- og gevinstanalyse på Borgerblikket



☕ **Kaffe-bio-pause** (ca. kl. 13:30)

5. "Reklame for Borgerblikket" - Her er vi synlige i løbet af 2024
6. Gæld og Betalinger
  - En status – hvor langt er vi?
  - En ny tilgang – Det vil åbne op for helt nye muligheder!
7. Status på flere data i indekserne – pt Cura hjælpepakke
8. Brugertilfredshedsundersøgelsen

BORGERBLIKKETS DIALOGMØDE 11/3-24

# 5 min ”diverse nice to know”

- Verifikationsklienten – tjek fx kvaliteten af journalnotater
- Nysgerrig på at vise journalnotater? – tag fat i os.
  - Husk at ajourføre jeres databehandleraftale med DIGST (selvom den sikkert er up to date ☺)
- Visning af aktindsigtsløsninger – En god mulighed – tag fat i os
- Skræddersyet 1:1 møder - ræk ud!
- **Ingen økonomiaftale i 2024 – jamen hva’ så? Åbn op for mere ☺**



# Releases og ændringsønsker





BORGERBLIKKETS DIALOGMØDE 11/3-24

# Nye releases

## Release 3.14 (6. Marts 2024)

- Gæld og betalinger: Debitoronto
- Pilot for visning af børns data (pladsanvisningsområdet)
- Ny service til ydelser

## Release 3.15 (12. juni 2024) – forventet indhold

- UTM-parametre – forbedring af statistikker hos DIGST
- Kobling til kommunal chatbot (Kiri, PoC på 'Hvad er status på min sag' baseret på KY's sagsstatusser
- Fagsystemets sagsstatusser på tidslinjen
- Flere KLE-konfigurationer for samme KLE-emne (både manuelt og integration til FK Org)





# Ændringsønsker

- Blive på det valgte KLE-emne/kravtype efter man har redigeret. (Ønske 609.)
- Markering i oversigten om konfigurationen indeholder links. (Ønske 610.)
- Ønsket fra Odense om automatisk vedligeholdelse af organisationsnavn uden at opdatere telefonnumre mv. (Ønske 586.)

## KONTAKTOPLYSNINGER

Kontaktoplysningerne vises for borgeren ud for hver sag eller ydelse, der hører til dette KLE-nummer.

Kontaktoplysninger  
kilde

Brugerdefineret

FK Organisationssystem

Kontaktafdeling\*

Kontakttelefon

Link til kontakthjemmeside

Kontaktlink til digital post

Annuller


Gem

## OPSÆTNING AF BORGERBLIKKET



Her vises den KLE-konfiguration der er for kommunen. Listen udgøres af de KLE-numre, som hhv. sager, ydelser og dokumenter skal tilhøre for at blive vist for borgerne i Borgerblikket.

Filtrer på KLE-nr

| KLE-nr<br> | KLE-titel<br> | KLE-handlingsfacetter | Fagsystemer<br> | Fradato - sager<br> | Fradato - dokumenter<br> | Fradato - ydelser<br> | Vis dokument-brevtitler<br> | Aktive sager vises uanset skæringsdato<br> | Vis alle beløb<br> | Aktiv<br> | Handlinger  |
|---|--|-----------------------|--|--|---|---|--|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01.00.00   | Fysisk planlægning og naturbeskyttelse i almindelighed   | Alle                  | Alle   | 11-12-2016   | 11-12-2016  | 11-12-2016  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  | Nej   | Ja  | Mit Overblik   |   |
| <input type="checkbox"/> 01.00.05   | Byudvikling  | Alle                  | Alle   | 11-12-2016   | 11-12-2016  | 11-12-2016  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  | Ja  | Ja  | Mit Overblik   |   |
| <input type="checkbox"/> 01.11.15   | Byggeskadefonden vedrørende bygningsfornyelse [udgået]   | Alle                  | Alle   | 11-12-2016   | 11-12-2016  | 11-12-2016  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  | Ja  | Ja  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  |   |

Masseredigering

Opret ny

## OPSÆTNING AF BORGERBLIKKET



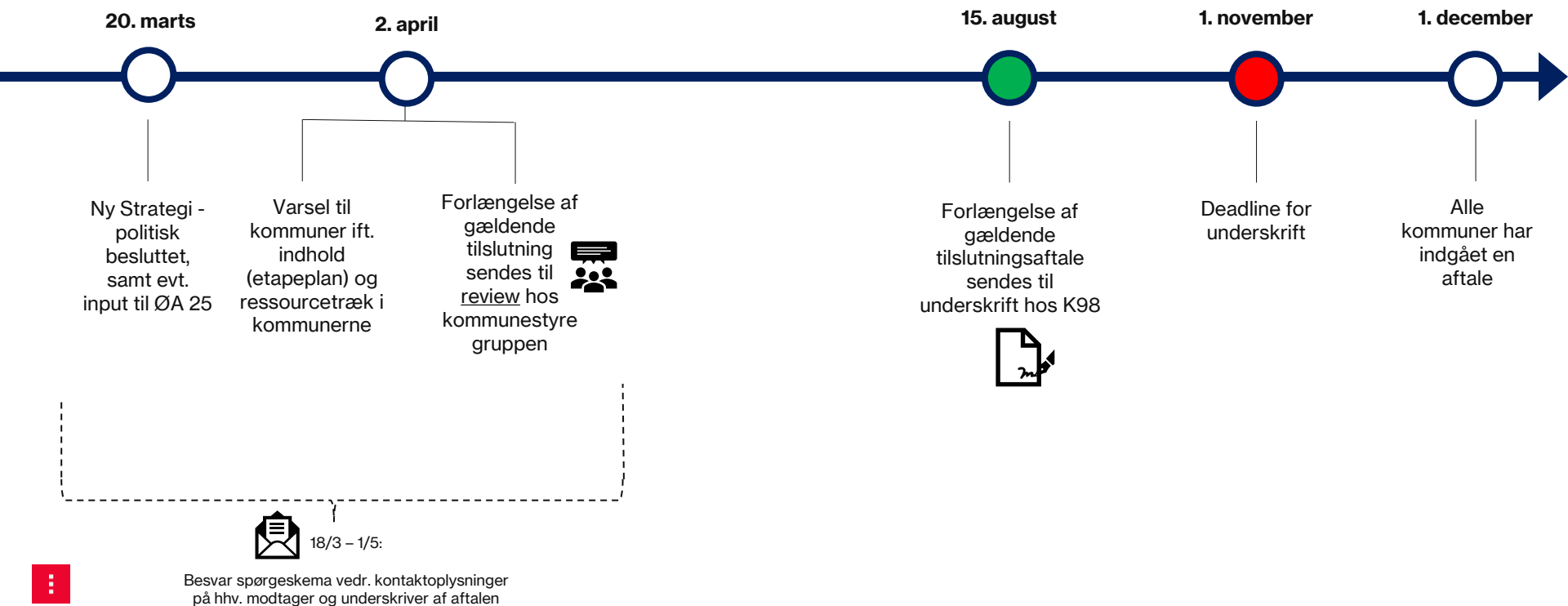
Her vises den KLE-konfiguration der er for kommunen. Listen udgøres af de KLE-numre, som hhv. sager, ydelser og dokumenter skal tilhøre for at blive vist for borgerne i Borgerblikket.

| KLE-nr<br> | KLE-titel<br> | KLE-handlingsfacetter | Fagsystem<br> | Fradato - sager<br> | Fradato - dokumenter<br> | Fradato - ydelser<br> | Vis dokument-brevtitler<br> | Aktive sager vises uanset skæringsdato<br> | Vis alle beløb<br> | Aktiv<br> | Handlinger  |
|---|--|-----------------------|--|--|---|---|--|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 00.01.00   | Kommunens styrelse i almindelighed   | Alle                  | IT System 1  | 03-11-2023   | 03-11-2023  | 03-11-2023  | Mit Overblik   | Nej   | Ja  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  |       |
| <input type="checkbox"/> 00.01.00   | Kommunens styrelse i almindelighed   | Alle                  | IT System 2  | 03-11-2023   | 03-11-2023  | 03-11-2023  | Mit Overblik   | Nej   | Ja  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  |       |
| <input type="checkbox"/> 00.01.00   | Kommunens styrelse i almindelighed   | Alle                  | IT System 3  | 03-11-2023   | 03-11-2023  | 03-11-2023  | Mit Overblik   | Nej   | Ja  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  |       |
| <input type="checkbox"/> 00.01.10   | Opgaver der dækker flere hovedgrupper  | Alle                  | IT System X  | 10-10-2023   |   | 01-09-1970  | Nej  | Nej   | Ja  | Nej  |       |
| <input type="checkbox"/> 01.00.00   | Fysisk planlægning og naturbeskyttelse i almindelighed   | Alle                  | Alle   | 01-11-2023   |   | 11-12-2016  | Mit Overblik   | Nej   | Ja  | Mit Overblik   |       |
| <input type="checkbox"/> 01.00.05   | Byudvikling  | Alle                  | Alle   | 29-10-2023   | 29-10-2023  | 29-10-2023  | Mit Overblik og Verifikationsklienten  | Nej   | Ja  | Verifikationsklienten  |       |
| <input type="checkbox"/> 01.11.15   | Byggeskadefonden vedrørende bygningsfornyelse [udgået]   | Alle                  | Alle   | 01-11-2023   |   | 11-12-2016  | Mit Overblik   | Ja  | Ja  | Mit Overblik   |   |

# Tidsplan ifm. forlængelse af den gældende tilslutningsaftale



# Tidsplan for forlængelsen af gældende tilslutningsaftale



# Politisk strategi for Borgerblikket



# Vision for det kommunale bidrag til Mit Overblik

*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”*

**”Digital service skræddersyet til mig**  
*– på farten, proaktivt og personaliseret”*

**”En digital støtte for mine nærmeste**  
*– hvor og når de har brug for det”*

## **Mit digitale univers**

I fremtiden har borgeren sit eget digitale univers. Én vej ind til den digitale offentlige service og til at løse alle sine ærinder med det offentlige: En digital landingsplads hvor alle offentlige 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 kan følge sin sag og ved, hvor langt den er og hvornår, de skal agere. Samtidig kan borgeren løbende se alle sine aftaler med det offentlige og kan let (om)booke dem.

## **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 den digitale kommunikation og handle på de områder, i de sager og på de tidspunkter, hvor borgeren har brug for det og ønsker det.

# Strategi for det kommunale bidrag til Mit Overblik 2025-2028

## Mit digitale univers

Skal borgeren opleve ét samlet digitalt univers, er der fortsat behov for at få flere kommunale områder på Mit Overblik.

### Implementér i bund

#### Udvid overblikket

#### Overblik for forældre og unge

## Digital service skræddersyet til borgeren

De kommende år skal der være særlig fokus på at give borgeren ejerskab og handlerum på Mit Overblik. Borgeren skal lettere kunne agere uden unødige henvendelser til kommunen. Derfor skal følgende indsatser sættes i gang:

### ´Track and trace´ på mine sager og forløb

#### Overblik over aftaler

#### Let kommunikation med den rette medarbejder

#### Find svar med en virtuel assistent

## En digital støtte for mine nærmeste

Et sted Mit Overblik for alvor vil skabe værdi, er gennem ét samlet overblik for borgerens pårørende eller støttepersoner. Derfor vil en væsentlig indsats de kommende år være, at gøre det muligt at få adgang til et overblik for pårørende.

### Giv Mit Overblik til dine pårørende eller støttepersoner

Kommunikation og udbredelse af Mit Overblik til borgere og myndigheder



# MIT DIGITALE UNIVERS

## Områder der vurderes relevante for at skabe det fulde overblik

### Formål og indsigter

---

#### Prioriterede fagområder<sup>1)</sup>

##### Folkeskole- undervisning

- Udstilling af data vedrørende specialundervisningsområdet og opfyldelse af undervisningspligt, især i forhold til igangsatte indsatser, skoleflyt, udsættelser mv.

##### Socialområdet

- **Obligatorisk:** Udstilling af datakategorierne aftaler og frister samt track and trace på de tilbud, hvor der i dag vises sager og ydelser
- **Ikke-obligatorisk:** Udstilling af flere datakategorier på specialområdet for børn og unge, særligt sager og ydelser samt track and trace

##### Kontante ydelser

- **Obligatorisk:** Udstilling af aftaler, frister samt 'track and trace' på ydelser generelt.
- **Ikke-obligatorisk:** Udstilling af sager, aftaler og frister samt 'track and trace' på ydelser efter serviceloven samt specifikke kontante ydelser.

##### Sundheds- området

- **Obligatorisk:** Udstilling af aftaler og frister samt 'track and trace' på sygepleje, genoptræning og fysioterapi samt befordringer
- **Ikke-obligatorisk:** Udstilling af aftaler og frister samt 'track and trace' på refusion for sundhedsydelser, tandpleje og diverse behandlinger efter sundhedsloven

##### Dagtilbuds- området

- Udstilling af ansøgning og sager på dags- og fritidstilbud, samt betaling for diverse tilbud. Herunder spiller ventelistestatus en mindre rolle.

##### Borgerservice

- Udstilling af sager samt track and trace ved bl.a. navneændring, folkeregistrering, legitimation og diverse undtagelser

<sup>1)</sup> I prioriteret rækkefølge

# Digital service skræddersyet til borgeren

Nye funktionaliteter og områderne der særligt oplever værdi herved



## Løsningselementer



### Aftaleoversigt

- **Relevans på tværs af fagområder:** Stort
- **Effektiviseringspotentiale:** Middel
- **Gevinster:** Øget transparens for borgere med mange kontaktpunkter og aftaler i kommunen – og potentiale for færre udeblivelser



### Let kommunikation

- **Relevans på tværs af fagområder:** Middel
- **Effektiviseringspotentiale:** Lille
- **Gevinster:** Lovmedholdighed på områder præget af uhensigtsmæssig SMS-kommunikation samt lettere adgang for primært udsatte borgere til at få fat på rette medarbejder/enhed



### 'Track and trace'

- **Relevans på tværs af fagområder:** Stort
- **Effektiviseringspotentiale:** Stort
- **Gevinster:** Aflastning af kommunale enheder, der i dag får mange henvendelser om status på sager pga. øget indsigt til borgere og pårørende



### Virtuel assistent

- **Relevans på tværs af fagområder:** Stort
- **Effektiviseringspotentiale:** Middel
- **Gevinster:** Let adgang til generel information, aftaler, sagsstatus og kontaktinformation for borgere – og dermed aflastning af kommunale kontaktcentre og servicekanaler



### Pårørende adgang

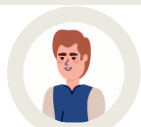
- **Relevans på tværs af fagområder:** Meget stort
- **Effektiviseringspotentiale:** Stort
- **Gevinster:** Væsentlig serviceforbedring for borgere, der har behov for bistand til at håndtere ærinder digitalt – og potentielt en kilde til at skabe fremdrift i sagsbehandling

# Gevinstpotentiale | Overblik over kvantitative gevinster per løsning

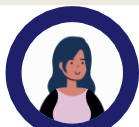
## Kvantitative gevinster pr. løsning

|                   |  | Beskæftigelse                  | Borgerservice                  | Social-området                 | Sundhed og omsorg            | Teknik og miljø               | Børn & unge                    |
|-------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Aftaleoversigt    |  |                                |                                |                                |                              |                               |                                |
| Let kommunikation |  |                                |                                |                                |                              |                               |                                |
| Track and trace   |  |                                |                                |                                |                              |                               |                                |
| Virtuel assistent |  |                                |                                |                                |                              |                               |                                |
| Pårørendeadgang   |  |                                |                                |                                |                              |                               |                                |
|                   |  | Middel effektiviseringsgevinst | Middel effektiviseringsgevinst | Middel effektiviseringsgevinst | Stor effektiviseringsgevinst | Lille effektiviseringsgevinst | Middel effektiviseringsgevinst |

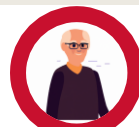
# Løsningernes gevinster pr. målgruppe



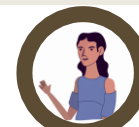
Unge  
(18-25 år)



Voksne  
(26-64 år)



Ældre  
(65+ år)



Udsatte borgere (psykiske  
sårbarheder og/eller  
misbrug)



Pårørende til børn /unge  
med psykiske  
sårbarheder eller  
funktionsnedsæt.

|                      | Unge<br>(18-25 år) | Voksne<br>(26-64 år) | Ældre<br>(65+ år) | Udsatte borgere (psykiske<br>sårbarheder og/eller<br>misbrug) | Pårørende til børn /unge<br>med psykiske<br>sårbarheder eller<br>funktionsnedsæt. |
|----------------------|--------------------|----------------------|-------------------|---|---|
| Aftaleoversigt       | ●                  | ●                    | ●                 | ●   | ○   |
| Let<br>kommunikation | ●                  | ●                    | ●                 | ●   | ●   |
| Track and trace      | ●                  | ●                    | ●                 | ●   | ●   |
| Virtuel assistent    | ●                  | ●                    | ●                 | ●   | ●   |
| Pårørendeadgang      | ●                  | ●                    | ●                 | ●   | ●   |

# Identifikation af gevinsttyper

## Gevinsttyper

Gevinster opgøres og kategoriseres i analysen indenfor forskellige gevinsttyper. Disse gevinsttyper anvendes også systematisk i afrapporteringen med henblik på at sikre stringens.

De identificerede gevinsttyper er angivet nedenfor. Her er det særligt relevant at skelne mellem gevinster, som hhv. kan opgøres økonomisk og som enten ikke kan opgøres økonomisk eller har en indirekte økonomisk effekt.

### Gevinstkategori

### Gevinsttyper

### Eksempler

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Gevinster der <b>ikke</b> opgøres økonomisk</p> | <p><b>Service- eller kvalitetsforbedring</b> fra borgeres den pårørendes perspektiv</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kortere ventetid på telefonerne grundet færre opkald</li> <li>• <b>Lettere adgang til data om en selv og ens pårørende</b></li> <li>• Kortere sagsbehandling</li> <li>• <b>Bedre overblik over relaterede sager og ydelser</b></li> </ul> |
| <p>Gevinster der <b>opgøres</b> økonomisk</p>      | <p><b>Kvalitetsforbedring</b> fra kommunens og medarbejderens perspektiv</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Øget kvalitet i fremsendt dokumentation for borgeren ifm. ansøgningsproces mv.</b></li> </ul>  |
|  | <p><b>Lovmedholdelighed</b> og overholdelse af regler og lovgivning</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablering af sikker kommunikationsvej for den kommunikation, der i dag foregår over SMS</li> <li>• Understøttelse af muligheden for at overholde frister og krav</li> </ul>  |
|  | <p><b>Effektiviseringer</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reduceret tid på især telefoniske henvendelser</b></li> <li>• <b>Færre udeblivelser</b></li> <li>• Hurtigere sagsbehandling grundet tydelighed omkring frister og status på sagen</li> </ul>   |

*Gevinster der særligt lægges vægt på af kommunale repræsentanter gennem gevinstanalysen*

# Hvad arbejder vi for nu?

- Politisk opbakning både kommunalt og fællesoffentligt til en ny strategi for at realisere visionen
- Udarbejde en etapeplan for de kommende år
- Udarbejde materiale til jer i kommunerne for at forlænge tilslutningen



Pause, 10 min.



**Vi stiller os op på ølkassen**

- Til orientering







BORGERBLIKKETS DIALOGMØDE 11/3-24

## Hér er vi synlige i Q1-2, 2024

- Afholdt: 28. februar: Borgerservicechefnetværket – hvad kan man se på Mit Overblik v/KL
  - 5. og 12. marts: Netværksmøde for kommunalopkrævning – Borgerblikkets nye tilgang til Gæld og Betalinger v/KL og KOMBIT
  - 22. april: Digitaliseringstræf v/KOMBIT
  - 30. april: Borgerservicekonferencen v/KOMBIT
- 
- Q3: Digitaliseringsmessen



# Gæld og betalinger

- status og ny tilgang





## BETALINGER

Betalinger til kommunen, fx biblioteksbøder og tilbagebetaling af kontante ydelser

### Seneste måneds kald til Borgerblikket for hele Danmark



#### Fordringslisten

Antal besøg på fordringslisten af borgere i Danmark

**97127**

Antal unikke borgere i Danmark som har besøgt fordringslisten på Betalinger

for januar 2024:  
**83968**



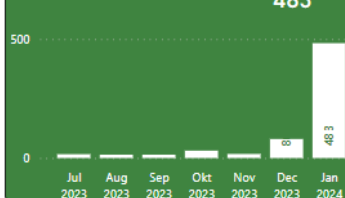
#### Fordringsdetaljer

Antal besøg på fordringsdetaljer af borgere i Danmark

**499**

Antal unikke borgere i Danmark som har fået vist fordringsdetaljer på Betalinger

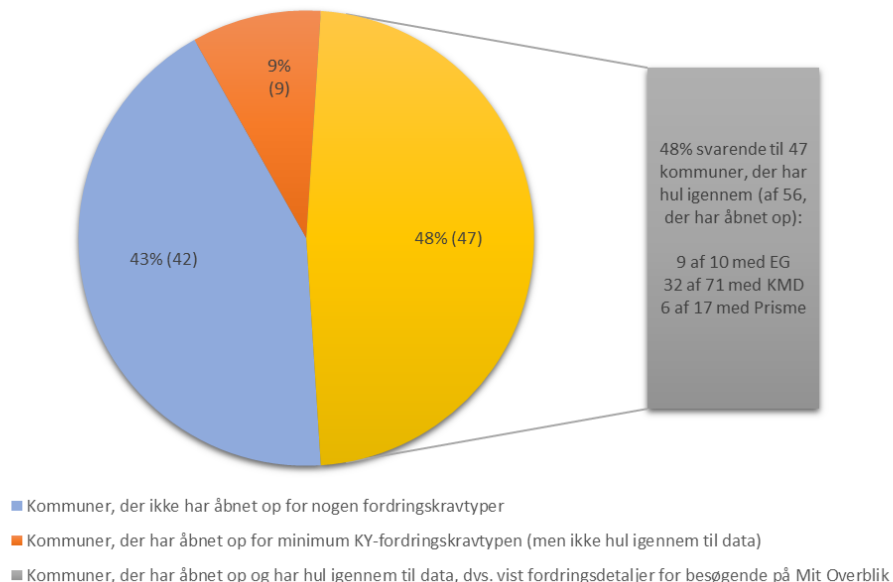
for januar 2024:  
**483**



## 506 unikke borgere, som har fået vist fordringsdetaljer på Mit Overblik i februar 2024 (et udtryk for, at der er "hul igennem til data")

- I alt 56 kommuner har åbnet op for minimum KY-fordringskravtypen.
- Heraf har 47 kommuner hul igennem til data, jf. "respons på fordringsdetaljer"
- For disse 47 kommuner har der været i alt 506 unikke borgere med udestående betalinger på det viste, som har fået vist detaljer på Mit Overblik (i februar 2024)

### Andel af kommuner, der har hhv. åbnet op, ikke åbnet op og hul igennem til data jf. besøg med respons på Mit Overblik



# Hvor er de tre debitorløsninger i forhold til at være helt klar?

- EG ØS – vores opfattelse er at de er helt med. Oplever I noget?
- KMD Opus – med deres seneste release her i marts burde de være helt med. Hvad er jeres oplevelse?
- Fujitsu Prisme – der er stadig svartidsproblemer hos nogle kommuner – afhængigt af hvilken version de kører. Og der bliver ikke sendt ‘sidste rettidige betalingsdato’. Et forsigtigt bud på dette er juni måned.
- I samråd med Digitaliseringsstyrelsen anbefaler vi at Fujitsu-kommunerne lukker ned for visning på Mit Overblik indtil betalingsfristen bliver vist, men det er naturligvis jeres beslutning.
- Følgende kommuner bør overveje en midlertidig nedlukning af visning af betalinger på Mit Overblik: Allerød, Ballerup, Haderslev, Høje-Taastrup, Silkeborg og Vejen.



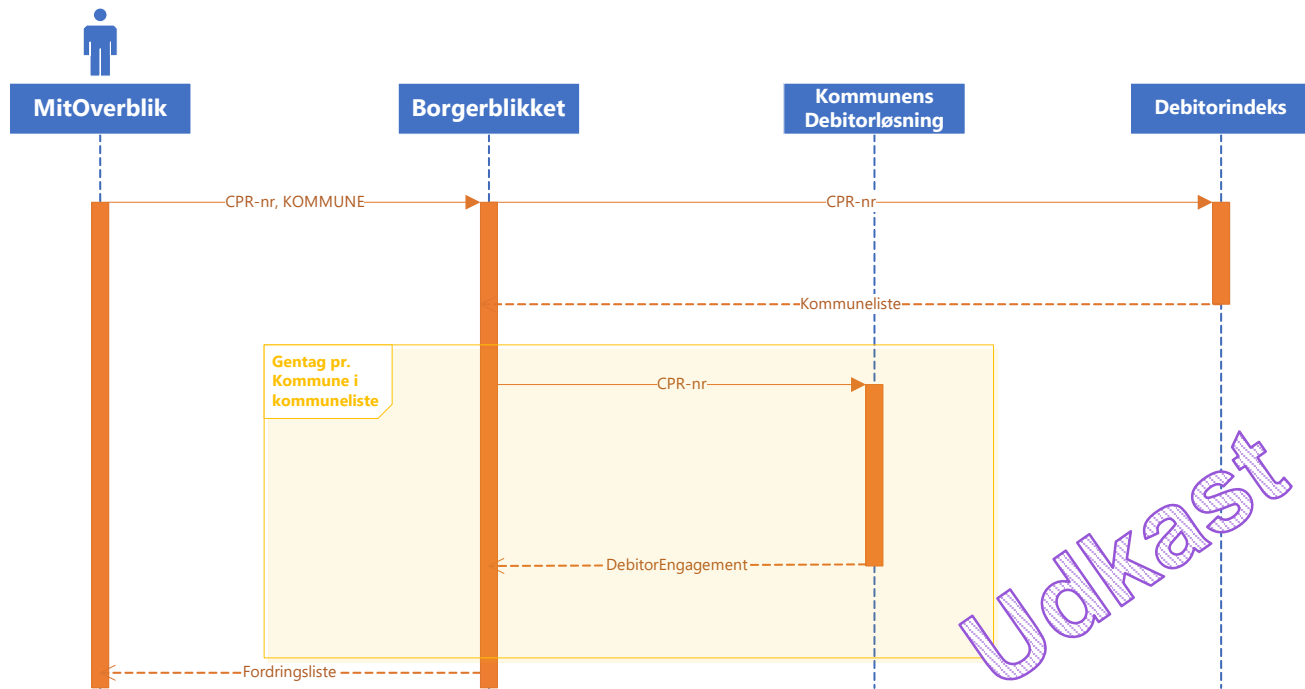
**Hvad bringer fremtiden?**



# Hvorfor er vejen fremad ujævn?

- Da vi startede ud for 2-3 år siden ønskede vi at følge i slipstrømmen af ØiR – altså følge deres roadmap
- Vi ville koble nye fordringkravtyper på Borgerblikkets etaper (ØA) i takt med at de forskellige fagsystemer overgår til ØiR
- Det viser sig nu tydeligt at der ikke er en klar plan for hvornår de enkelte fagsystemer kommer på (hvis overhovedet)
- Samtidigt har det vist sig vanskeligt at lave den nødvendige ØiR-berigelse manuelt
- Men den nuværende løsning er det ikke muligt at vise betalinger på tværs af kommune
- Der er og har været voldsomme svartidsproblemer – især hos den ene leverandør  
... derfor ønsker vi nu at sadle om







# Hvorfor tror vi på at den nye løsning er den rette vej at gå?

- Den vil gøre os uafhængige af ØiR som den centrale nøgle (men vi vil forblive loyale)
- Vi vil erstatte ØiR-nøglen med en PSRM-nøgle, der hvor ØiR mangler
- Manuelt oprettede fordringer vil (sandsynligtvis) kun komme med hvis de har en af ovenstående to nøgler
- Vi vil lykkes med at hente og udstille samtlige ikke-betalte fordringer i et huk
- Vi vil få mulighed for at vise borgerens fordringer på tværs
- Vi vil undgå unødvendige kald mod debitorløsningerne

Disclaimer: Vi har rådspurgt os hos de fire pilotkommuner, men vi har først her til formiddag afholdt møder med KMD, EG og Fujitsu, så der er ingen garanti for at dette bliver vejen frem.



**Flere data i indekserne**

- Cura hjælpepakke





## TIL ORIENTERING

# Status på indsats for ”Flere data i indekserne”

KOMBIT har sammen med kommunerne besluttet at der skal gøres en ekstraordinær indsats for hjælpe kommunerne i mål med at få EOJ-systemer på indekserne.



## Vi har fokuseret på Cura og Nexus

- Vi er klar med et tilbud til Cura-kommuner lige nu !
- Vi har været i dialog med fire kommuner og afventer KMDs funktionalitet til revisitering. Hvilke behov for hjælp, der fortsat gælder derefter skal afdækkes.

# En Cura hjælpepakke

- også præsenteret for alle programledere



## Hvorfor?

- Jf. Økonomaftalen for '22 – I er mange, der ikke er i mål endnu og vi hører, at I efterspørger mere hjælp fra KOMBIT
- KOMBIT har fulgt en kommune tæt: vi har dannet os et indblik i, hvad der kan hjælpe en kommune i gang og i mål med opgaven

## Hvad?

- Et ekstraordinært tilbud om hjælp til alle kommuner med Systematic Cura - som et supplement til den vejledning Systematic leverer til deres kunder
- KOMBITs hjælp består af et forløb, der dækker råd og vejledning samt redskaber til at kunne opmærke sagstyper og ydelser
- Det er et én gangsb tilbud – KOMBIT forventer at en kommune kun tilmelder sig hvis man afsætter tid til at deltage i hele forløbet

## Hvem?

- Hjælpen er primært målrettet kommunens Cura-administratør
- Systemansvarlige videresender invitationen  

 Tilmeldingsfrist 13. marts

Vigtigt! I tilmelder jer alle opfølgningssessions indtil I er helt i mål (dvs. viser data på Mit Overblik)



## Hjælpepakken

### "BLIV KLÆDT PÅ TIL OPGAVEN" (WEBINAR d 8/4 )

#### FORMIDDAG (2 TIMER)

##### SAGSOPMÆRKNING/SAGSMAPNING

- Hvordan finder man det rigtige KLE emne til sagen?
- Hvilket niveau i emnestrukturen kan/bør jeg vælge?
- Hvad betyder mine valg for visning af data?
- Opmærkning med sagsansvarlige enheder fra FK ORG

##### YDELSEOPMÆRKNING

- Hvordan sikrer man at få mærket op med de rigtige fælleskommunale ydelsestyper ?

#### ARBEJD MED DET DU HAR LÆRT (3 TIMER)

- Cura administratør afprøver den nye viden og metode på egne sagstyper og ydelser

#### EFTERMIDDAG (1½ TIME)

- Opfølgning på dagens arbejde
- Hvilke spørgsmål sidder du tilbage med efter i dag?

#### OPFØLGNING PÅ KOMMUNENS HJEMMEARBEJDE (Q&A ONLINE SESSION å 2 timer)

OPFØLGNING 1 (15/4)

OPFØLGNING 2 (22/4)

OPFØLGNING 3 (29/4)

OPFØLGNING 4 (6/5)

#### 17 tilmeldte kommuner / 31 pers

(opgjort 8/3-2024):

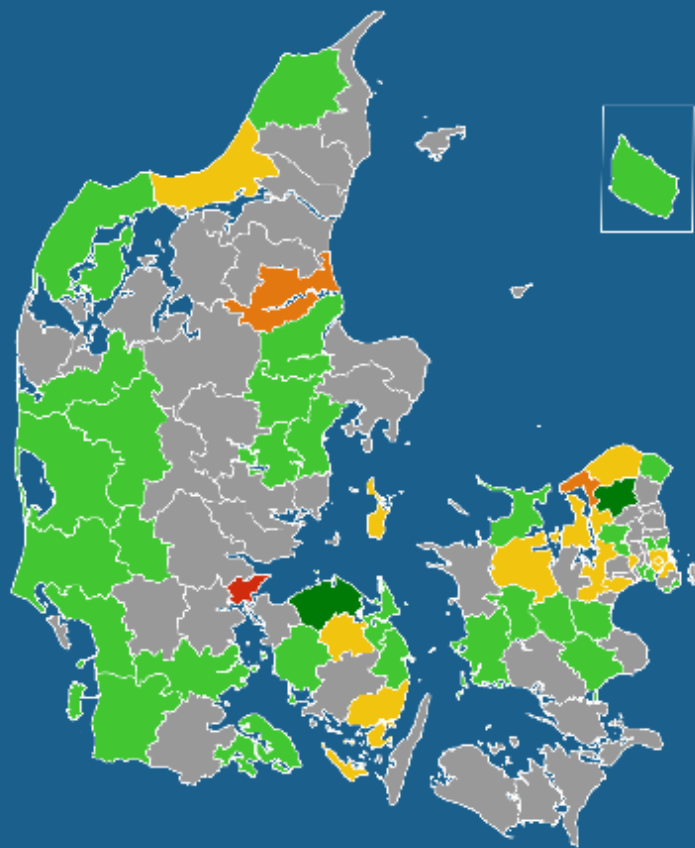
- Albertslund
- Allerød
- Dragør
- Faxe
- Haderslev
- Hjørring
- Hvidovre
- Høje-Taastrup
- Ikast-Brande
- Ishøj
- Odsherred
- Skanderborg
- Stevns
- Syddjurs
- Thisted
- Tårnby
- Aarhus

# **Borgerblikkets brugertilfredshedsundersøgelsen (BTU)**

2023

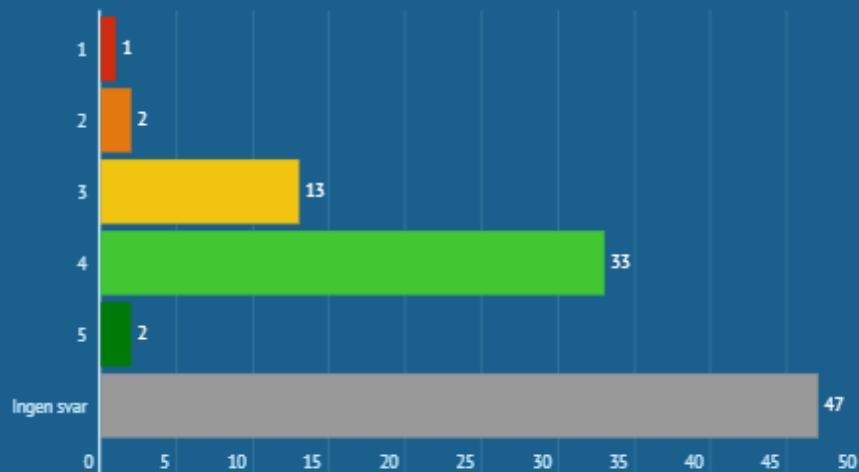


## Borgerblikket december 2023



1 2 3 4 5 Ingen svar

## Kommunernes gennemsnitlige tilfredshedsgrad afrundet til nærmeste hele tal



Svar i alt: 64 brugere i 51 kommuner

Landsgennemsnit: 3,6





BORGERBLIKKETS DIALOGMØDE 11/3-24

# Brugertilfredshedsundersøgelsen

- Gennemført ultimo 2023
- Sendt til alle systemansvarlige og projektledere
- Formål: At få indsigt i to overordnede KPI'er for Borgerblikket, hhv.
  - den generelle tilfredshed med løsningen samt
  - tilfredshed med supporten.
- Output: Opmærksomhedspunkter bl.a. i form af fritekstfelterne, I har udfyldt.



# Samlet svarprocent: 18 % / 51 kommuner

svarende til 61 gennemførte besvarelser

**NB!** Dækker 51 kommuner!  
(svarprocent ca. 51 %)  
Det er vores bedste pejling på jeres  
tilfredshed med løsningen.





BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

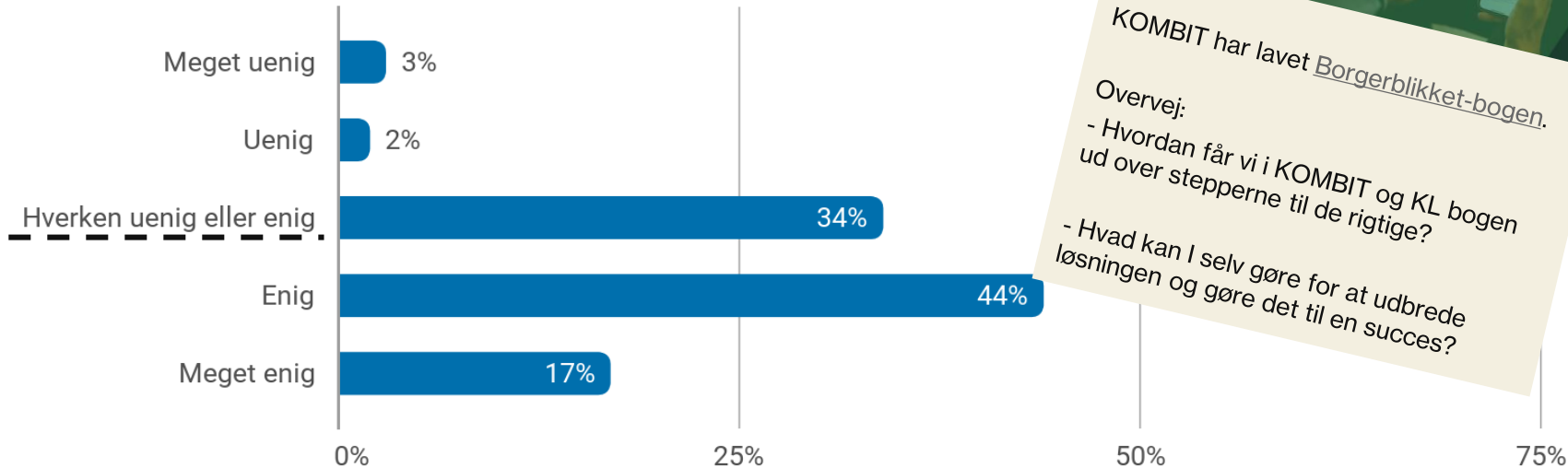
# Værdien for borgerne



- Lad os sammen gøre det til en succes

Spørgsmål:

Hvor enig er du i følgende udsagn? 'Mit Overblik' på **Borger.dk** giver værdi for borgeren.



KOMBIT har lavet Borgerblikket-bogen.  
Overvej:  
- Hvordan får vi i KOMBIT og KL bogen ud over stepperne til de rigtige?  
- Hvad kan I selv gøre for at udbrede løsningen og gøre det til en succes?

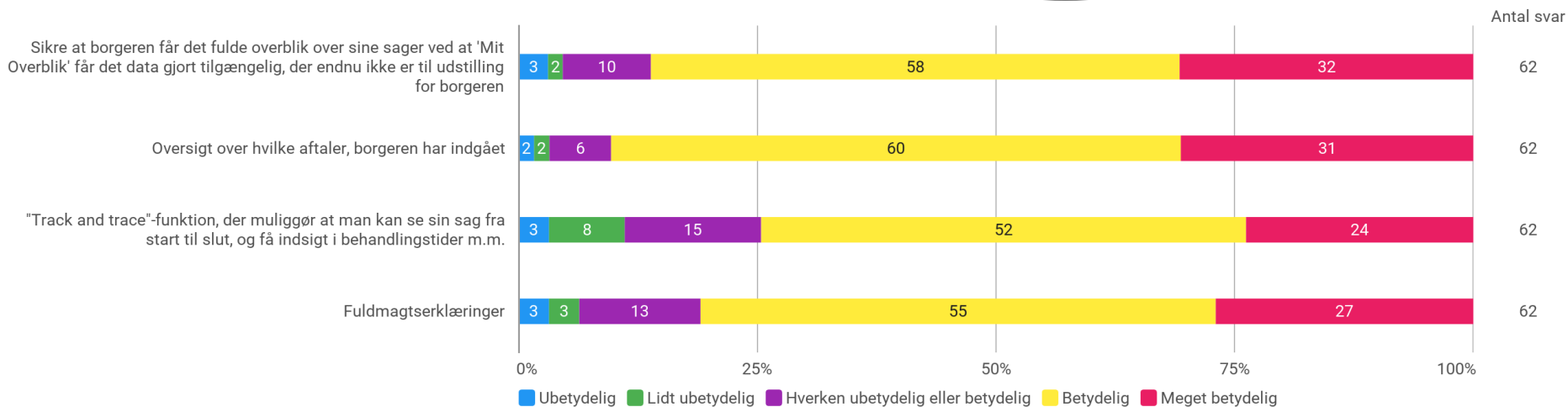
BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

# Udviklingsaktiviteter

- I bakker om tiltag

Spørgsmål:

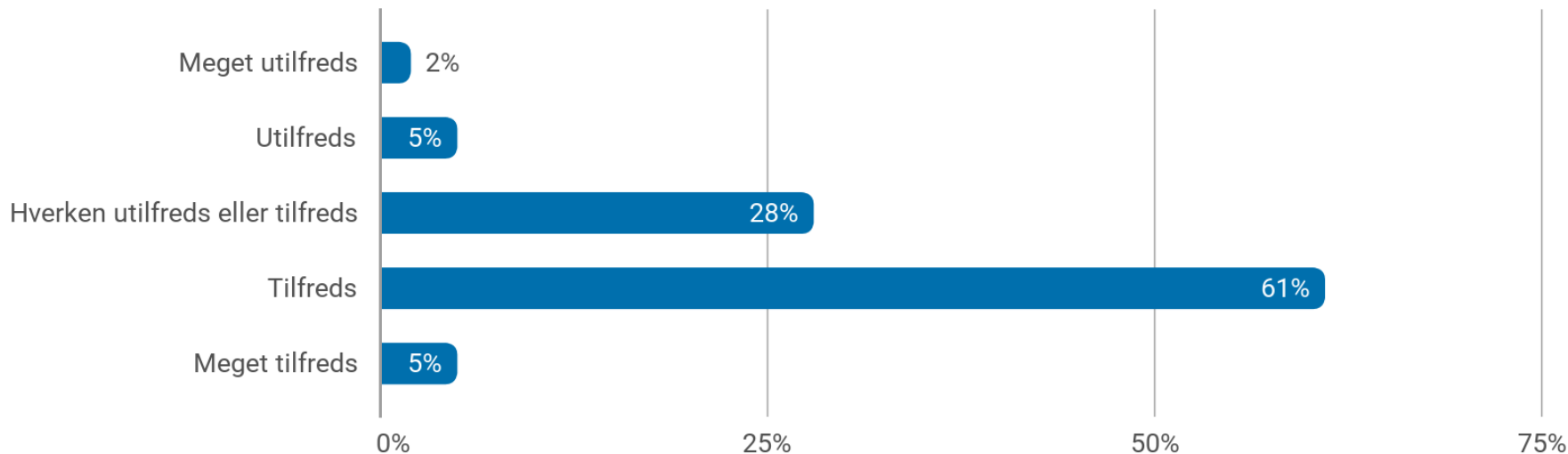
Hvordan vurderer du vigtigheden af følgende udviklingsaktiviteter på 'Mit Overblik'?



BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

# Administrations- modulet i SAPA

Spørgsmål: **Hvor tilfreds er du overordnet set med  
Borgerblikkets administrationsmodul?**

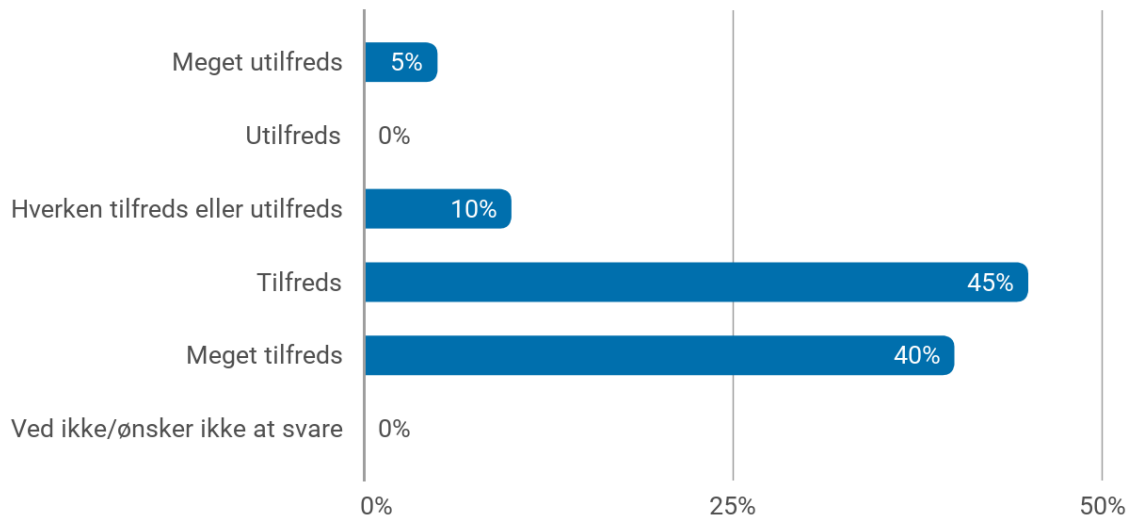


BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

# Netcompanys support

Spørgsmål:

Hvordan er din generelle oplevelse af servicedesk hos Netcompany?



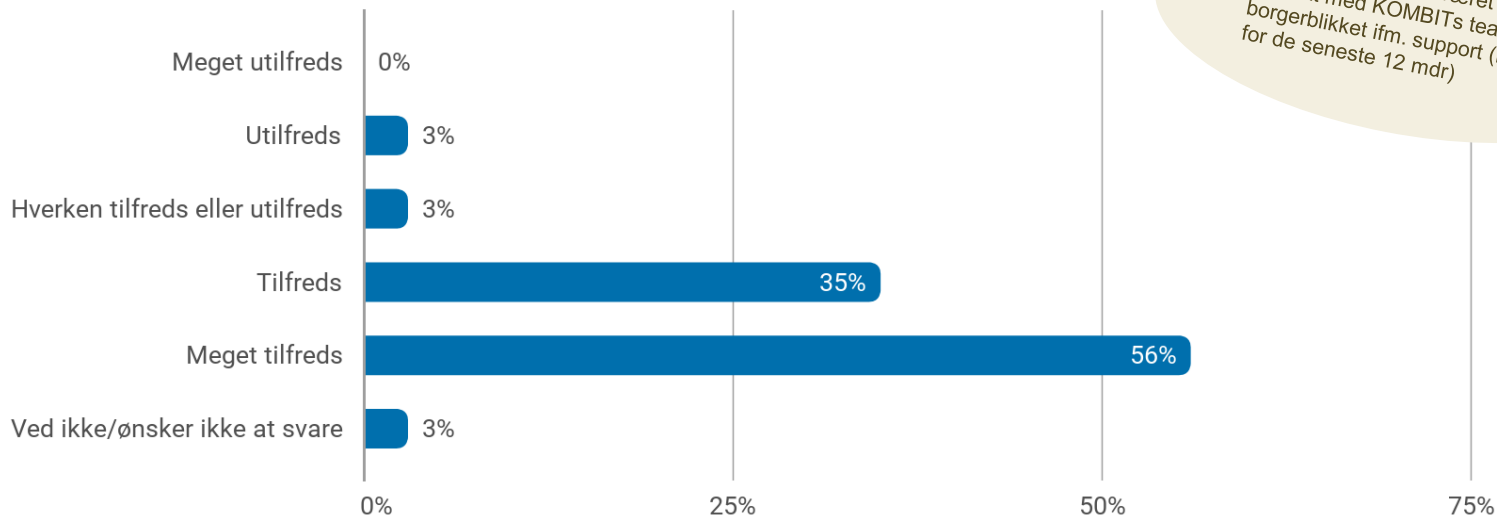
NB! 39 % af jer har været i kontakt med Netcompany ifm. support på Borgerblikket (inden for de seneste 12 mdr)

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

# KOMBITs interne support

Spørgsmål:

Hvordan er din generelle oplevelse af den hjælp og support, du har modtaget hos KOMBITs team for Borgerblikket?



NB! 58 % af jer har været i kontakt med KOMBITs team på borgerblikket ifm. support (inden for de seneste 12 mdr)

**Kommentarer, spørgsmål eller  
ønsker til næste dialogmøde?**



# Tak for i dag

## Skriv til os

[borgerblikket@kombit.dk](mailto:borgerblikket@kombit.dk), hvis du har spørgsmål, ris, ros eller øvrige kommentarer til fx dialogmødets indhold og form

## Næste dialogmøde:

Tirsdag d. 18. juni kl. 13:00 – 15:00 (mødeindkaldelse sendes ud til alle systemansvarlige og projektledere, angivet i KLIK-rollegalleriet)

