

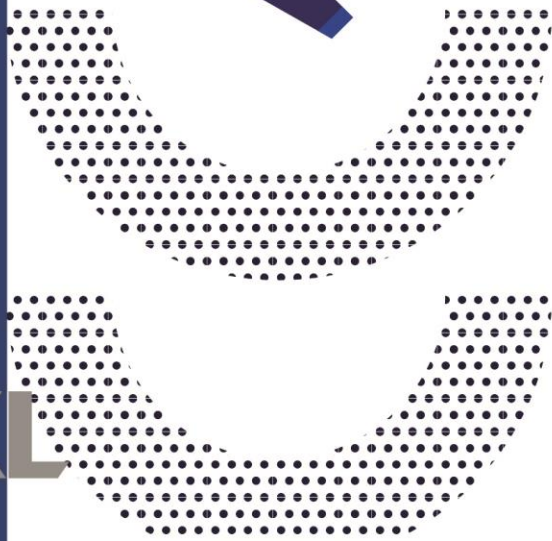
A vertical decorative bar on the left side of the slide, composed of various geometric shapes in shades of gray and white, including circles, squares, diamonds, and horizontal lines.

DELPROGRAM 1.
BORGER, TEKNOLOGI &
LOKALDEMOKRATI

**Hvordan sikrer vi
at alle med?**



**Hvordan påvirker
teknologi
lokaldemokratiet?**



FOKUSOMRÅDER I 2021

Tema 1: Digital inklusion

- Hvordan kommunen kan understøtte borgere i forhold til det digitaliserede samfund.
- *Projekt under udvikling*

Tema 2: Borgeres tilfredshed med digital service

- Sikre at borgeren er tilfredse med den digitale service i kommunen.
- *Det fælleskommunale selvbetjeningstjek*

Tema 3: Den servicerende, digitale offentlige sektor

- Kan og skal ny teknologi samt stigende datamængder bruges til at servicere borgeren på en mere aktiv måde.
- *Indledende afsøgning*

Tema 4: Effekter af kontrol med sociale ydelser og opkrævning af restancer

- Sikre, at de rette borgere modtager de sociale ydelser de er berettiget, hverken mere eller mindre.
- *Digitaliseringsklar Opkrævning og Systemtilretning (DOS)*
- *Effektmåling af kommunernes kontrolindsats med social snyd*

Tema 5: Lokaldemokratiet

- Hvordan digitalisering og ny teknologi kan bidrage til at styrke lokaldemokratiet.
- *Projekt under udvikling*



INDSÆT TITEL

INDSÆT EMNE

DET FÆLLESKOMMUNALE SELVBETJENINGSTJEK

KL

SELVBETJENINGSTJEKKET 2021

- **Baggrund:** Selvbetjeningstjekket skal bistå kommunernes arbejde med at sikre brugervenlige selvbetjeningsløsninger til gavn for borger samt muliggøre dialog med leverandører.
- **Målsætningen i 2021** er, at skabe en større udbredelse af selvbetjeningstjek, for at forbedrede oplevelser for borgere, og understøtte den gode dialog mellem kommuner og leverandører.

De 7 løsningsområder:

- Sygedagpenge
- Byg & Miljø
- Flytning
- Opskrivning til daginstitution
- Opskrivning til Skole og SFO
- Kropsbårne hjælpemidler
- Vielse

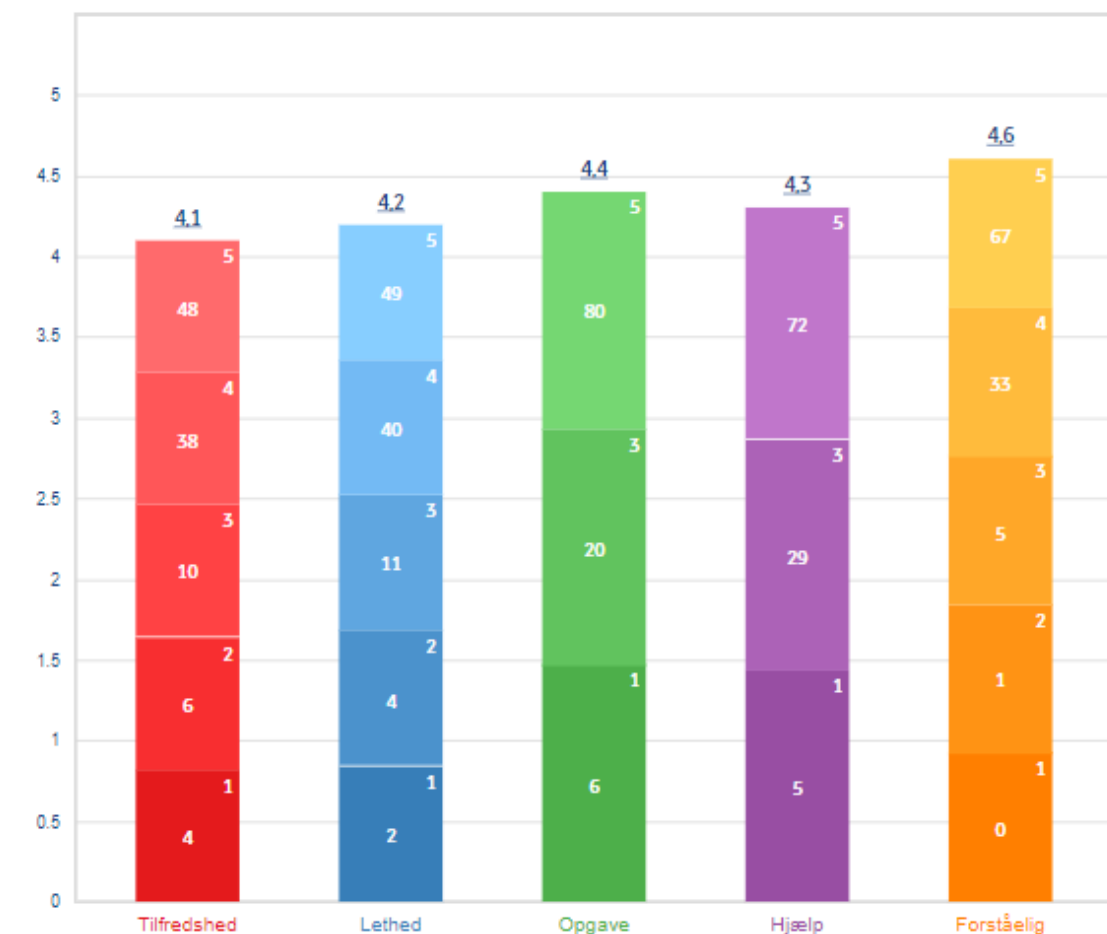
Se resultater og mere om projektet [her](#).

Det sker i 2021

- 2 KPI-Dashboard webinarer for kommunerne, mhp. at udbrede kendskab og brug af anvendelse af data og funktionen hurtigvisning af data (Q2 2021)
- Information om og distribution af KPI dashboard til de 7 leverandører (31. maj)
- Etablering af og information om Yammer netværk (Q2 2021)
- Møder for kommuner og leverandører, faciliteret af KL/KOMBIT, med fokus på forbedringer på de enkelte selvbetjeningsområder (Q3-4 2021)
- Projektbeskrivelse for arbejdet i 2022 (November 2021)

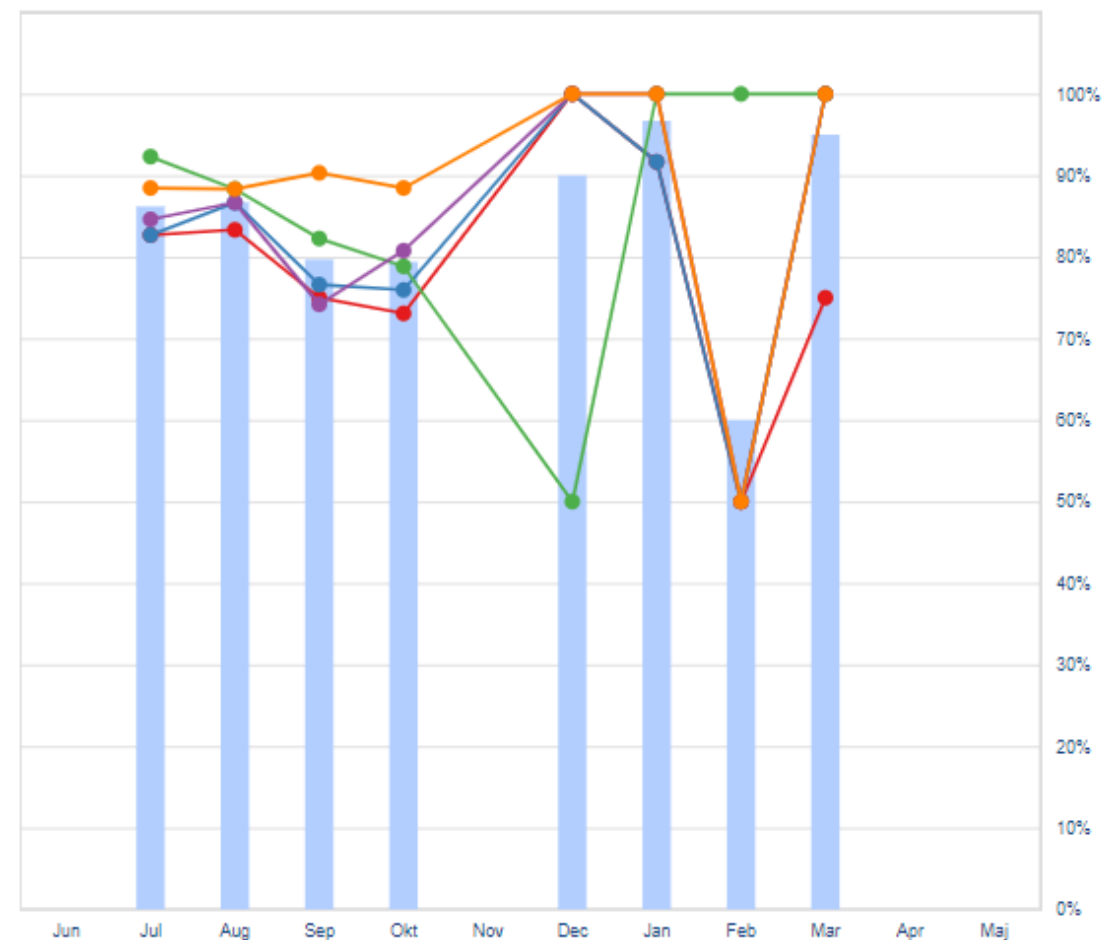


Total / Fordeling / Score



Antal svar Procent

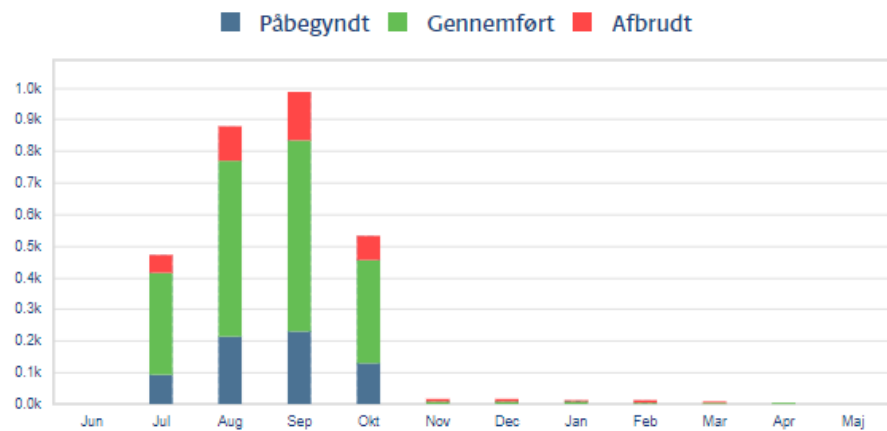
31 dage Kvartal 1 år



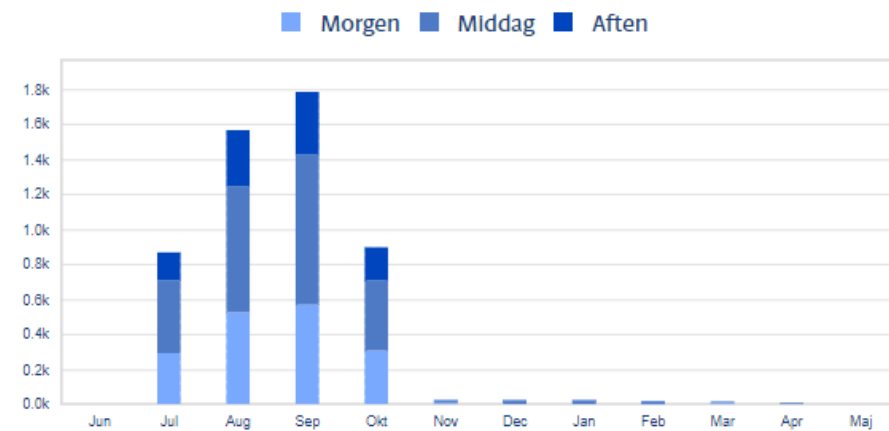
Gns. Tilfredshed Lethed Opgave

Hjælp Forståelig

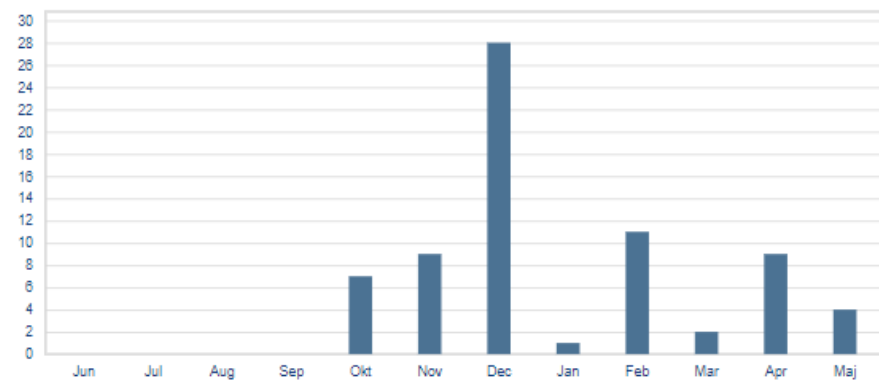
31 dage Kvartal 1 år



31 dage Kvartal 1 år



31 dage Kvartal 1 år



31 dage Kvartal 1 år



31 dage Kvartal 1 år

INDSÆT TITEL

DIGITAL INKLUSION

INDSÆT EMNE

KL

Det digitaliserede samfund

Private

Boligselskaber:

- Husleje
- Vaskekort
- Opskrivning til bolig

Energiselskaber

Arbejdsgivere:

- Søge job
- Lønseddel

Banker:

- Netbank
- Dankort med pinkode
- Betale regninger /indbetalingskort
- Hente dokumentation

Parkeringselskaber

Forsikringselskaber

Transport

Offentlige

Infrastruktur og ID:

- NemID/MitID
- Digital Post
- Kørekort
- Sundhedskort

Ansøgninger:

- Enkeltydelse: flyttetilskud
- Lån til beboerindskud
- Varmetilskud
- Boligstøtte

Helbred

- Coronapas
- Indkaldelser til undersøgelse og operation

Aula, svømmehallen, osv.



Overvejelser til leverandører

De 7 barrierer for digital inklusion

Den digitale gråzone

Løsninger passer ikke med borgers valg af device

- ✓ Overvej at udvikle løsninger der kan anvendes på flere devices

Få muligheder for digitale stedfortrædere

- ✓ Overvej om løsningerne gør det er nemt at hjælpe på vegne af andre, så pårørende fx kan være stedfortræder i systemerne

Svage digitale, administrative og dansk færdigheder

- ✓ Overvej at gøre det lettere at bruge løsningen for borgere med manglende dansk, administrative og digitale færdigheder.
- ✓ Fx ved at sikre en let og enkelt løsning der er simpel for brugeren (lette processer)
- ✓ Fx ved at sikre at sproget i løsningen er forståelig

De fritagede

Manglende og/eller vanskelige analoge veje

Manglende muligheder for digitale stedfortrædere

TAK FOR I DAG

LØBENDE OPDATERING OM
DELPROGRAMMET HER.

Ved spørgsmål skriv til:
Marie Madsen mmd@kl.dk