

Strategi for fremtidens kommunale bidrag til Mit Overblik

2025-2028



Forord

Kommunal indsats siden 2020

Siden 2020 har kommuner, stat og regioner arbejdet på at give borgerne et bedre overblik over deres ærinder med det offentlige på borger.dk (via Mit Overblik). Mit Overblik skal skabe overblik på tværs af de forskellige myndigheder og bidrage til at øge borgernes tillid til den offentlige sektor.

Mit Overblik er politisk besluttet først i Digitaliseringspagten, senere igennem de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier og endelig bekræftet i de årlige økonomaftaler. Det kommunale bidrag til overblikket (Borgerblikket) er finansieret gennem en kommunal tilslutningsaftale i KOMBIT, som løber til og med 2024.

”Det er en overskuelig hjemmeside. Det er dejligt at have det hele samlet og nemt få adgang til det hele.” (Borger om Mit Overblik)

Fremtiden skal besluttes nu

Med udløbet af tilslutningsaftalen skal der nu sættes retning for fremtidens kommunale bidrag til Mit Overblik.

Med afsæt i involvering af borgere og kommuner giver denne strategi et bud på, hvordan vi kan arbejde videre med at skabe en digital platform, der:

- Gør det lettere at være borger i dagens digitale Danmark
- Reducerer nogle af de udfordringer kommunerne oplever i en presset hverdag med manglende ressourcer.

Gennem de seneste år har både kommunerne og øvrige statslige parter gjort det muligt at give borgeren overblik over deres sager og ydelser hos det offentlige på Mit Overblik. Der er lagt et solidt fundament. Men vi er stadig ikke i mål. Nu skal vi fokusere på at høste gevinsterne, videreudvikle det vi allerede har, samt udnytte nye teknologiske muligheder for at skabe endnu større værdi for borgere og kommuner.

Ny strategi for 2025-2028

I fremtiden skal Borgerblikket lette arbejdsopgaverne for medarbejdere, gøre borgere mere selvhjulpne og ikke mindst skabe råderum til mere velfærd. Dette skal ske ved at sætte borgerens livssituation i centrum for den digitale service og ved at bidrage til en sammenhængende digital oplevelse, der nedbryder siloerne mellem myndigheder og forløser potentialerne i både eksisterende og ny teknologi.

Vi skal skabe rammerne for en digital service, der gør det let at overskue det offentlige for alle. Vi skal have øget fokus på udsatte borgere og borgere med komplicerede forløb, som ofte har brug for, at deres pårørende eller støttepersoner kan hjælpe dem.

Hvad er Mit Overblik

På borger.dk kan man i dag besøge Mit Overblik – her kan man se de personlige sager, ydelser eller kommende betalinger, man som borger har på tværs af offentlige myndigheder.

Mit Overblik skal give borgeren en indgang til det offentlige digitale Danmark og gøre det let for borgeren at navigere til det rette digitale sted.

Kommunernes opgave

Kommunernes data kommer via den fælleskommunale løsning 'Borgerblikket', som er del af den kommunale infrastruktur hos KOMBIT.

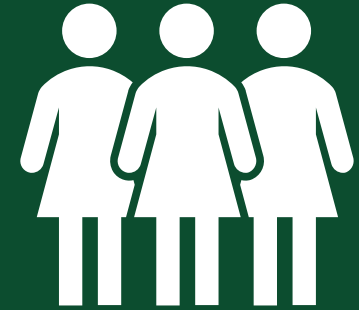
Borgerblikket henter data på tværs af kommunale fagsystemer og sender dem videre til Mit Overblik. I Borgerblikket kan kommunen selv beslutte, hvilke konkrete data der skal vises og hvor langt tilbage i tid.

Kommunerne har en stor opgave med både at sikre, at data kan sendes på en ensartet måde på tværs af fagsystemer til et samlet sted, men også at oplysningerne er af en kvalitet, der kan vises for borgeren.



Formålet med Mit Overblik

Fra dokumentation til kommunikation



Mit Overblik skal **give borgeren et hurtigt overblik og let kommunikation** fra det offentlige. Til gavn for alle og særligt dem, der i dag synes det digitale er svært.

Mit Overblik skal være en **vejviser til det digitale offentlige Danmark**.

Kommunerne skal værne om medarbejdernes ressourcer, ved at **reducere unødige henvendelser** fra borger til kommunen.

Mit Overblik skal gøre det **lettere for borgere at hjælpe sig selv** til at finde svar om fx hvor langt er min sag og hvornår har jeg en aftale.

Pårørende og støttepersoner kan hjælpe, når de får bedre overblik og indsigt i deres nærmeste sager.

Borgeren og deres pårørende skal **opleve tillid og tryghed** til, at det offentlige behandler deres sager korrekt og ordentligt.

Strategiens indhold



Hvad kan borgeren se på Mit Overblik i dag?



Borgere kan se deres oplysninger fra følgende kommunale fagområder:



Sager

Borgere kan se igangværende og historiske sager hos det offentlige. Fx er det muligt at se kontaktoplysninger og titler på breve, der er sendt til og fra borgeren. De kommuner, der ønsker det, har også mulighed for at vise journalnotater.



Ydelser

Borgere kan se de ydelser, de får fra det offentlige på udvalgte områder.



Hjælpe midler og servicetilbud

Denne kategori dækker de ikke-økonomiske ydelser. Bl.a. hjemmehjælp til ældre eller personer med handicap.



Betaling og gæld

Som borger kan man se sine kommende betalinger og gæld på tværs af offentlige myndigheder.



Arbejdsmarkeds- og beskæftigelse

Borgere kan fx se, hvad de får i kontanthjælp eller se, om deres sag vedr. ressourceforløb i jobcenteret er afklaret.



Social, sundhed og omsorg

Borgere kan fx se, hvis de har søgt om et hjælpemiddel eller, hvis de får en plejehjemsplads.



Teknik og miljø

Borgere kan se sin igangværende byggesag.



Betaling og gæld

Borgere kan se deres kommende betalinger og gæld vedr. for meget udbetalt kontanthjælp eller biblioteksbøder.



Udbetaling Danmark

Borgere kan se sine sager og ydelser som omhandler pension, barsel, familieydelse og boligstøtte.

Høj tilfredshed

88 pct.

Er tilfredse med Mit Overblik

Blandt dem, der har besøgt Mit Overblik, er tilfredsheden høj (88 pct.). Tilfredsheden med Mit Overblik er steget 4 procentpoint fra 2022 til 2023.

”Overblikket er godt, og jeg kan finde svar hurtigt på min søgning efter svar”.

(Citat fra tilfredhedsmålingen på borger.dk 2023)

”Det er vildt smart, at man kan finde de sager man er i gang med ift. kommunen.”

(Borgerudtalelse fra digital fokusgruppeinterview, Deloitte)

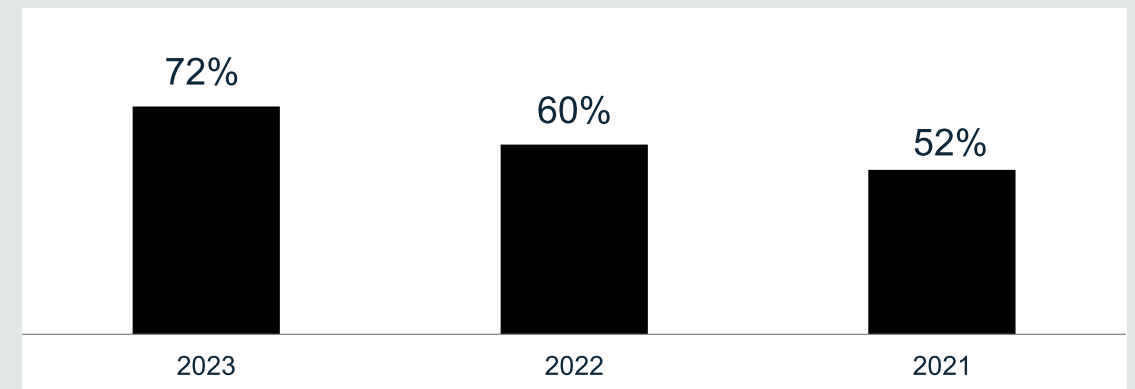
Høje besøgstal på siden



5.910.561

besøg på Mit Overblik i 2023

Stigning i brugere har besøgt Mit Overblik



Strategiens indhold



Vi er nået langt – men er ikke i mål

Kommunerne er samlet set kommet godt i gang med at vise data til borgeren. Siden arbejdet begyndte har borgeren fået adgang til mange data om sig selv, som de ellers ikke har haft. Og rigtig mange borgere har besøgt Mit Overblik. Kommunerne har i den grad præget den udvikling vi har set på Mit Overblik og været stor spiller i at forme det, vi ser i dag.

Projektet har været til gavn for borgere, men har også bidraget til et generelt arbejde for at standardisere data, sikre højere datakvalitet og genbruge den fælleskommunale infrastruktur.

Men det har også været en stor og tung omstilling særligt på nogle fagområder. Fx har arbejdet med at vise data på social, sundhed og omsorgsområdet haft betydning for arbejds gange og processer i kommunerne. Det har for nogle kommuner været til gavn for deres generelle arbejdsprocesser, mens det for andre er blevet oplevet som en noget tung omstilling.

Fra 2020-2024 har der været fokus på det brede overblik fra mange forvaltninger, samtidig har det særligt handlet om at udstille de data, vi allerede havde til rådighed. Der er skabt et godt fundament og en fælleskommunal infrastruktur til, hvordan vi på en ensartet måde kan vise data til borgeren.



Borgernes ønsker til fremtidens digitale kommunikation

Borgere oplever stadig udfordringer, når de møder det digitale Danmark med lange ventetider, at det er svært at få kontakt til den rette, og at forskellige afdelinger ikke taler sammen. Samtidig oplever ca. 17 % af den danske befolkning, at de har det svært med offentlige digitale løsninger. Her er der særligt et behov for en lettere kommunikation og et bedre overblik.



Alt om mig samlet ét sted

Borgerne efterspørger, at de altid har ét sted, hvor de kan få et overblik over alle deres oplysninger, deres ydelser og deres igangværende sager – et ‘komplet’ Mit Overblik.

(Pro)aktiv digital hjælp på min vej

På tværs af målgrupper efterspørger borgerne, at de i højere grad bliver hjulpet digitalt med at huske deres aftaler samt få viden om hvad, der sker i deres sag, fx hvornår får jeg svar, eller hvornår skal jeg gøre noget?

En digital medspiller i mine forløb

Borgerne oplever, at det ikke altid er let at komme i kontakt med det offentlige digitalt for at finde svar.

Bedre mulighed for at støtte mine nærmeste

For ikke bare pårørende, men borgere generelt, opleves det i dag svært at hjælpe sine nærmeste digitalt. Det efterspørgeres derfor, at man i højere grad kan få adgang til at se data eller handle på vegne af de af sine nærmeste, der ønsker det – og at fuldmagter let kan gives og trækkes tilbage digitalt.

Sådan skaber Mit Overblik mere værdi for kommunerne

Da Mit Overblik skal skabe værdi for borgeren og kommuner, er der i 2022-23 blevet udarbejdet dels en analyse af borgernes behov og ønsker til fremtidens Mit Overblik. Dels en gevinstanalyse af kommunernes potentielle gevinster.

Analyserne står på inddragelse af knapt 200 borgere og 35 kommunale repræsentanter fra 15 kommuner.



Adgang til Mit Overblik for dine nærmeste

Kommunerne vurderer, at hvis borgere kan give deres pårørende eller professionelle støttepersoner adgang til et overblik, vil de pårørende i højere grad kunne hjælpe borgeren og undgå unødige henvendelser til kommunen.

Følg din sag eller forløb (track and trace)

Kommunerne oplever særligt mange henvendelser fra borgere, der spørger, hvornår de får svar på deres sag, og om de skal gøre noget. 'Track and trace' vurderes også at give kortere sagsbehandling, bl.a. ved at borgerne får et klart overblik over deres opgaver og ansvar i sagsforløbet, fx indsendelse af oplysninger.

Aftaleoversigt

Hvis borgere kan få én samlet oversigt over de aftaler de har med det offentlige og ét link til de steder, hvor borgeren kan ændre aftalen, vil det kunne reducere unødige udeblivelser og telefoniske henvendelser.

Virtuel assistent

En virtuel assistent vil aflaste medarbejderne i kommunerne og dermed frigive tid til de mere komplicerede opgaver. Hvis borgeren ikke er nødt til at ringe, for at finde de svar, der allerede er tilgængelige.

Let kommunikation med den rette medarbejder

I dag bruges der unødigt tid på at sende borgeren rundt til rigtige kontaktperson. At finde vej til den rette medarbejder eller det rigtige team kan give borgeren en bedre serviceoplevelse. Samtidig kan en direkte kommunikation med kommunen give adgang til lovmedholdige kanaler på områder præget af uhensigtsmæssig SMS kommunikation.

Kilde: *Estimerede gevinster ved udvalgte løsninger i vision for Borgerblikket*, Deloitte.

Strategiens indhold



Næste skridt for kommunerne

- En forlængelse af den eksisterende kommunale tilslutning til 2028.
- Realisere den nye fælleskommunale vision for det kommunale bidrag til Mit Overblik gennem en ny strategi for 2025-2028.
- En forpligtende politisk aftale (økonomiaftale) om, at vi sammen med staten ønsker at fortsætte det fælles arbejde.



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. Et dækkende overblik kræver også væsentligt engagement fra øvrige offentlige myndigheder, hvilket der også vil blive arbejdet for. En ny strategi skal sætte følgende i gang:

Implementér i bund: Kommunerne er kommet langt. Nu skal der være fokus på at implementere i bund og vise alle relevante oplysninger, der hvor vi allerede er i gang. Samtidig skal vi helt i mål med den videreudvikling af løsningen, vi allerede har søsat.

Udvid overblikket: Fokus på at vise oplysninger fra nye områder der ikke er arbejdet med før fx Borgerservice. Samt at øvrige offentlige myndigheder også arbejder for at skabe et dækkende overblik.

Overblik for forældre og unge: Fokus på at skabe et bedre overblik for forældre om deres børn og for unge til at se deres igangværende sager.

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: Borgeren skal let kunne følge deres sager og forløb. Det skal være tydeligt, hvad der skal ske, hvornår man får svar, og hvem der har bolden.

Overblik over aftaler: Borgeren skal have ét samlet sted, hvor de kan se aftaler med det offentlige. Samtidig skal det være let at (om)booke aftaler (via kommunernes eksisterende løsning).

Let kommunikation med den rette medarbejder: Borgeren kan finde de korrekte kontaktoplysninger til sin sagsbehandler eller det relevante team, de er tilknyttet. Samtidig skal man undersøge om Mit Overblik skal gøres til en app for at skabe den lette kommunikation.

Find svar med en virtuel assistent: Der skal, i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, udarbejdes en analyse for hvordan man kan arbejde med en virtuel assistent på Mit Overblik.

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: Gennem brug af den fællesoffentlige fuldmagtskomponent skal der være fokus på at kunne give adgang til Mit Overblik.

Kommunikation og udbredelse af Mit Overblik til borgere og myndigheder

Skal Mit Overblik for alvor give værdi, skal borgere og kommunale sagsbehandlere kende til det. Derfor er der behov for en målrettet indsats for at udbrede kendskabet. I den kommende periode skal der i fællesoffentlig regi ske en kommunikationsindsats.

Indhold





Bilag 1

Uddybning af nye indsatser

 Tilgå oplysninger og handle på vegne af mine nærmeste

Hvad kan løsningen?

I fremtiden skal man som borger kunne give sine pårørende adgang til sine data, sager og aftaler. Dermed kan en pårørende let få overblik over relevante oplysninger og handle på vegne af borgeren.

Hvilken værdi skaber den?

Pårørende spiller en stor rolle på især socialområdet, sundheds- og omsorgsområdet samt børn- og ungeområdet, hvor op imod 80-90 pct. af alle henvendelser vurderes at komme fra pårørende.

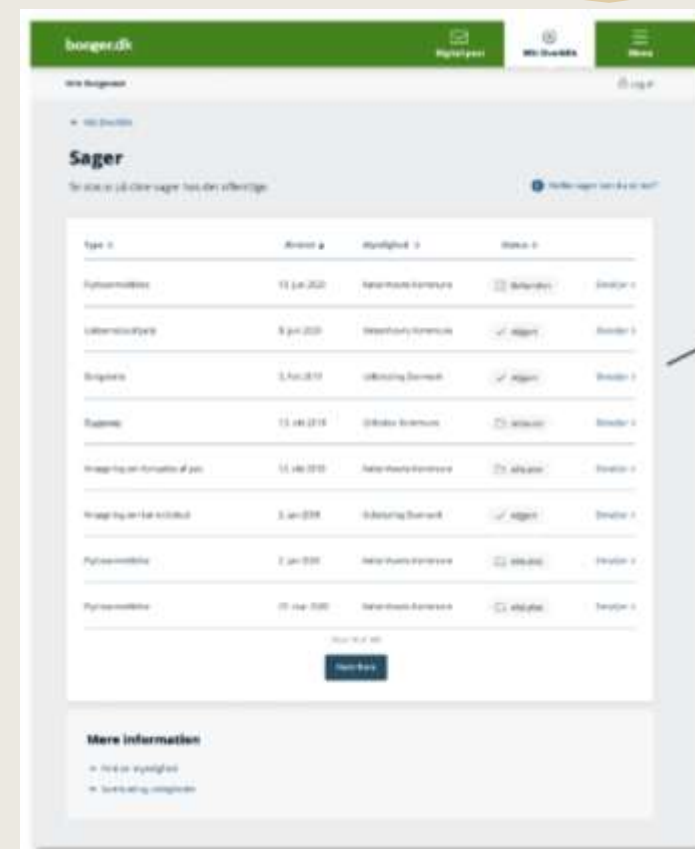
En pårørende adgang vil fundamentalt kunne bidrage til at minimere antallet af telefoniske henvendelser fra pårørende og dermed frigive tid til andre opgaver.

Derudover vil pårørende adgang betyde en markant serviceforbedring for både borgeren og den pårørende gennem lettere adgang til data og overblik.

Hvad siger de kommunale repræsentanter?

"Hvis det skal give en effekt med det samme, så skal man som pårørende kunne få adgang til ALT."

"De andre løsninger giver slet ikke mening på Sundhed & Omsorg, hvis der ikke er en pårørende adgang – og sådan er det nok også mange andre steder."



På Mit Overblik kan borgere give samtykke til, at deres nærmeste får adgang til alle deres sager og oplysninger digitalt – f.eks. så et barn, en forælder eller en ægtefælle kan hjælpe andre digitalt.



'Track and trace' på mine sager og forløb



Hvad kan løsningen?

I fremtiden skal borgeren kunne gå ind på den enkelte sag og få et overblik over:

- Hvor langt er sagen i processen, og hvad er næste sagsskridt?
- Hvem skal gøre hvad og hvornår?
- Hvornår man kan forvente svar eller selv har frist for at svare?

Det kan fx være en borger, som ønsker en status på, hvor langt i processen anmodning og refusion gennem sygesikringen er, og i dag vil ringe ind til kommunen.



Hvilken værdi skaber den?

'Track and trace' på sager og forløb forventes særligt at skabe værdi til kommunen ved at:

- Minimere antallet af telefoniske henvendelser om, hvor langt en sag er, og hvornår man kan forvente et svar – særligt på områder med lange sagsforløb og områder med ventelister
- Sikre hurtigere sagsbehandling pga. tydeligere frister og angivelse af, hvornår borgeren har ansvar for at bidrage med input

'Track and trace' kan også give kortere sagsbehandling, bl.a. ved at borgerne får et klart overblik over deres opgaver og ansvar i sagsforløbet, fx indsendelse af oplysninger.

Hvad siger de kommunale repræsentanter?

"Sagsstatus er altovervejende det, vi modtager henvendelser om."

Sagens forløb

1. dec. 2022



Borgeren kan se en udvidet status på sin sag, forløb eller ydelse, der er tilrettelagt efter det enkelte KLE-område.

Aftaleoversigt og let adgang til (om)booking

Hvad kan løsningen?

I fremtiden skal man som borger kunne:

- Se sine aftaler med fx sagsbehandleren eller sit møde i borgerservice
- Se kommende begivenheder, der er relevante, fx udløb af pas
- Synkronisere aftaleoversigten med sin private kalender
- Booke og ombooke aftaler
- Se hvor aftalen finder sted, og tilgå link til mødet, hvis det er et videomøde

Hvilken værdi skaber den?

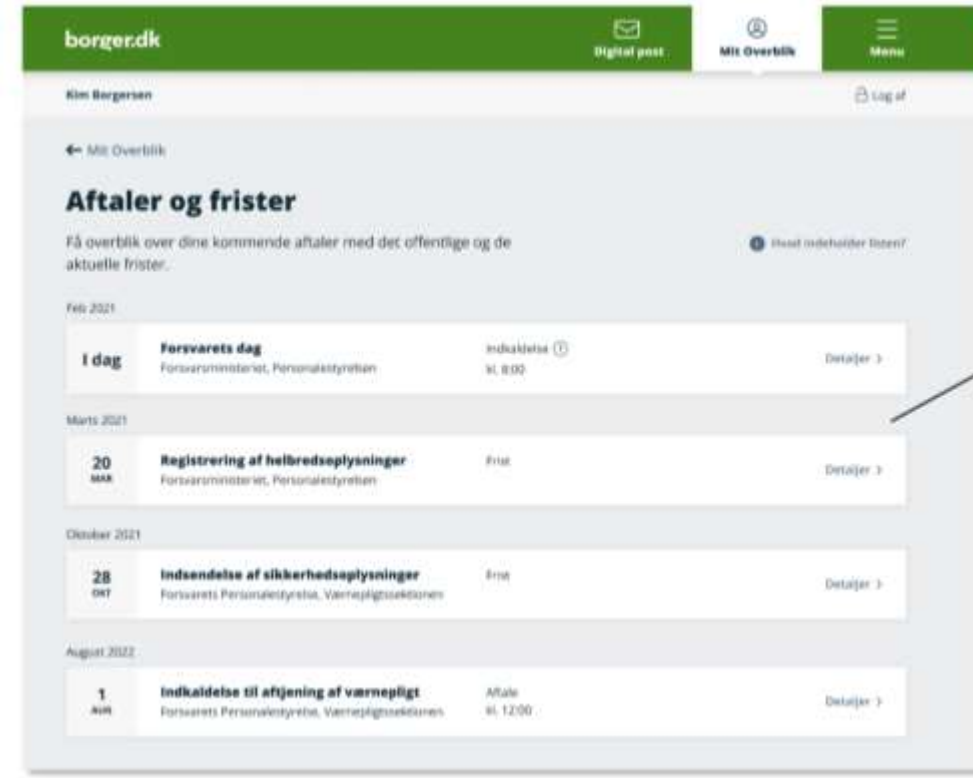
Aftaleoversigten forventes særligt at skabe gevinster for kommunerne ved at :

- Færre telefoniske henvendelser fra borgere, som vil følge op på en tid eller ombooke en aftale
- Minimere antallet af udeblivelser fra borgere som følge af, at de er dobbeltbooket eller har glemt en aftale

Aftaleoversigten vurderes samtidig at give et service- og kvalitetsløft for borgerne, især for dem med hyppig kontakt til kommunen, for eksempel ved at gøre det nemmere at få et overskueligt overblik over ALLE sine aftaler og dermed at undgå forvirring og forglemmelser.

Hvad siger de kommunale repræsentanter?

"Aftaleoverblikket er smart fra både et borgerperspektiv og medarbejderperspektiv. Det øger ikke ligefrem arbejdsglæden at køre forgæves, og her ser jeg helt klart muligheder i en oversigt, så borgeren ved, hvornår vi kommer."



The screenshot shows the 'borger.dk' interface for 'Mit Overblik'. The user is Kim Bergersen. The page displays a calendar view of appointments and deadlines from February 2021 to August 2022. A red arrow points to the 'Mit Overblik' button in the top navigation bar.

Måned	Dato	Titel	Sted	Link
Feb 2021	I dag	Forsvarets dag	Forsvarministeriet, Personalestyrelsen	Indkaldelse (1) Detaljer >
Marts 2021	20 MAR	Registrering af helbredsoplysninger	Forsvarministeriet, Personalestyrelsen	Frisk Detaljer >
Oktober 2021	28 OKT	Indsendelse af sikkerhedsoplysninger	Forsvarets Personalestyrelse, Værnepligtssektionen	Frisk Detaljer >
August 2022	1 AUG	Indkaldelse til afjening af værnepligt	Forsvarets Personalestyrelse, Værnepligtssektionen	Aftale kl. 12:00 Detaljer >

Borgeren kan på Mit Overblik se et samlet overblik over kommende aftaler.



Virtuel assistent, som finder det frem, jeg har brug for



Hvad kan løsningen?

I fremtiden skal borgeren kunne spørge en virtuel assistent og med det samme få svar og relevante oplysninger. Fx:

- Vejledning til udfyldelse af ansøgningsblanketter
- Skyldigt beløb i forhold til biblioteksgebyrer
- Status på din ansøgning om hjælpemidler.

Den virtuelle assistent kan besvare spørgsmål i både tekst og tale.



Hvilken værdi skaber den?

En virtuel assistent vil aflaste medarbejderne i kommunerne og dermed frigive tid til de mere komplicerede opgaver.

Dette gøres dels ved generelt at besvare en generelle henvendelser, der i dag håndteres telefonisk, dels ved at gøre det endnu lettere for borgere at få adgang til aftaleoversigt, kontaktinformation og track and trace – og således at styrke de gevinster, der ligger i disse løsningselementer.

For borgerne vil en virtuel assistent give en bedre service og tilgængelighed til kommunen. Det gælder også for udsatte borgere, som assistenten fx kan hjælpe med at indsende digitale ansøgninger.

Hvad siger de kommunale repræsentanter?

"Vi bruger SÅ meget tid på at svare på spørgsmål, som mange borgere selv kan finde svaret på. Sådan en virtuel assistent kan virkelig være med til at frigøre os fra de henvendelser."

"Det er en løsning, der kan lægges 'på toppen' af de andre løsninger og gøre, at vi får mere ud af dem."



Når borgeren stiller sit spørgsmål, finder assistenten på få sekunder oplysningerne frem direkte, så man ikke behøver at klikke sig videre gennem undersider for at ordne sine ærinder og få svar.

Assistenten kan give borgerne svar i både skrift og tale.



Let kommunikation med den rette medarbejder



Hvad kan løsningen?

I fremtiden skal borgeren kunne:

- Finde kontaktoplysninger på den rette medarbejder eller team, så borgeren ved, hvem man skal tage kontakt til.
- Skrive direkte med en sagsbehandler eller et team om en konkret sag og sende nye oplysninger eller få svar på spørgsmål.

Som del af løsningen vil kommunerne have mulighed for selv at konfigurere og styre, hvordan kontaklinformationer udstilles for forskellige områder, herunder om der nævnes specifikke navne.



Hvilken værdi skaber den?

Let kommunikation forventes ikke at frigive ressourcer for kommunen, men i stedet give en direkte kanal til kommunikation med borgeren.

Samtidig kan løsningen erstatte lokale udfordringer med brug af SMS'er i visse situationer, hvor dette ikke juridisk hensigtsmæssigt – og derigennem bidrage til at sikre lovmedholdelighed på disse områder specifikt.

Let kommunikation vil både give et serviceløft for borgeren og spare tid for borgeren, som ikke skal lede unødigt efter kontaktoplysninger. Det gælder særligt for områder, hvor kontakten med kommunen ikke kører i en fast kadence, herunder eksempelvis tand- og sundhedspleje.

Hvad siger de kommunale repræsentanter?

“Det ville være rigtig smart, hvis sandsynligheden for at ramme den rigtige medarbejder var højere end i dag.”

“Direkte kommunikation kan dog også lægge et ekstra tryk på den enkelte medarbejder.”

The screenshot shows the 'borger.dk' user interface. At the top, there's a navigation bar with the user's name 'Mia' and a profile picture. Below that, the 'Mit Overblik' (My Overview) section displays the user's profile information: Name (Lise Jacobsen), CPR-nr. (270952-0000), Adresse (Roskildevej 88, 4000 Roskilde), Telefon (12 34 40 00), Mail (lise@jacobsen.dk), and Registered parent (Mia Jacobsen (Dig)).

The main content area shows a 'Rehabiliteringsplan' (Rehabilitation Plan) with a progress bar and five steps: 1. Sag oprettes, 2. Oplysninger indhentes, 3. Sag behandles, 4. Sag afventer høringsvej, and 5. Sag afsluttet. Step 3 is currently active and expanded to show details:

- Seneste opdateringer:**
 - Vi er ved at lave din rehabiliteringsplan og se på betydningen for din arbejdsevne.
 - Vi har noteret, at du ønsker hjælp i hjemmet i forbindelse med genoptræning.
- Kommende aktiviteter:**
 - Møde med Birgitte om din plan d. 7. februar 2023.
- Andet:**
 - Du har mulighed for at ansøge om hjælpemidler, fx et gangstativ.

Below the details, there are buttons for 'Søg her, hvis du har spørgsmål eller spørgsmål til sagen' and 'Kontakt os'. To the right, there's a 'Dit svar' (Your answer) section with a text input field and a 'Søg om hjælpemidler' (Search for aids) button. Further right, there's a section for 'Offelia - Virtuel assistent' (Offelia - Virtual assistant) with a chat bubble that says 'Hej Mia, jeg hjælper!' and a 'Kontakt os' button.

Borgeren kan finde frem til rette medarbejder og kommunikere direkte.



Bilag 2

Vurderede gevinster for
kommuner og borgere

Ledelsesresumé

Overordnede gevinster for fagområder og løsningselementer

Baseret på input fra kommunale repræsentanter med indsigt i fagområderne

Fagområder

- | | |
|--------------------------|---|
| Beskæftigelse | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Middel• Fremhævede løsningselementer: Track and trace og virtuel assistent• Væsentligt effektiviseringspotentiale på ydelsesområdet, særligt pga. øget transparens om, hvornår ydelser udbetales |
| Borgerservice | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Middel• Fremhævede løsningselementer: Track and trace og virtuel assistent• Særligt aflastning af kontaktcentre generelt vha. let adgang til svar via virtuel assistent samt let adgang til status på fx refusionssager |
| Socialområdet | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Middel• Fremhævede løsningselementer: Pårørendeadgang og track and trace• Særligt potentialer ved bedre understøttelse af pårørende samt på områder med lange sagsforløb, fx komplekse hjælpemiddelsager |
| Sundhed og omsorg | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Stort• Fremhævede løsningselementer: Pårørendeadgang og track and trace• Særligt potentiale på områder med mange henvendelser (fx hjemmepleje) samt ved generelt bedre understøttelse af pårørende |
| Teknik og miljø | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Lille• Fremhævede løsningselementer: Track and trace og virtuel assistent• Track and trace delvist findes i BOM i dag, om end vejledning fra virtuel assistent og overblik over aftaler kan skabe ny værdi |
| Børn og unge | <ul style="list-style-type: none">• Effektiviseringspotentiale: Middel• Fremhævede løsningselementer: Pårørendeadgang• Væsentligt gevinstpotentiale for pårørende til børn og unge, bl.a. via adgang til aftaleoverblik, sagsstatus og relevant kontaktinformation |



Løsningselementer

- | | |
|--|---|
| 
Aftaleoversigt | <ul style="list-style-type: none">• 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 | <ul style="list-style-type: none">• 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' | <ul style="list-style-type: none">• 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 | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
| 
Pårørendeadgang | <ul style="list-style-type: none">• 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

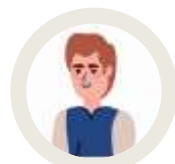
På baggrund af den gennemførte gevinstanalyse forventes effektiviseringsmuligheder primært at kunne henføres til 'track and trace' (#3), den virtuelle assistent (#4) samt pårørende adgang (#5). Sidstnævnte er således forudsætningskabende for at kommunerne vurderes i stand til at frigive ressourcer på de pårørendetunge områder; socialområdet, sundhed & omsorg samt børn og unge.

Derimod vurderes let kommunikation med rette medarbejder (#2) kun i begrænset grad at kunne frigive ressourcer i kommunerne, og vil i nogen tilfælde øge henvendelsesgraden og dermed belastningen på sagsbehandler mv.

(Analyse af Deloitte)

		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 (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.
Aftaleoversigt	1/2	1/2	1/2	1/4	0
Let kommunikation	1/4	1/2	1/2	1/4	1/4
Track and trace	1/4	1/4	1/4	1/4	1/4
Virtuel assistent	1/2	1/4	1/2	1/2	1/2
Pårørendeadgang	1/4	1/4	1/4	1/4	1

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

Gevinster der **ikke opgøres økonomisk**

Service- eller kvalitetsforbedring
fra borgeres den pårørendes perspektiv

Kvalitetsforbedring fra kommunens og medarbejderens perspektiv

Lovmedholdelighed og overholdelse af regler og lovgivning

Gevinster der **opgøres økonomisk**

Effektiviseringer

- Kortere ventetid på telefonerne grundet færre opkald
- **Lettere adgang til data om en selv og ens pårørende**
- Kortere sagsbehandling
- **Bedre overblik over relaterede sager og ydelser**
- **Øget kvalitet i fremsendt dokumentation for borgeren ifm. ansøgningsproces mv.**
- Etablering af sikker kommunikationsvej for den kommunikation, der i dag foregår over SMS
- Understøttelse af muligheden for at overholde frister og krav
- **Reduceret tid på især telefoniske henvendelser**
- **Færre udeblivelser**
- Hurtigere sagsbehandling grundet tydelighed omkring frister og status på sagen

Gevinster der særligt lægges vægt på af kommunale repræsentanter gennem gevinstanalysen