

A woman with a nose ring and a large, multi-strand necklace is looking down at her smartphone. She is wearing a teal patterned button-down shirt. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

**GIV BORGEREN
OVERBLIK – SÅDAN!**

GIV BORGEREN OVERBLIK – SÅDAN!

Borgerne skal opleve en kommunal sektor, der skaber tillid og tryk-
hed, hvor borgeren i højere grad oplever gennemsigtighed og får
større ejerskab over data om sig selv i kommunerne. Borgerblikket
er første skridt på vejen til dette paradigmeskift.

Ud over at være en service for borgeren kan visning af borgerens in-
formationer sikre, at borgerne fortsat har tillid til kommunens brug
af data. Det bliver afgørende, når fremtiden byder på flere data og
en bredere brug af dem.

KL har i samarbejde med fem pilotkommuner og KOMBIT udviklet
"Borgerblikket", der gør det muligt at vise borgeren overblik over
egne sager og ydelser på Borger.dk. "Borgerblikket" gik i luften
d. 11. december 2018 i en pilotfase og er blevet modtaget positivt
af borgerne. Borgerblikket har haft mange besøgende, og der har
generelt været høj tilfredshed. Evalueringen pegede på tilretninger,
og efter en konsolideringsfase er løsningen nu overgået til drift.

Med afsæt i de gode resultater har KL i økonomiaftalen for 2020
indgået aftale med regeringen og Danske Regioner om at give
borgeren et overblik over relevante informationer om sig selv på
tværs af den offentlige sektor. Overblikket skal gøres tilgængelig via
Mit Overblik på Borger.dk. Frem mod 2024 vil parterne årligt aftale,
hvad der skal vises for borgeren. Målet er, at borgeren i 2024 vil få et
værdifuldt overblik på tværs af relevante områder i den offentlige
sektor. Det samlede overblik vil således kun være tilgængeligt for
borgeren og ændrer ikke ved, hvilke oplysninger den enkelte sags-
behandler kan tilgå.

I løbet af 2020 vil første etape rulle ud over landet. Kommunerne
realiserer aftalen og viser data for borgerne via Mit Overblik gennem

implementering af Borgerblikket. Løsningen står på den fælleskom-
munale infrastruktur, hvilket betyder, at den skal skaleres op til alle
98 kommuner, samtidig er Borgerblikket et eksempel på, hvordan vi
kan genbruge infrastrukturen til mange forskellige formål.

Formålet med denne folder er at give et bud på de temaer, som I
i kommunen skal være opmærksom på, når I implementerer Bor-
gerblikket og tager det i brug. Indholdet bygger på erfaringer fra
pilotkommunernes implementering, og intentionen er, at de kom-
mende implementeringer kan stå på erfaringerne fra de første. Ud
over denne folder er der udarbejdet en række materialer, som vil
bistå jer i den konkrete opgave med at tage Borgerblikket i brug.
Materialerne er tilgængelige på Yammer, som jeres kommune vil få
adgang til, når I skal begynde at tage løsningen i brug.

Erfaringen er generelt, at det er en teknisk overkommelig opgave at
implementere Borgerblikket. Den store opgave består i den omstil-
ling af mindset hos medarbejdere og ledelse, når tidligere interne
oplysninger fremover vises for borgeren. Det vil ofte være behæftet
med en række bekymringer og behov for afvejninger og beslutnin-
ger. Folderen henvender sig primært til projektledere, der arbejder
med at gøre kommunen klar til at tage Borgerblikket i brug.

Læs mere om Borgerblikket og Mit Overblik på www.kl.dk/adda.

Vi håber, at folderen kan støtte og inspirere til det videre arbejde
med at tilbyde borgere øget overblik og indsigt.

God fornøjelse.

Pia Færch, Kontorchef Digitalisering og Teknologi i KL



BAGGRUND

Denne folder er en guide til kommuner, der skal til at tage løsningen i brug. Folderen er inddelt efter tre temaer, som er afgørende, når kommunen skal i gang med at bruge Borgerblikket.

- **Tema 1: Klæd organisationen på**
- **Tema 2: Få styr på data**
- **Tema 3: Få det praktiske på plads**

MIT OVERBLIK: Mit Overblik giver borgeren et samlet overblik på tværs af sager og ydelser i kommunen og andre offentlige myndigheder. Fra overblikket kan borgeren finde vej til andre borgervendte løsninger, som viser flere detaljer på den enkelte sag. Fx vil borgeren kunne hoppe fra deres sag om sygedagpenge i overblikket til Mit Sygefravær. Mit Overblik er en videreudvikling af Min Side på Borger.dk. Frem mod 2024 vil der løbende ske en afklaring af, hvilke områder der skal vises for borgeren. Udvælgelsen sker under hensyntagen til, hvad der giver mest værdi for borgeren samt til områdernes modenhed og den løbende systemmodernisering.

På Mit Overblik forventes der også på sigt at vises øvrige informationer end det der bliver tilgængeligt via Borgerblikket, fx er parterne enige om på sundhedsområdet, at oplysninger fra aftaleoversigt og stamkort tilsluttes Mit Overblik i takt med kommunernes og regionernes implementering af Et samlet patientoverblik.

KOBLING MELLEM MIT OVERBLIK OG BORGERBLIKKET: For at vise kommunale data på Mit Overblik skal kommunerne tage Borgerblikket i anvendelse. Borger.dk kalder Borgerblikket for data om et specifikt cpr.nr. I fællesoffentligt regi udvikles et orkestreringslag, som har til formål at kalde data fra flere myndigheder og sammenstille de relevante data for den pågældende borger. Den sammenstillede data sendes så til Mit Overblik på Borger.dk. Når orkestreringslaget er færdigudviklet (forventelig ultimo 2020) vil data fra Borgerblikket sendes direkte til orkestreringslaget og ikke til Borger.dk som i dag. Kommunerne forventes ikke at opleve skiftet til orkestreringslaget.

TEKNIK: Borgerblikket genbruger kommunernes fælles it-plattform indkøbt af KOMBIT og kan tages i brug af alle kommuner. Sags- og ydelsesoverblikkene henter data fra sags-, dokument- og ydelsesindekser i KOMBIT. Det betyder, at hvis jeres kommune har en snitflade fra et fagsystem til den fælles it-plattform i KOMBIT, har I mulighed for at vise disse data for borgeren. Det er således en forudsætning, at kommunen har koblet sig op på den fælleskommunale infrastruktur. Læs mere på www.kombit.dk/kdi.

TEMA 1. KLÆD ORGANISATIONEN PÅ

Når kommunen går i gang med at give borgere overblik og indsigt i egne data, er det en fordel at inddrage medarbejdere og ledere, så der er forståelse og opbakning fra organisationen. Det er vigtigt at inddrage ledelsen tidligt i processen, og der er behov for at inddrage forskellige kompetencer undervejs.

Ledelsen

Mange af de kommuner, der giver borgerne adgang til data, peger på opbakning fra organisationen som et væsentligt fokusområde. Det er vigtigt, at værdien af at vise borgernes data bliver prioriteret, italesat og kommunikeret for, at det giver mening i organisationen.

Det strategiske fokus giver medarbejderne mulighed for – sammen med ledelsen – at skabe klarhed over, hvad der skal til, før data kan vises, hvilke gevinster der kan/skal realiseres, og hvordan det hænger sammen med løsningen af kerneopgaven.



Tips:

- > Arbejd med den strategiske forklaring på, hvorfor I ønsker at vise data – overvej om jeres vision er sammenfaldende med ambitionen i økonomaftalen, eller om I er mere ambitiøse.
- > Det at åbne op for kommunens data kan betyde, at fx fejl i journalisering bliver tydeligere. Afklar på forhånd kommunens politik for fejl.
- > Udvælg målpunkter, der tydeliggør formål og gevinster for borgere og kommune. Disse bør kommunen følge op på, når løsningen er taget i anvendelse. Fx fald i henvendelser eller borgertilfredshed.
- > Overvej, hvordan I bedst forankrer og løbende inddrager ledelseslaget i jeres kommune omkring projektet. Det kan være en fordel at få ledelsesopbakning fra flere fagområder.

Medarbejdere

Formålet med Borgerblikket er at give borgere øget indsigt og overblik over bl.a. deres sager og ydelser på tværs af forskellige fagområder. Derfor kan mange medarbejdere blive påvirket af løsningen, enten ved at deres sagsbehandling vises for borgeren, eller fordi borgere henvender sig med spørgsmål til oplysningerne, der vises. I takt med at kommunen viser data for borgeren, er det en fordel at inddrage medarbejderne i at forberede data.

Tips:

- > Giv en grundig introduktion til løsningen, så medarbejderne præcist ved, hvilke data der vises for borgeren.
- > Der kan være en vis modstand mod at vise data. Derfor kan det være en overvejelse i kommunen, om I ønsker at vise få KLE-områder til at starte med og udvide i takt med, at medarbejderne bliver mere trygge ved visningen. Dette under hensyn til de krav, som stilles til at vise data i de løbende økonomaftaler mellem regeringen og KL.
- > Italesæt og drøft de bekymringer, der kan være ved at vise dataene.

TEMA 2. FÅ STYR PÅ DATA

Når data går fra at være internt til administrativt brug og til også at skulle vises for borgere, stiller det høje krav til kommunens dokumentations- og journaliseringspraksis. Før Borgerblikket tages i brug, bør kommunen derfor sætte fokus på datakvalitet. For at målrette denne indsats kan det med fordel ske i takt med, at kommunen skal vise nye områder og oplysninger for borgeren.

Journaliseringspraksis og god skriftlig kommunikation

De data, borgeren kan se, bliver trukket fra kommunens fagsystemer. Det betyder, at hvis der ikke journaliseres korrekt, eller der fremgår en forkert titel på et dokument, vil borgeren tilsvarende se forkerte data.

Borgerblikket viser primært informationer, der er autogenereret i fagsystemerne, såsom navnet på KLE-nr., beløb mv. Derudover er der oplysninger, som genereres af sagsbehandleren fx titel på et dokument. Her skal medarbejderen være opmærksom på at skrive sagstitler, der er meningsfulde for borgeren. I takt med at der bliver vist flere informationer for borgerne, vil der komme øget behov for god journaliseringspraksis og skriftlig kommunikation hos sagsbehandlerne.

Tips:

- > Involver fagområderne.
- > Arbejd målrettet på, at journaliseringspraksis og dokumentationen i kommunen er korrekt og kan vises for borgere.
- > Kig i jeres data - hvordan ønsker I at vurdere datakvaliteten? Lav fx stikprøver af data, der skal vises, og afklar, om der er behov for at styrke journaliseringspraksis yderligere i kommunen.
- > Opret et sikkerhedsnet/valideringssystem, der automatisk skanner data, der udstilles eksempelvis på bestemte ord eller cpr-lign. numre.
- > Opstil fx skriveråd til medarbejderne for at gøre data borgerrettet.

Den kommunale konfiguration – hvad vil I vise?

I de årlige økonomiaftaler vil det blive aftalt, hvilke områder der skal vises for borgeren fra etape til etape (frem til 2024). Fx skal der i etape 1 vises udvalgte sager og økonomiske ydelser fra beskæftigelsesområdet i løbet af 2020. Kommunen skal som minimum vise de aftalte sager og ydelser inden udgangen af 2020, men kommunen kan vælge, hvordan I bedst når I mål. Kommunen skal derfor tage stilling til:

- Om I ønsker at vise titlen på dokumenter/breve knyttet til sagerne
- Hvilken dato I ønsker at vise data fra (senest med udgangen af 2020)
- Om og hvilken selvbetjeningsløsning/portal, som borgeren skal henvises til pr. sagsområde
- Hvilke kontaktoplysninger der skal oplyses til borgeren pr. sagsområde

Tips:

- > Drøft med ledelsen og medarbejdere fra forskellige fagområder, hvilke KLE-nr. kommunen ønsker at vise og fra hvornår (dog som minimum de aftalte KLE-områder fra økonomiaftalen).
- > Afklar, om kommunen kan vise dokumenttitler. Det kræver, at kommunen har denne information i støttesystemerne.
- > Sørg for at medarbejdere er forberedte på, at der vises titler på ind- og udgående dokumenter, og kun når de er godkendte.
- > Vurdér, hvor direkte kontaktoplysninger, I ønsker at vise – skal det fx være til kommunens generelle support eller et ydelsescenter. Borgerne oplever generelt en tryghed ved kontaktfeltet, om end få benytter det (jf. evaluering af Borgerblikket).

TEMA 3. FÅ DET PRAKTISKE PÅ PLADS

Når kommunen tager Borgerblikket i anvendelse, er der en række praktiske forudsætninger, som kommunen skal forberede sig på efter implementering.

Hvis fejlen er ude

Når løsningen går i luften, skal kommunen kunne håndtere evt. sikkerhedsbrud eller fejlhændelser. Det anbefales at kommunerne for så vidt muligt følger de eksisterende processer, som i SAPA. Kommunen har et ansvar for at overholde juridiske krav, og det betyder bl.a., at kommunen skal have en databehandleraftale/serviceaftale på plads, inden løsningen releases. Derudover skal kommunen sikre sig, at den kun viser sager og ydelser, som borgeren må se.

Tips:

- > Afklar databehandleraftale/serviceaftaler tidligt i processen.
- > Fejl og sikkerhedsbrud kan med fordel håndteres gennem eksisterende processer i kommunen.
- > Aftal, hvem der gør hvad, hvis fejlen er ude.

Support og kommunikation

Kommunen skal forberede sig på, hvordan den vil supportere løsningen. Kommunen skal notere kontaktoplysninger for hvert KLE-nr. Det kan derfor være hensigtsmæssigt, at medarbejderne, der henvises til, bliver introduceret mere grundigt til Borgerblikket. Såfremt kommunen anvender Selvbetjening.nu, er det muligt at tage en guide udarbejdet til løsningen i brug. Alternativt er det muligt at få vejledninger hos KL.

Ud over at klæde de medarbejdere på, som skal håndtere supporten i kommunerne, bør der kommunikeres bredere ud både internt i kommunen, men også til borgere, så de kender til løsningen.

Tips:

- > Præsenter løsningen for supportmedarbejdere.
- > Lav en kommunikationsplan tidligt i processen for intern og ekstern kommunikation.
- > Kommunikér til borgere fx via serviceskærme på Borgerservice eller biblioteker, tilføj links på materialer til borgerne, læg foldere ud mv.
- > Kommunikér til medarbejdere fx via intranet og i kontor på centermøder.
- > Kommunikér til ledelsen fx via orienteringssager og i ledelsesfora.



KL

Weidekampsgade 10

2300 København S

Tlf. 3370 3370

kl@kl.dk

www.kl.dk

 [@kommunerne](https://twitter.com/kommunerne)

 facebook.com/kommunerne