

Deloitte.

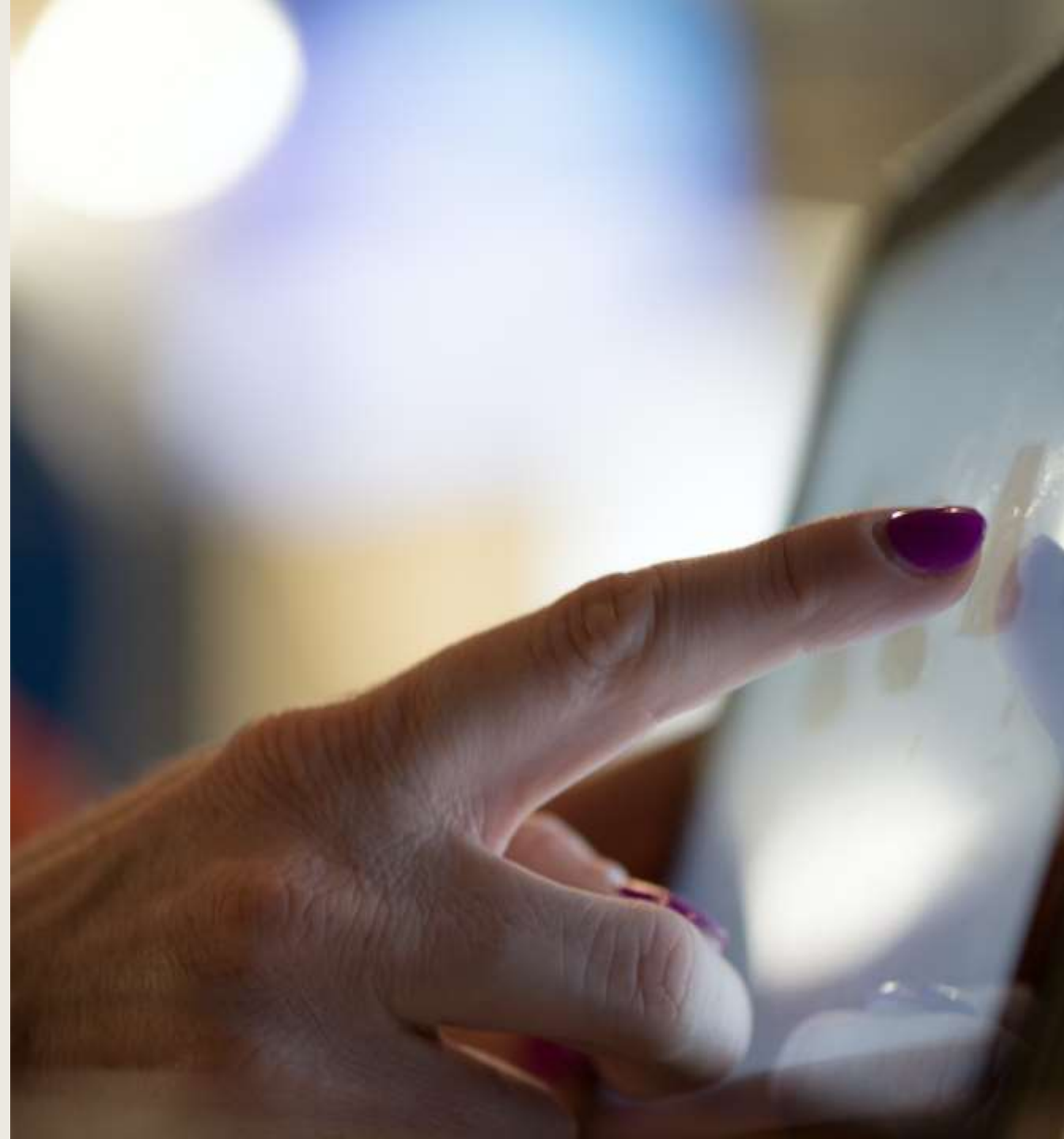
KOMB:T

KL

Vision for Borgerblikket

Fremtidens digitale kommunikation
med borgerne

August 2023



Forord

Visionen for Borgerblikket sætter retning for fremtidens digitale kommunikation med borgerne.

Visionen fortsætter den rejse kommunerne startede i 2020, hvor de første data blev vist for borgeren på Min Side (nu Mit Overblik). Der er lagt et solidt fundament. Nu skal vi fokusere på at høste gevinsterne, genbruge det vi allerede har, samt udnytte nye teknologiske muligheder for at skabe endnu større værdi for borgere og kommuner. Nogle af ambitionerne i visionen vil derfor være velkendte og et naturligt næste skridt i udviklingen af Borgerblikket og andre mere langsigtede og omfattende.

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.

Mange borgere er åbne for, at en langt større grad af dialogen med det offentlige skal foregå digitalt. Oplevelsen hos borgerne er, at digital kommunikation kan aflaste i hverdagen og gøre det lettere at ordne sine ærinder med det offentlige – uden at man skal bruge tid på at ringe eller møde op fysisk et bestemt sted.

Vi skal skabe rammerne for en digital service, der gør kommunikationen med det offentlige let for alle. Samtidig skal vi have et øget fokus på udsatte borgere og borgere med komplicerede forløb, som har særlige behov for transparens, brugervenlighed og let adgang til svar, og som ofte har brug for, at deres pårørende eller støttepersoner kan hjælpe dem. For dem er det endnu vigtigere, at det digitale univers er intuitivt og tager afsæt i deres situation.

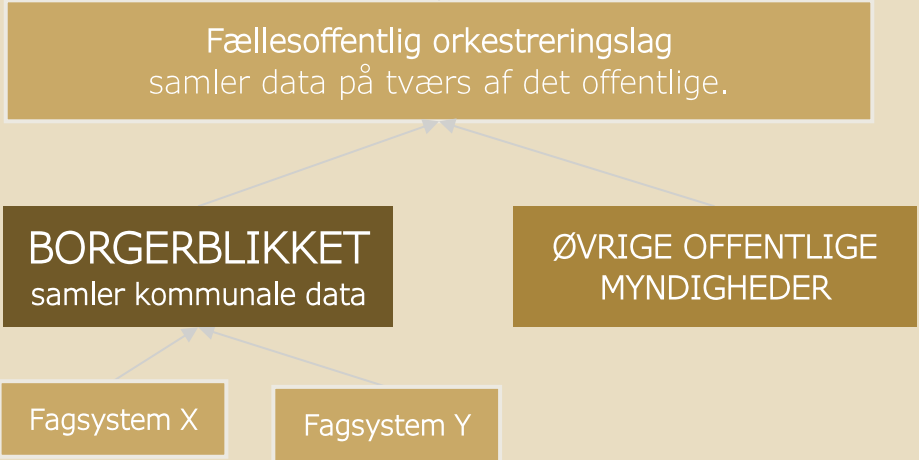
Visionen tegner et billede af den retning, vi ønsker at sætte for fremtidens digitale kommunikation. Det handler ikke kun om, at give borgere adgang til deres data, men også om at borgere selv ønsker at vælge det digitale som førstevalg, fordi det er nemt at få løst sine ærinder hos kommunen digitalt.

HVAD ER BORGERBLIKKET OG MIT OVERBLIK?

HVAD BORGEREN SER



HVAD DER SKER BAGVED



Borgerblikket som del af en bredere kontekst

Når en borger i dag går på "Mit Overblik", ser borgeren ikke kun oplysninger fra kommunen men også oplysninger på tværs af offentlige myndigheder. Værdien skabes, når borgeren får et samlet overblik af sine ærinder hos det offentlige. Borgerblikket indgår derfor også i en bredere fælleskommunal og -offentlig kontekst.

Visionen for fremtidens Borgerblik kan ikke ses isoleret, men skal bidrage til at styrke fremtidens digitale kommunikation og fremtidssikre den digitale service.

Dele af visionen kan derfor ikke nødvendigvis realiseres i regi af Borgerblikket alene men gennem udvikling af et økosystem af lokale, fælleskommunale og fællesoffentlige løsninger, som Borgerblikket er en del af.

Den endelige realisering af visionen stiller således krav til det bredere landskab af systemer og data og skal i sidste ende fastlægges i en løbende dialog med aktører på tværs af flere niveauer:



Lokalt

Visionen for Borgerblikket stiller nye krav til hvilke systemer og data, der skal være adgang til i den enkelte kommune samt til standardisering af data på tværs af systemer.



Fælleskommunalt

Fremtidens vision for Borgerblikket stiller naturligt krav til den fælleskommunale infrastruktur og de data, der fra lokalt plan samles i regi af KOMBIT.



Fællesoffentligt

Visionen for Borgerblikket sætter, som minimum, nye krav til, hvad der skal udstilles i Mit Overblik men potentielt også, hvad man som borger møder og kan gøre på tværs af Borger.dk og andre offentlige systemer.

Øvrige offentlige systemer

Fx Sundhed.dk og Skat.dk

Borger.dk

Mit Overblik

Borgerblikket

Kommunale systemer

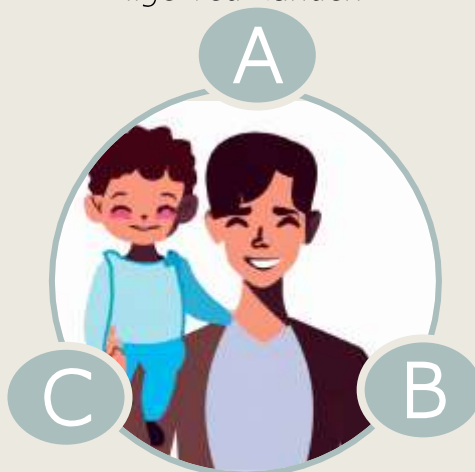
Herunder private leverandørsystemer

Vision for Borgerblikket

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*



En digital støtte for mine nærmeste

*– hvor og når
de har brug for det*

Digital service skræddersyet til mig

*– på farten, proaktivt og
personaliseret*

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

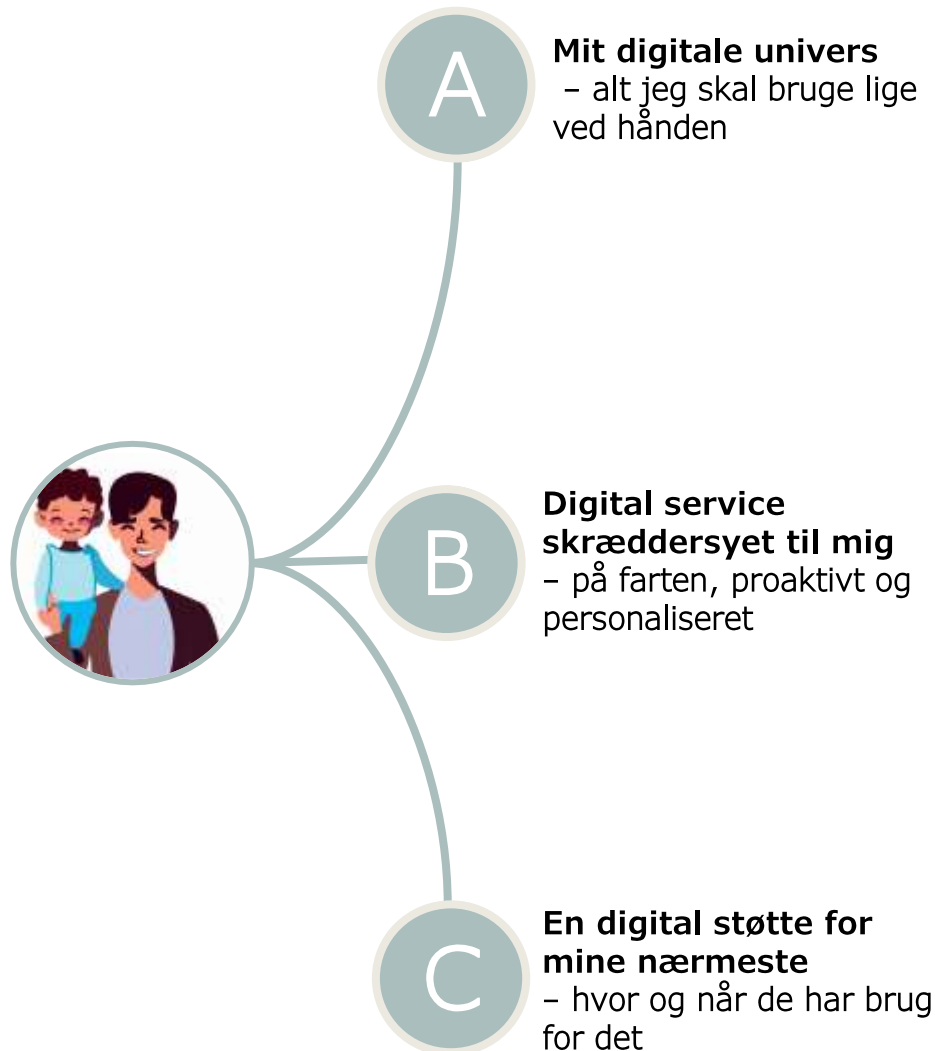
I fremtiden får borgeren en personaliseret service, hvor borgeren let kan spille en aktiv rolle i sin egen sag. Borgeren får løbende påmindelser om sine aftaler, kan let (om)booke sine aftaler, får opdateringer om de services borgeren modtager og forslag til tilbud, som kan hjælpe borgeren baseret på den aktuelle livssituation.

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.

Eksempler på hvad borgeren kan møde i fremtiden...

Udfoldes på de næste sider



Løsning Mit digitale univers - en let og intuitiv adgang til alle relevante oplysninger ét sted	Løsning Oversigt over alle aftaler og begivenheder
Løsning 'Track and trace' på mine sager og forløb	Løsning En virtuel assistent, som finder det frem, jeg har brug for
Løsning Påmindelser om aftaler og let adgang til at (om)booke	Løsning Let kommunikation mellem borger og medarbejder
Løsning Opdateringer om ens services og andre relevante tilbud	Løsning Let adgang til at supplere med oplysninger til sine sager
Løsning Mulighed for at tilgå oplysninger og handle på vegne af mine nærmeste	Løsning Mulighed for let at give fuldmagter til mine pårørende og støttepersoner



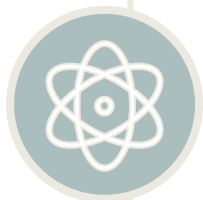
Mit digitale univers

– alt jeg skal bruge lige ved hånden

Det skal være let og intuitivt at være borger i det digitale Danmark. Det digitale univers er et inkluderende og brugervenligt digitalt førstevalg, hvor borgeren trygt kan finde det, der skal bruges – lige ved hånden og uden behov for at ringe eller møde fysisk op.

Borgeren skal opleve et digitalt univers, der sikrer, at der altid er en digital indgang, hvor man kan starte sit ærinde - uanset ærinde. Et sted hvor borgeren nemt kan stille spørgsmål eller bede om oplysninger og blive ledt direkte til svarene – uanset hvilket emne henvendelsen drejer sig om.

Borgeren vil se en komplet oversigt med alle relevante oplysninger.



Det oplever borgerne i dag

- › På tværs af målgrupper oplever borgerne det som en udfordring at holde styr på, hvilken digital løsning de skal bruge hvornår. I stedet efterspørges én indgang til den digitale kommunikation med det offentlige.
- › Samtidig efterspørger borgerne, 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.

(Kilde: Afdækning af borgerbehov (Deloitte))





Det vil borgeren opleve i fremtiden...

Mit digitale univers

Mit digitale univers - en let og intuitiv adgang til alle relevante oplysninger ét sted

Borgeren har én digital landingsplads, hvor borgeren kan finde alle de data, som det offentlige har liggende om borgeren. En fortsat udvidelse af det eksisterende overblik. Det kan være sager, dokumenter, ydelser, aftaler m.m. Det digitale univers er let at forstå uanset sprogligt ophav og kan i relevant omfang tilgås på andre sprog end dansk, så der ikke vil være behov for at inddrage tolke eller pårørende, for at forstå indholdet.

Oversigt over alle aftaler og begivenheder

Borgeren kan se alle sine aftaler og møder med det offentlige i det digitale univers, og man kan synkronisere direkte med sin kalender på telefonen. Samtidig kan borgeren finde et overblik over kommende relevante begivenheder – fx at passet udløber eller at kørekortet skal fornyes. Det kan betyde, at færre borgere udebliver fra aftaler i kommunen, hvilket potentielt kan styrke den interne kommunale koordination om borgere.

'Track and trace' på sager og forløb

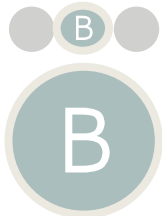
Borgeren kan gå ind på en specifik sag eller et konkret forløb og følge med i, hvor langt sagen er – på samme måde som man kan følge leveringen af en pakke. Borgeren kan nemt se, hvornår man får svar, eller der sker noget nyt – og særligt hvornår borgeren selv skal gøre noget, og hvornår man afventer andre. Det kan minimere henvendelser til sagsbehandleren om status på sagen.

En virtuel assistent, som finder det frem, man har brug for

Borgeren kan stille sine spørgsmål til en virtuel assistent, som kan finde relevante oplysninger frem direkte i det digitale univers – uden at man som borger selv behøver at finde vej gennem menuer og sider, der spejler den interne organisering af ydelser i det offentlige. Borgeren kan både skrive og ringe til den virtuelle assistent, som ikke bare kan guide dem det rette sted hen, men også hjælper med at løse konkrete ærinder – fx at søge ydelser eller booke et møde. En intuitiv, digital indgang skal understøtte en reel nedbringelse af tid på at guide borgere, fx ved at lade en virtuel assistent aflaste Borgerservice eller kommunale kontaktcentre.



Eksempel på borgerens virtuelle assistent



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

Den digitale service skal være skræddersyet til borgeren, så borgeren nemt kan være en aktiv digital medspiller på egne aktiviteter og sager. Det betyder, at man både kan komme i dialog med de rette medarbejdere digitalt, og samtidig skal medarbejderen ikke bruge unødige ressourcer på at henvise borgeren videre til andre kolleger. Borgeren skal ikke blot få et overblik, men skal også kunne agere.

Der er et tydeligt digitalt førstevalg, så borgeren altid har adgang til digital kommunikation, der er designet efter borgerens behov, så man ikke behøver at gøre brug af telefonsamtaler og fysiske møder, medmindre man foretrækker det. Kommunikationen kan foregå på farten, og når det giver mening for borgeren og medarbejderen - med direkte beskeder mellem borgere og medarbejdere, videomøder og nye digitale kanaler.

Borgeren vil få automatiske opdateringer direkte på sin telefon og fx blive mindet om aftaler og deadlines.



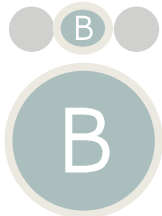
Det oplever borgerne i dag

- › Borgerne oplever i dag, at det ikke altid er let at komme i kontakt med det offentlige digitalt for at finde svar eller bidrage med oplysninger. Derfor efterspørges adgang til flere digitale kontaktformer – både i skrift, over video og virtuelt.
- › På tværs af målgrupper efterspørger borgerne, at de i højere grad bliver hjulpet digitalt med viden og påmindelser om deres ydelser og sager samt begivenheder og tilbud, der er relevante for netop dem.

(Kilde: Afdækning af borgerbehov (Deloitte))

KOMBIT KL





Det vil borgeren opleve i fremtiden...

Digital service skræddersyet til mig

KOMBIT KL

Påmindelser om aftaler og let adgang til at (om)booke

Borgeren vil automatisk få påmindelser om kommende aftaler direkte på sin telefon, fx når man skal have besøg af hjemmeplejen ("Vi er på vej hjem til dig nu..."). Samtidig kan borgeren nemt både booke og ombooke sine aftaler uden at skulle kontakte kommunen telefonisk eller evt. udeblive fra en aftale.

Let kommunikation mellem borger og medarbejder

Når den virtuelle assistent ikke kan besvare borgerens spørgsmål, kan borgeren let kommunikere med de relevante medarbejdere i stedet. Medarbejderen kan svare borgeren, når det passer ind i arbejdsdagen, og borgeren får en notifikation, når svaret er kommet retur. Samtidig kan videomøder med det offentlige ske via det digitale univers, så borgeren kan holde sine videomøder hjemmefra, og medarbejderen kan møde borgeren direkte fra sit skrivebord uden yderligere transporttid.

Opdateringer om egne services og andre relevante tilbud

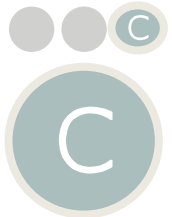
Borgeren kan automatisk modtage beskeder om fremdrift i sine sager og aktiviteter – fx når der er truffet beslutninger, eller når der er behov for en konkret handling før en sag kan bringes videre ("Du skal oplyse om dette, for at..."). Samtidig kan borgeren automatisk få besked om nye tilbud og ydelser, der kan være relevante for borgeren, fx forebyggende sundhedstilbud eller bidrag til frivillige indsatser ("Andre i din situation har...").

Let adgang til at supplere med oplysninger til sine sager

Borgeren kan let tilføje data og uploade dokumenter direkte til egne sager i Mit Overblik, fx hvis man har nye oplysninger, som kan bidrage til fremdriften i konkrete sager eller man vil opdatere sit telefonnummer i sine stamdata. Samtidig kan borgeren let anvende sine egne data til andre formål, fx ved at trække dem ud for at dele data med andre myndigheder eller sit forsikringselskab.



Eksempel på en påmindelse om aftalen hos kommunen.



En digital støtte for mine nærmeste

– hvor og når de har brug for det

Bliver man som borger udfordret af at skulle løse et ærinde digitalt, skal det være let og nemt at få hjælp af sine pårørende eller professionelle støttepersoner. Pårørende og støttepersoner kan spille en central rolle i at sikre, at borgeren får den hjælp digitalt, som de har brug for. Det gælder bl.a. familiemedlemmet, der hjælper en udsat med at huske aftaler, forælderen som støtter en sårbar ung i dialogen med det offentlige, barnet som hjælper sin forælder med digitale løsninger eller støttepersonen, der hjælper borgeren.

Det kræver transparens, at den pårørende og støttepersonen dels kan se de oplysninger, som borgeren ønsker, og dels kan stå for dialogen med det offentlige på de områder, hvor borgeren ønsker det. Fx vil man kunne tilgå alle sin mors oplysninger dog uden at kunne ændre i dem, eller man fx specifikt kan handle på vegne af sit barn i forbindelse med deres forløb med socialforvaltningen.

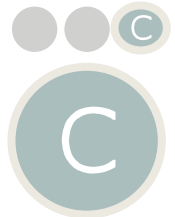
Det oplever borgerne

- › For ikke bare pårørende, men borgere generelt, opleves det i dag svært at hjælpe sine nærmeste digitalt. Det efterspørges 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 fuldmagt let kan gives og trækkes tilbage digitalt.

(Kilde: Afdækning af borgerbehov (Deloitte))

KOMBIT KL





Det vil borgeren opleve i fremtiden...

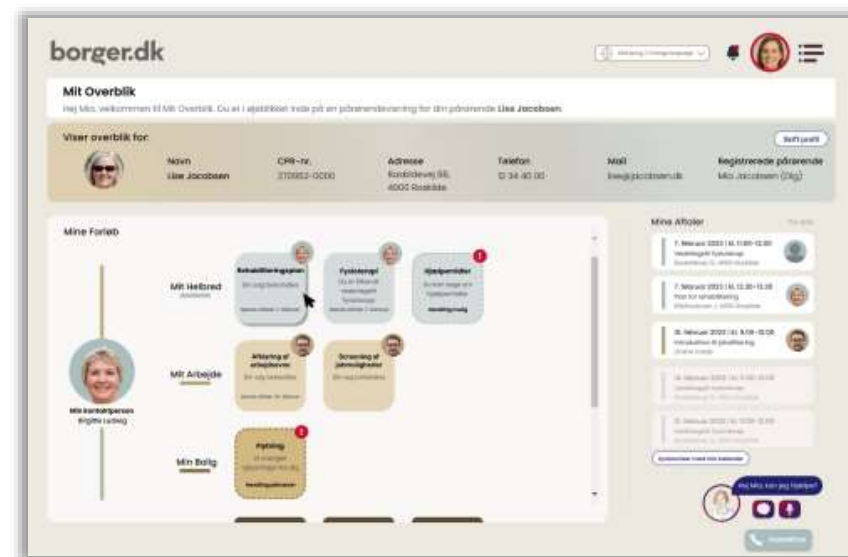
En digital støtte for mine nærmeste

Muligheden for at tilgå oplysninger og handle på vegne af sine nærmeste

Borgeren eller den professionelle støtteperson kan digitalt se oplysninger, ydelser og sager for dem, som har givet tilladelse til det (fx i Mit Overblik). Hvis en pårørende eller støtteperson tildeles fuld adgang af eksempelvis et familiemedlem, vil den pårørende få adgang til familiemedlemmets digitale univers, som var det den pårørendes eget. Den pårørende vil desuden let kunne skifte mellem sit eget digitale univers og familiemedlemmets. Muligheden for at handle som pårørende skal bidrage til at sikre, at der i mindre grad end i dag skal bruges tid på særskilt at koordinere med pårørende – en opgave som i dag primært klares på telefon, mail eller ved fysiske møder, men som i fremtiden kan aflastes digitalt.

Muligheden for let at give fuldmagter til sine pårørende eller støttepersoner

Borgeren skal kunne give fuldmagter til, at pårørende eller støttepersoner digitalt kan få adgang til at se ens data og/eller handle på vegne af en – og ved et enkelt klik kunne trække fuldmagten tilbage igen. Både til fremtidig brug eller nu her. Fuldmagterne skal kunne afgrænses til bestemte områder eller bestemte sager. Samtidig skal det være let at få et overblik over, hvilke oplysninger og rettigheder man har givet sine pårørende adgang til. Arbejdet er allerede godt i gang i fællesoffentlig regi, hvor borgeren kan give fuldmagt til nogle ting – det skal udvides og udbredes til gavn for kommuner og borgere.



Sådan kunne
fremtidens digitale
kommunikation se ud
for borgeren...
(Eksempler)





Mit digitale univers (Eksempler)

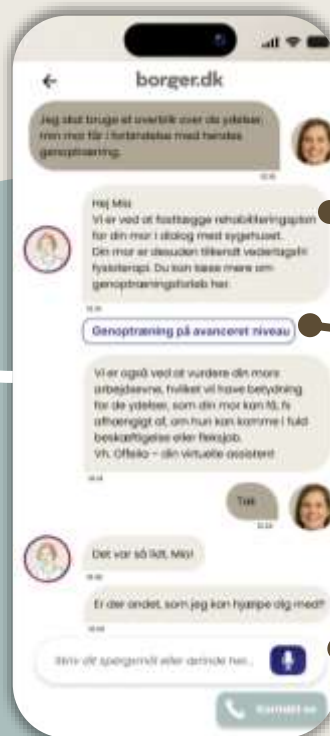
Når borgeren skal finde oplysninger om et forløb, går man ind på en simpel digital "forside".

Borgeren mødes med det samme af den virtuelle assistent *Offelia*, som man kan stille sine spørgsmål til – fx om man kan få et overblik over et rehabiliteringsforløb.

Borgeren kan selv vælge, om man vil ringe, skrive eller indtale sit spørgsmål.



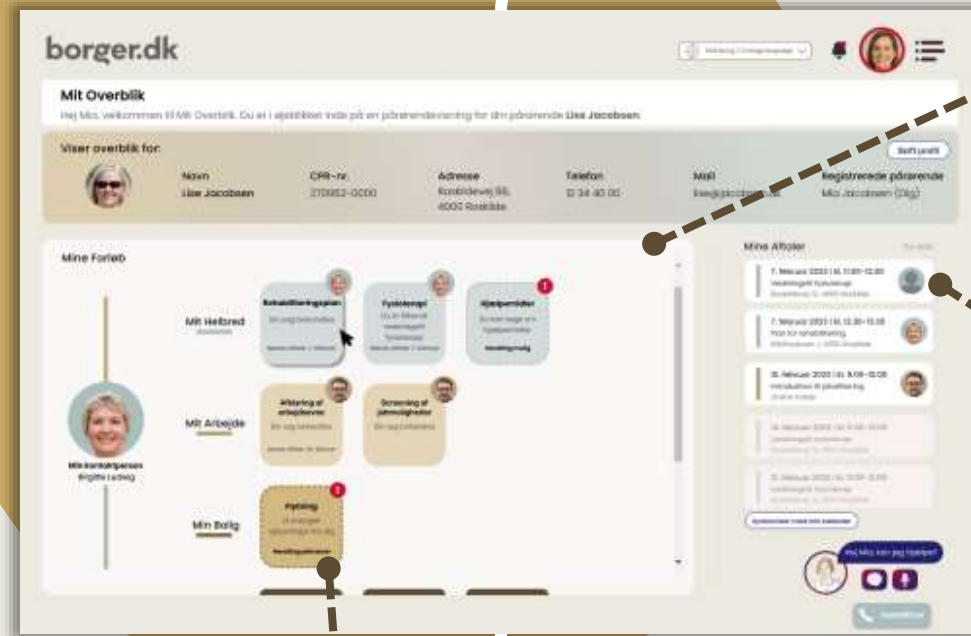
Hvis borgeren foretrækker det, kan man som i dag via undermenuer for at finde de oplysninger, som man skal bruge.



Når borgeren stiller sit spørgsmål, finder Offelia på få sekunder oplysningerne frem til borgeren direkte på den digitale forside, så man ikke behøver at klikke sig videre.

Hvis borgeren har brug for mere viden, kan Offelia desuden nemt lede borgeren direkte videre til sider med det indhold, som skal bruges.

Hvis borgeren foretrækker det, kan Offelia også læse sine svar op, så dialogen kan foregå mundtligt.



Borgeren kan i Mit Overblik få et samlet overblik over oplysninger, ydelser og sager – og hvem, der er sagsbehandler på de enkelte dele.

Borgeren kan også se et samlet overblik over kommende aftaler.

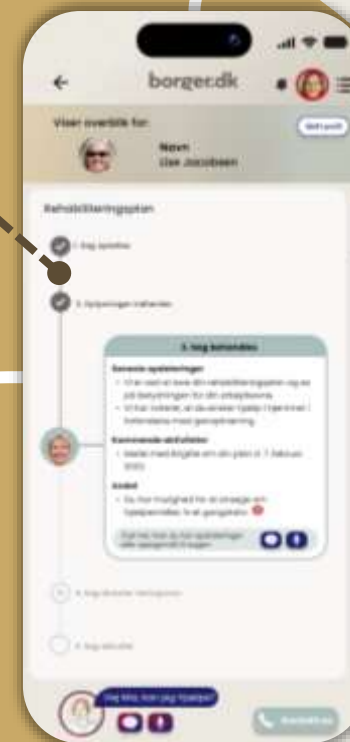
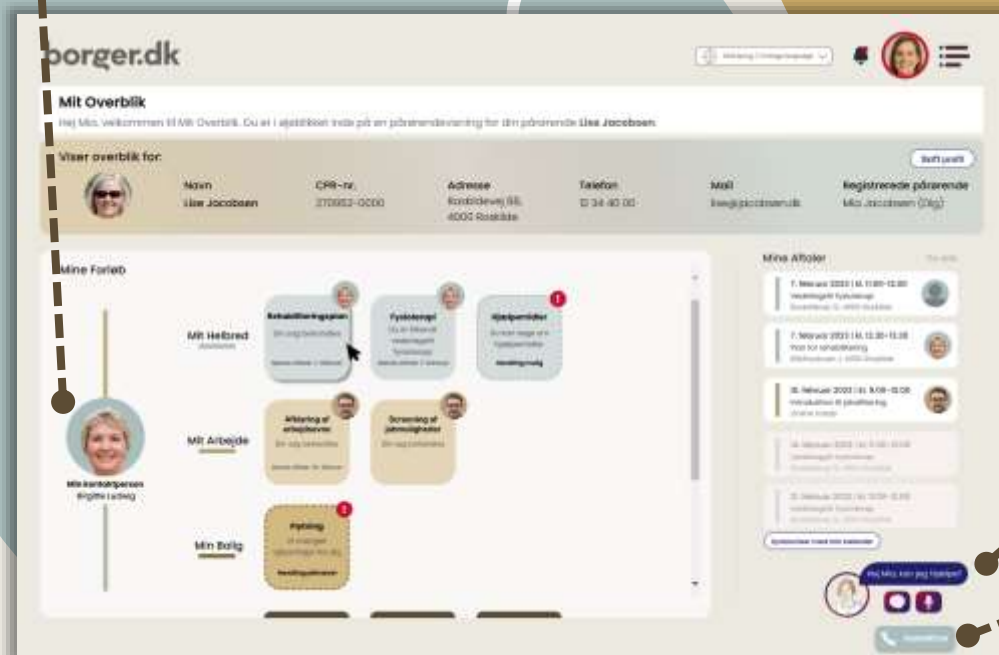
Borgeren kan let se, hvilke sager og ydelser, der kræver handling for at blive bragt videre – fx hvis der mangler oplysninger på en ansøgning.

Borgeren kan klikke sig ind på den enkelte ydelse eller sag og få indsigt i forløbet, de seneste opdateringer, kommende begivenheder og deadlines.



Forløbet er opdelt i intuitive og generelle sagsskridt fra oprettelse af sag over sagsbehandling og høring til endelig afslutning.

Hvis borgeren har en tværgående kontaktperson i kommunen fremgår det altid direkte af Mit Overblik.



Har borgeren spørgsmål, kan man altid stille dem direkte til den virtuelle assistent Offelia, som på få sekunder besvarer spørgsmålet og finder oplysninger direkte frem til borgeren.

Hvis borgeren foretrækker at ringe, kan man altid få et telefonnummer til en relevant kontakt i kommunen.

Vil borgeren updatere data – fx et telefonnummer – kan man gøre det direkte i Mit Overblik ved blot at klikke på datafeltet.

borger.dk

Mit Overblik
Hej Mia, velkommen til Mit Overblik. Du er i øjeblikket inde på en pårørendevisning for din pårørende **Lise Jacobsen**.

Viser overblik for:

	Navn Lise Jacobsen	CPR-nr. 270952-0000	Adresse Roskildevej 88, 4000 Roskilde	Telefon 12 34 40 00	Email lise@jacobsen.dk	Registrerede pårørende Mia Jacobsen (Dig)
--	------------------------------	-------------------------------	--	-------------------------------	----------------------------------	---

[Skift profil](#)

← Tilbage til Mit Overblik

Rehabiliteringsplan

1. Sag oprettes 2. Oplysninger indføres 3. Sag behandles 4. Sag afventer hængesvar 5. Sag afsluttes

3. Sag behandles

Seneste opdateringer

- Vi er ved at lave din rehabiliteringsplan og se på betydningen for din arbejdsbane.
- Vi har noteret, at du ønsker hjælp i hjemmet i forbindelse med gangstøtte.

Kommende aktiviteter

- Møde med Offelia om din plan d. 7. februar 2025.

Annot

- Du har mulighed for at ansøge om hjælpemidler, fx et gangstøtte.

Dit svar

Mia er her for at hjælpe dig med at få hjælp til din sag. Du kan også kontakte din sagsbehandler.

Offelia - Virtuel assistent

Hej Mia. Tak for din besked. Jeg kan se, at du kommenter om hjælp i hjemmet. Offelia kan hjælpe dig med at få hjælp til din sag. Du kan også kontakte din sagsbehandler.

[Sag om hjælpemidler](#)

Hej Mia, kan jeg hjælpe?

[Kontakt os](#)

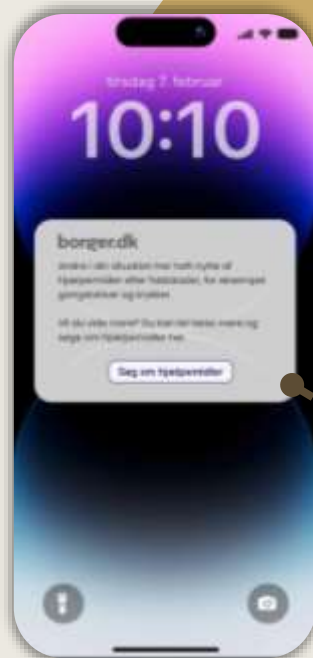
Borgeren kan nemt uploade dokumenter til sagen og skrive eller indtale svar og spørgsmål direkte til sagsbehandleren.

Den virtuelle assistent Offelia svarer med det samme på borgerens besked og foretager selv dataopdateringer, hvor muligt.

Kan Offelia ikke selv svare, håndteres spørgsmålet i stedet af en sagsbehandler.

Borgeren modtager påmindelser om kommende aftaler og begivenheder direkte på sin telefon – fx hvis borgeren har et møde med en sagsbehandler i morgen, eller hvis borgerens pas snart udløber.

Hvis borgeren er nødt til at ombooke aftalen, kan borgeren blot besvare påmindelsen direkte og bede om en ny tid.



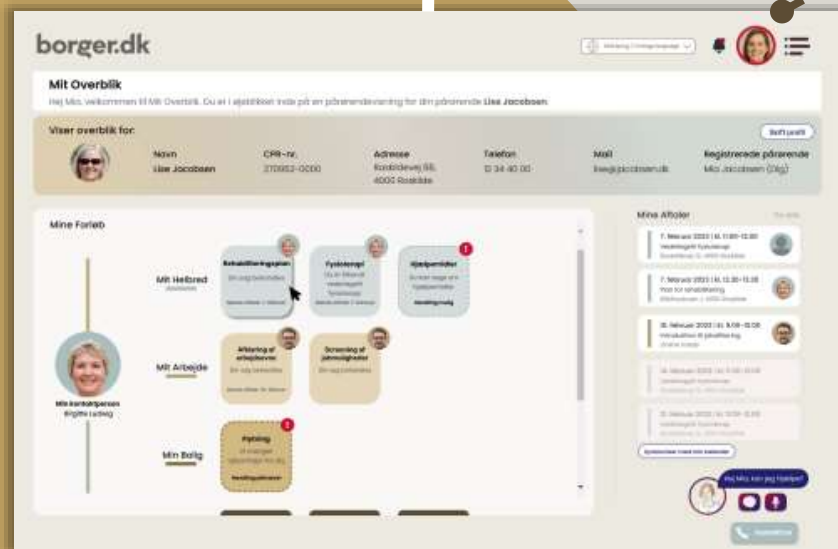
Den virtuelle assistent Offelia finder en ledig tid i sagsbehandlerens kalender, og borgeren skal blot bekræfte med MitID for at booke den nye tid.

Borgerne får sendt kommunale tilbud, som er relevante for netop dem – direkte til sin telefon. Hvis man har været ude for en faldskade, får man fx information om tilbud, som andre i samme situation har haft gavn af - fx at søge om fysiske hjælpemidler.



En digital støtte for mine nærmeste (eksempler)

På Mit Overblik kan borgere give fuldmagt til, at deres nærmeste får adgang til alle deres sager og oplysninger digitalt. Hvis de gør det, kan man som pårørende til enhver tid gå ind og få et overblik over de aktiviteter, der er i gang hos den pågældende borger – som var det ens eget overblik.



Hvis borgeren har fået fuldmagt, kan man som pårørende handle på vegne af sine nærmeste og sikre, at der bliver fulgt op på deres sager.

Fx kan man besvare beskeder og anmodninger om oplysninger fra sagsbehandlere og søge om nye ydelser og hjælpemidler på vegne af sine nærmeste.

