

Indholdsfortegnelse for bilag

2.6 Det aktuelle arbejde i Dataafgrænsningsprojektet	2
Bilag 1: Bilag - Sag 2.6 It-Arkitekturrådets møde 24.04.24.....	2
Bilag 2: Dataafgrænsning - SAPA styregruppeindstillinger 29-11-2024	4
2.7 Blanketmodernisering som bedre grundlag for digital selvbetjening.....	18
Bilag 1: KL Blanketanalyse	18
2.8 Afrapportering fra Arkitekturboards møde 12.03.25.....	30
Bilag 1: Indstilling til Arkitekturboard.....	30

2.6 Det aktuelle arbejde i Dataafgrænsningsprojektet

2.6 Afgrænsning af data og brugeradgange - Status for dataafgrænsningsanalysen

SAG-2023-03577 Mette Jespersen

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- kommer med input til analysen og det videre forløb

Drøftelse

Klaus Rasmussen og Mette Jespersen gennemgik dataafgrænsningsanalysens nuværende status, herunder de identificerede problemstillinger og tilhørende løsningsforslag.

Rådet tog vel imod præsentationen af de identificerede behov og udfordringer, samt de foreslåede løsninger. Rådet erkendte de fremhævede udfordringer og anerkendte værdien af de allerede tagne skridt for at adressere disse og påpegede, at disse tiltag er afgørende for at opretholde og styrke sikkerheden i systemer og arbejdsgange.

Rådet understregede nødvendigheden af konsensus om tilgangen til dataafgrænsning og adgangsstyring, og opfordrede samtidig til samarbejde for at navigere i de tekniske og forretningsmæssige udfordringer. Rådet støttede op om en fortsat dialog og koordinering mellem kommuner og leverandører for at sikre, at FK-ADG bliver en robust og sikker løsning, der kan håndtere kommunernes forskelligartede behov.

Rådet opfordrede KOMBIT til at stå fast på og anbefale en restriktiv anvendelse af adgangsgupper, og understregede at den praksis kun bør anvendes som en sidste udvej.

2.6

Det aktuelle arbejde i Dataafgrænsningsprojektet

Dataafgrænsning – SAPA styregruppemøde

29. November 2024



Baggrund

Aalborg og Favrskov har rejst en problemstilling vedr. dataafgrænsning med de fælleskommunale værktøjer, relateret til tværgående adgangsgrupeer og/eller midlertidige grupperinger af medarbejdere.

Der er nedsat en arbejdsgruppe i regi af KOMBIT, med deltagelse af KL, Aalborg, Favrskov, Holstebro, Odense, Næstved og Skanderborg kommuner, som har til formål at kortlægge udfordringerne med ophæng til KDI og SAPA kommunestyregrupper.

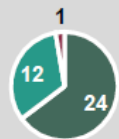


Spørgeskemaresultat

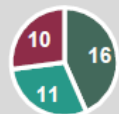
● Mellem til meget stort problem
● Lille eller meget lille problem
● 'Nej' eller 'Ved ikke'



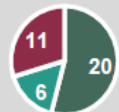
1 Tværorganisatoriske teams



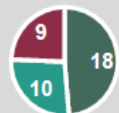
2 Adgang for alle



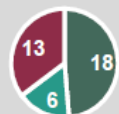
3 Detaljering af organisationsstrukturen



4 Dataafgrænsning ud fra ansættelsessted



5 Monopolisering af KLE-emner i FK Organisation



Vi har modtaget 46 svar fra 37 kommuner:

- Allerød
- Bornholm
- Brønderslev
- Egedal
- Esbjerg
- Favrskov
- Frederiksberg
- Frederikshavn
- Frederikssund
- Gentofte
- Gladsaxe
- Gribskov
- Hillerød
- Høje-Taastrup
- Ishøj
- Jammerbugt
- Kolding
- Køge
- Lemvig
- Lolland
- Morsø
- Nordfyn
- Næstved
- Ringkøbing-Skjern
- Ringsted
- Roskilde
- Skanderborg
- Sorø
- Svendborg
- Syddjurs
- Sønderborg
- Thisted
- Tønder
- Vallensbæk
- Vejle
- Vordingborg
- Aarhus

KOMB:T

Kommunernes it-fællesskab

Problemstilling:

- ① Tværorganisatoriske teams
- ③ Detaljering af organisationsstrukturen

Foreslået løsning:

Dataafgrænsning ud fra adgangsgrupper



Kort opsummering af løsning

Dataafgrænsning ud fra adgangsgrupper

- Adgangsgrupper tilføjes som ny fælleskommunal dataafgrænsningsparameter, som vil kræve et antal IT-mæssige ændringer og en organisatorisk implementering.
- Adgangsgrupper bør kun anvendes i de særlige situationer, hvor de eksisterende dataafgrænsningsparametre – KLE, Organisation, Følsomhed og IT-system – ikke er tilstrækkelige
- Det er et tilvalg at anvende adgangsgrupper – dvs. kommuner/fagområder i kommuner, som ikke har brug for adgangsgrupper, behøver ikke ændre på deres IT-systemer.



Behov for ændringer - tekniske

Anvender	Ændring	Ca. størrelse
Brugerstyringssystem	Hente adgangsgruppeklassifikation fra FK klassifikation og brug dem til dataafgrænsning. Systemerne er dog vant til at modtage klassifikationer udefra.	Medium
ESDH/fagsystem	Selvom flere ESDH-systemer allerede anvender adgangsgrupper, så skal de ændres til netop denne fortolkning af anvendelsen.	Stor
FK indekserne	Lille ændring i FK Sags- og dokumentindeks for at kunne lagre adgangsgruppe. Stor ændring i FK Ydelsesindeks for at kunne det samme. Generel en stor ændring for at kunne håndhæve adgangsgrupper.	Ca. 4-5.000.000
SAPA	En stor del af SAPA skal ændres til at kunne læse og håndhæve den nye dataafgrænsningsparameter, og da den ikke skal håndteres præcis som de øvrige, kræver det mere – dette medfører også en stor testindsats.	Ca. 500.000

Input fra SAPA projektet i verifikationsprocessen

SAPA-projektet bakker op om løsningsdesignet.

Hvis løsningen implementeres i FK Adgangsstyring og FK Administrationsmodul, vil SAPA med kommunerne undersøge, om der også er behov for, at SAPA kan håndtere flere profiler pr. brugerkonto, og hvis behovet er der, tages implementeringen ind i deres sædvanlige prioritering af videreudvikling.



Indstilling til SAPAs styregruppe

Arbejdsgruppen indstiller, at understøttelsen af adgangsgrupeer implementeres i FK indekserne og i SAPA, da det giver en fleksibel mulighed for at understøtte særlige dataafgrænsningsbehov på.

Arbejdsgruppen indstiller, at ændringen til FK Indekserne udvikles efter genudbud af Støttesystemerne (forventeligt primo 2027), da ovenstående estimat for ændringerne i FK indekserne er uforholdsmæssig højt, og for at sikre, at der i designet tages højde for evt. generelle ændringer af indekserne, som en ny leverandør måtte ønske at gennemføre. Ændringerne i SAPA kan implementeres før eller sideløbende, men kan først anvendes, når FK Indekserne har implementeret understøttelsen.

Problemstilling:

- 4 Dataafgrænsning ud fra ansættelsessted

Foreslået løsning:

Brugerkonto med flere profiler



Kort opsummering af løsning

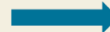
1

Flere brugerkonti
(nuværende løsning)



Vælger profil ved log-in

IdP



Context
Handler



Brugervendt
system

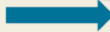
2

Brugeren vælger
mellem ansættelser
i Context Handler



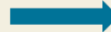
IdP medsender
roller opdelt pr
profil

IdP



Vælger profil ud
fra der
medsendte roller
fra IdP

Context
Handler



Brugervendt
system

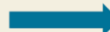
3

Brugeren vælger
mellem ansættelser
i fagsystemet



IdP sender
samtlige
rettigheder en
bruger har

IdP



Context
Handler

Vælger profil ud
fra der
medsendte roller
fra CH2



Brugervendt
system



Behov for ændringer - tekniske

Anvender	Ændring	Ca. størrelse
Brugerstyringssystem / IDP	Skal implementere, at en brugerkonto kan have flere profiler, og at rettigheder kan knyttes til profiler. Derudover skal informationer om profiler medsendes til context handleren.	Medium - stor
ESDH/fagsystem	De ESDH-/fagsystemer, som ønsker at understøtte flere profiler skal implementere forståelse af profiler og konsekvenser deraf.	Medium - stor
FK Adgangsstyring (context handler) og FK Administrationsmodul	Der implementeres en central "ansættelsesstedsvælger" herunder med håndtering af SSO på tværs af brugervendte systemer, som understøtter flere ansættelser, og systemer som ikke gør.	Ca. 1.500.000,-



Input fra SAPA projektet i verifikationsprocessen

SAPA-projektet har ikke selv hørt behovet for håndtering af flere ansættelser i SAPA.

SAPA-projektet bakker op om løsningen med flere profiler pr. brugerkonto.

Hvis løsningen implementeres i FKI, bør SAPA dog undersøge, om man skal tilbyde muligheden.

Der er ikke udarbejdet et estimat for SAPAs implementering af løsningen, da det anses for at være et tilvalg og ikke en nødvendighed.



Indstilling til SAPAs styregruppe

Arbejdsgruppen indstiller pga. usikkerhed for størrelsen af den forretningsmæssige værdi, at løsningen ikke implementeres.

KOMBIT har til FKIs styregruppe indstillet, at KL/KOMBIT undersøger om problemstillingen på omsorgsområdet er afgrænset til udfordringer med anvendelse af FMK eller andre fællesoffentlige løsninger.

Såfremt problemstillingen er større end ovenstående, indstiller KOMBIT med afsæt i leverandørmarkedets input, at understøttelsen af profiler i brugerkonti implementeres.

KOMBIT indstiller til SAPAs styregruppe, at hvis løsningen implementeres i FK Adgangsstyring og FK Administrationsmodul, vil SAPA med kommunerne undersøge, om der også er behov for, at SAPA kan håndtere flere profiler pr. brugerkonto, og hvis behovet er der, tages implementeringen ind i SAPA-projektets sædvanlige prioritering af videreudvikling.

2.7

Blanketmodernisering som bedre grundlag for digital selvbetjening

KL Blanketanalyse - Opsamling

Hovedkonklusioner	1
Baggrund	1
Sådan gjorde vi	1
Nøglespørgsmål for undersøgelsen	2
Overordnede temaer	2
1 - KL blanketterne skaber et sikkert fundament for sagsbehandling	2
2 - Ønsker til KL-Blanketterne afhænger af kommunerne strategi for digitalisering	3
3 - Der er flere strategier for at hjælpe Digitalt friholdte	3
4 - Forretningsregler og integrationer bør understøttes bedre	3
5 - Begrebet blanketter opfattes som gammeldags	3
6 - Der er 5 primære drivere for modernisering	4
Gennemgang af interviews med forskellige målgrupper	4
Operationelt niveau - Sagsbehandling og borgerservice	4
Implementeringsniveau - Digitaliseringskonsulenter	6
Strategisk niveau - Ledere	8
Anbefalinger	9
Overordnede temaer for udvikling af strategi	9
1. Etabler XML baserede versioner af blanketter	10
2. Arbejd sammen om udvikling af ideelle selvbetjeninger	10
3. Opgrader blanketgrundlaget trinvist	10

Hovedkonklusioner

- KL's blanketsamling skaber værdi ved at tilbyde et fællesudviklet grundlag for lovmedholdelig sagsoplysning i kommunerne.
- Kommunernes ønsker til modernisering af blanketsamlingen drives primært af behov for effektivisering og inklusion.
- For at effektivisere søger kommunerne digital integration af de enkelte trin i sagsbehandlingen, herunder integration til fagsystemer. Dette skaber behov for at KL åbner datastrukturerne i blanketterne, så man kan understøtte forskellige arbejdsgange i kommunerne.
- For at understøtte inklusion arbejder kommunerne med at gøre selvbetjeningsløsninger sprogligt og interaktionsmæssigt simplere. Dette skaber et behov for at KL involverer sig og bidrager, og er med til at finde et mere brugervenligt sprog, der er lovmedholdeligt.
- De kommuner, der bruger flest ressourcer på at forfølge effektivisering og inklusion, er de kommuner, som har de største ønsker til modernisering af blanketsamlingen.
- Kommunernes primære fokus er på selvbetjeningsløsninger frem for blanketter. KL's valg af begrebet blanketter skaber et indtryk af, at man fastholder et papir-først paradigme.

Baggrund

Denne undersøgelse indgår i et overordnet projekt om modernisering af KL's blanketsamling, som alle kommuner abonnerer på, og som stilles frit til rådighed for markedet.

Dialog med kommuner og it-leverandører, som bruger KL's blanketter, har peget på et behov for, at KL optimerer vedligehold og distribuerer blanketterne i maskinlæsbare formater.

Denne undersøgelse skulle skabe et overblik over kommunernes behov til en moderne blanketsamling. Undersøgelsen blev gennemført i november 2023 til januar 2024, med deltagelse af medarbejdere fra 5 kommuner.

Sådan gjorde vi

Undersøgelsen blev gennemført som interviews, på ledelses-, digitaliseringsansvarlig- og sagsbehandler niveau i 5 kommuner: Aarhus, Helsingør, Hjørring, Holbæk og Odense.

De fem kommuner repræsenterede forskelle i kommunestørrelse, geografi og implementeringsstrategier.

Ved at interviewe på forskellige organisatoriske niveauer ønskede vi at opdage forskelle i syn på udfordringer og værdi i arbejdet med blanketterne.

Nøglespørgsmål for undersøgelsen

Før igangsættelse af undersøgelsen blev undersøgelsesfeltet drøftet med KL, for at afdække, hvilke nøglespørgsmål undersøgelsen skulle give svar på, og hvilke hypoteser om kommunernes brug af KL blanket vi skulle søge at bekræfte eller afkræfte:

- Hvilke behov har kunderne til et moderniseret KL blanketsystem?
- Hvordan bruger Kommunerne KL's blanketter i praksis?
- Hvad sker der i processen med nye versioner af blanketter?
- Hvilke former for udfordringer opleves i processer omkring blanketter?
- Hvordan inddrages forretningen i tilrettelægning i arbejdet med blanketter?
- Hvordan inddrages juridisk ekspertise i arbejdet med blanketter for at sikre lovmedholdelig sagsbehandling?
- I hvilket omfang skal KL understøtte forretningsregler og på hvilket niveau?
- Hvad er forholdet mellem digitalt og papirbaseret sagsgange, herunder bruges papirbaseret sagsgange særligt til at understøtte digitalt fritagne og borgere med inklusionsudfordringer?

Overordnede temaer

Der er 6 overordnede temaer i det samlede billede, der tegner sig i analysen af de afholdte interviews.

1 - KL-blanketterne skaber et sikkert fundament for sagsbehandling

Værdien af en fælleskommunal blanketsamling er klar - vi møder ingen, som ikke forstår meningen med at løse denne opgave fælles. I den sagsnære praksis opleves brugen af blanketterne som ukompliceret og velfungerende.

På strategisk niveau ses værdien i fælleskommunal vedligeholdelse af blanketter med sikkerhed for lovmedholdelighed.

Ønskerne til modernisering af blanketgrundlaget ligger primært på niveauerne for strategi og digitalisering, hvor man ønsker at optimere hele arbejdsgange og fokusere på selvbetjeningsløsninger.

2 - Ønsker til KL-Blanketterne afhænger af kommunerne strategi for digitalisering

Kommuner, der lægger ansvaret for den digitale selvbetjening hos en leverandør, har færre ønsker til ændringer. De har et lavt behov og lav opmærksomhed på muligheden for dialog med KL.

Kommuner, der insourcer udvikling af den digitale selvbetjening, har vidtgående ønsker til modernisering, og søger aktivt dialog med KL. Dette er typisk i de større kommuner, hvor der er skalafordele i effektivisering.

3 - Der er flere strategier for at hjælpe Digitalt friholdte

I nogle områder er postfremsendte papirblanketter, løsningen på at borgerne ikke evner at selvbetjene sig digitalt.

Men kommunerne tager også andre midler i brug, og stiller i vid udstrækning hjælp til rådighed i Borgerservice, så borgerne kan sidde sammen med sagsbehandler og udfylde selvbetjeningerne. Sagsbehandlere løfter et stort ansvar for at hjælpe borgere som ikke formår selvbetjening.

Kommunernes strategier handler om at minimere gruppen af digitalt friholdte borgere ved at forbedre inklusion med brugervenlighed og kognitiv webtilgængelighed

4 - Forretningsregler og integrationer bør understøttes bedre

Alle kommunerne arbejder på at integrere sagsbehandlingerne end-to-end, så data bevæger sig effektivt uden tilbageløb. Kommunerne på forskellige stadier i denne strategiske udviklingsrejse.

En modernisering af KL's blanketter, i et åbent dataformat, ses som et afgørende skridt for at kunne realisere effektive digitale arbejdsgange, understøttet af integrationer mellem systemer.

Det vil muliggøre, at man deler en lang kompliceret sagsoplysning op i kortere trin, så borgerne har bedre mulighed for at gennemføre.

5 - Begrebet blanketter opfattes som gammeldags.

Produktbetegnelsen "Blanketter" skaber en reducerende begrænsning i forståelsen af den forretningsværdi KL reelt søger at skabe. "Blanketter" opfattes umiddelbart som dokumenter, der er bundet til papirformatet.

Kommunerne ser at den digitale kontekst giver ændrede forudsætninger for god administrativ praksis og korrekt indsamling af nødvendige og ensartede data. De fokuserer på "Selvbetjening." KL er i risiko for at blive opfattet som gammeldags hos de kommuner, der er længst fremme i deres digitale udvikling.

6 - Der er 5 primære drivere for modernisering

- Inklusion: Sproglig brugervenlighed og webtilgængelighed i en "digital-først" kommunal virkelighed
 - Effektivisering i form af optimering af workflow i arbejdsgange
 - Bedre integration til fagsystemer
 - Ønsket om at arbejde agilt med udvikling af den digitale selvbetjening
 - Omkostninger - mulighed for at færre leverandører og mere kommunalt fællesindkøb
-

Gennemgang af interviews med forskellige målgrupper

Vi undersøgte brugen af blanketter i 17 interviews på 3 niveauer med tilhørende organisatoriske roller for at sikre afdækning af.

- Strategisk niveau (Centerledere)
- Implementeringsniveau (Digitaliseringskonsulenter)
- Driftsniveau (Sagsbehandlere og Borgerservice)

Vi undersøgte i fem kommuner for at sikre afdækning af forskelle: Aarhus, Odense, Helsingør, Hjørring og Holbæk, 2 sagsområder blev udvalgt for at få ensartede svar inden for områder med store sagsmængder: Hjælpebidler og Personligt Tillæg.

Operationelt niveau - Sagsbehandling og Borgerservice

Interviewene med sagsbehandlere sigtede på at belyse, hvordan der arbejdes med blanketterne i frontlinjen i mødet med borgeren. Særlige fokuspunkter var:

- Forstå arbejdsgange i arbejdet med blanketter
- Bliver det operationelle niveau inddraget i arbejdet med digitalisering af blanketter?
- Brug af papirblanketter vs. digitale løsninger
- Er der en proces ved opdatering af blanketter
- Hvad er de vigtigste udfordringer?

Sagsbehandlere oplever KL blanketter som velfungerende. Sagsbehandlerne er over en bred kam positive over for blanketterne som værktøj til indhentning af oplysninger fra borgerne. Kritikpunkterne er få og omhandler småfejl som forældede felter.

“Om der er noget der ikke fungerer? Nej, det synes jeg egentlig ikke. Altså, jeg synes, der er mange gode blanketter, vi kan bruge.” - Sagsbehandler, Aarhus

Sproget viser sig dog at skabe udfordringer. I løbet af interviewene viser det sig, at der i blanketterne findes mange begreber, som borgerne har svært ved at begribe uden mundtlig vejledning.

Papirblanketter bliver brugt, når det digitale er vanskeligt. Borgere som har vanskeligt ved at selvbetjene kan få tilsendt en blanket i fysisk, eller de bliver inviteret på besøg i Borgerservice. Her bruges for eksempel en løsning, hvor sagsbehandleren indtaster CPR, så borgeren kun skal udfylde de felter, man mangler. Ved retur scannes blanketten og lægges i sagssystem som PDF. Den papirbaserede sagsgang er langsommere og mere arbejdskrævende.

“Nej. Det er tit, at jeg sender et ansøgningsskema ud på papir. Nogle gange også, altså simpelthen, udfylder det sammen. Og ja, hjælper dem på den vis” - Sagsbehandler, Hjørring

Den digitale sagsgang er generelt dominerende, men hvor meget er især afhængig af sagsområdet og disse sagsområders målgrupper. For eksempel ved ansøgning om hjælpemidler, hvor en stor del af målgruppen er forældre, som selv kan sætte sig ind i tingene. Ved ansøgning om særligt pensionstillæg er op imod halvdelen af ansøgningerne på papir, fordi det ofte er målgrupper som har svært ved sprog og det digitale.

Digitale arbejdsgange opleves som effektive og sikre. Det opleves som en fordel, fordi det øger hastigheden på sagsbehandlingen. Samtidig er det trygt, at man ved, at data befinder sig, der hvor det er meningen. Man risikerer ikke at persondata ligger tilgængeligt de forkerte steder.

“Jeg kan godt lide, at det kommer ind digitalt, fordi så har vi meget bedre mulighed for at dokumentere og få det frem og tilbage i systemerne, end hvis det kommer på sådan et blanket. Og sådan sikkerhedsmæssigt, så kan jeg jo bedre lide det der. Så har jeg ikke nogen papirer liggende på mit skrivebord.” - Visitator, Helsingør

Integration til fagsystemer er typisk i form af en simpel PDF upload. Der er ikke nogen egentlig data-integration eller automatisk videre bearbejdning af data. Data kommer ind i form af PDF-dokumenter. Sagsbehandlerne arbejder typisk i ESDH lignende systemer, hvor data ligger gemt i dokumenter. I 2 ud af 5 kommuner oplever sagsbehandlerne, at de skal oprette sager manuelt og uploade dokumenter til sagen.

Den største udfordring i sagsgangene er tilbageløb på grund af manglende vedhæftet dokumentation. Sagsbehandlere oplever ofte, at sagsforløb går i stå, når de ikke får medsendt tilstrækkelig dokumentation. Borgerne har svært ved at overskue processen med at fremskaffe dokumentation.

“Det kommer ind i noget, der hedder NOVA, hvor de ligger som en SP500 eller et eller andet. Der kommer de ind. Men der er sjældent, der er noget dokumentation vedhæftet eller sendt med. Det er ikke ret tit, der er det i de her. Jeg ved ikke, om det er svært for dem.” Sagsbehandler, Aarhus

I disse situationer er det typiske at sagsbehandlerne går den ekstra mil for at hjælpe borgerne. Sagsbehandlerne beskriver en hverdag, hvor de aktivt opsøger borgerne, når der er problemer med at få sagsbehandlingen til at glide.

Sagsbehandlere har ikke erfaringer med at kontakte KL for at drøfte udfordringer med blanketter. Nye versioner af blanketter opdager man, når de kommer ind i systemerne. Det håndteres lavpraktisk. De interviewede har ingen erfaringer med at blive inddraget i arbejdet med selvbetjening.

Implementeringsniveau - Digitaliseringskonsulenter

Interviewene med digitaliseringskonsulenter sigtede på at undersøge, hvordan der arbejdes med at digitalisere KL's blanketter:

- Hvad er arbejdsgangen?
- Hvor ser man muligheder for at effektivisere arbejdet på dette niveau og driftsniveauet?
- Bliver der arbejdet agilt i kommunerne?
- Hvad er ansvarsfordelingen mellem leverandør og kommune?

Digitaliseringskonsulenterne arbejder for at smidiggøre arbejdsgangen for sagsbehandlingen. De kærer sig om effektivitet og strømlinede processer, hvor borgerne hjælpes til at gøre det rigtige i første forsøg. Digitaliseringskonsulenterne tænker på hele sagsbehandlingsforløbet, fra oprettelse til journalisering.

“Alt det arbejde jeg laver, det handler om at flytte data fra et sted til et andet, og meget gerne ramme i første forsøg. Altså det vil sige, et af de problemer vi har i dag, med den type blanketter som vi havde i gamle dage... Det er meget sjældent, at de rammer rigtigt. Så vi skal altid ringe til dem og spørge. Og det vil jeg skide gerne undgå. For vi bruger for meget tid på det der.” - Digitaliseringskonsulent Aarhus

Digitaliseringskonsulenter i større kommuner har en anden tilgang til digitalisering end dem fra de gennemsnitlige kommuner i undersøgelsen. Forskellen ligger i, hvor meget man tilpasser værktøjerne i jagten på effektivisering. De større kommuner har skalafordele i tilpasset digitalisering og effektivisering, som er sværere at realisere i den gennemsnitlige kommune.

De gennemsnitlige kommuner i undersøgelsen bruger standard leverandørløsninger, der typisk er 1–1 implementerer selvbetjening ud fra KL's blanketsamling. Kommuner med en standardløsning, som for eksempel EG, forventer at leverandøren står på mål for

- Opdatering af blanketter
- Webtilgængelighed
- Lovmedholdenhed

Kommuner der arbejder agilt, tager typisk udvidet ansvar for løsningerne. Der arbejdes med udgangspunkt i procesproblemer, hvor man prøver at nedbringe spildtid. Man er opmærksom på at brugervenlighed og inddragelse af forretningen er afgørende for at lykkes med effektivisering.

De eksisterende blanketsystemer understøtter i ringe grad automatisk journalisering og overførsel af data til fagsystemer. Det kan lade sig gøre, men det er typisk et tilkøb med specialtilpasning.

“Der er ikke integration imellem fagsystemerne og leverandøren. Det kan godt give lidt udfordringer. Hvor gemmer de det så henne, hvis der er personfølsomme oplysninger?” Digitaliseringskonsulent, Holbæk

At gå “digital-først” er den gennemgående indstilling, når man spørger digitaliseringskonsulenternes om deres ønsker til en fremtidig løsning fra KL.

Ønsket tager afsæt i at lave gode selvbetjeningsløsninger, som kan indgå i effektive arbejdsgange. Det handler ikke bare om at lave en struktureret form af de eksisterende data, men omtænke opbygning til at understøtte den digitale konteksts muligheder.

“Altså det er jo svært for os at oprette noget automatisk på det, fordi vi ikke kan se i blanketten, hvad det er for en paragraf, om det er en 112 eller 112b. Og faktisk i Hjørring, så er det også nogle forskellige teams, der sidder med de der.” - Digitaliseringskonsulent Hjørring, om HM001

En vigtig udfordring er, at sproget i KL's blanketter ikke er optimeret til, at borgerne benytter selvbetjeningsløsninger. Det skaber udfordringer, at vejledning af borgerne undervejs ikke er tænkt ind. Kommunerne forsøger sig i noget omfang med tilpasninger, hvor der så opstår usikkerhed om, hvorvidt man er lovmedholdelig. Udfordringerne opstår for digitaliseringskonsulenterne i spændingsfeltet mellem at lave brugervenlige selvbetjeningsforløb, der samtidig er lovmedholdelige.

“Så kan det være ret svært at lave det jeg laver. Hver gang jeg skal spørge juristerne, så har de altid en holdning. Men hvis jeg siger: Den her, den er godkendt af KL. Så siger de: Det er i orden!” - Digitaliseringskonsulent, Aarhus

“Det, der er vigtigt, det er den kognitive del af webtilgængeligheden. Det her med, at vi formidler et sprog, der til at forstå.” - Digitaliseringskonsulent, Odense

Derfor ønsker digitaliseringskonsulenterne sig, at KL involverer sig i at finde de brugervenlige og webtilgængelige løsninger. Man ønsker samarbejde om selvbetjening

“Det er derfor vi gerne vil have KL med ind. At de ikke inviterer os ind til at snakke om blanketter. Men inviterer os ind til at snakke om selvbetjeningsløsninger.” - Digitaliseringskonsulent, Aarhus

“Men det skal ligge fundamentet til, at vi kan lave det her. Og ved nogle gode tekster, ved nogle gode felter, ved nogle gode forhold til det her, så bliver det nemmere for os at effektivisere arbejdsgangene. Fordi vi har fundamentene på plads.” - Digitaliseringskonsulent, Odense

Digitaliseringsafdelingerne er godt klar over, at der kommer ændringer i blanketterne. Særligt i de kommuner, hvor man tilpasser selvbetjeningerne selv. Man oplever langsom tilbagemelding på henvendelser. Digitaliseringskonsulenterne savner opdateringer og tilbagemeldinger på henvendelser.

Strategisk niveau - Ledere

Interviews med ledere sigtede på at afdække det strategiske niveau opfattelse af værdiskabelsen af KL's blanketter. Hvor ser de potentialer for forbedringer og effektivisering af kommunernes evne til at levere service til borgerne, med afsæt i arbejdet med blanketter?

Lederne ser klar værdi i fælles udvikling af standarder. Der er bred opbakning til blanket-samarbejdet blandt de interviewede ledere. Man ser det som en oplagt opgave at finde gode løsninger i fællesskab. Det sparer ressourcer, sikrer vedligeholdelse og højner kvaliteten.

“Som myndighed er vi forpligtet til at udføre de opgaver, vi har efter en lovgivning. Og udføre dem ordentligt. Og også udføre dem økonomisk forsvarligt. Og det er nok særligt på den sidste pind, at standardiserede værktøjer, udviklet i et fællesskab mellem flere, og så også fordelt ud til flere. Det er jo der, det kommer ind.” - Leder, Holbæk

Lederne fremhæver også sikkerhed for lovmedholdelighed. På det strategiske niveau er der stor opmærksomhed på værdien i at sikre lovmedholdelighed i sagsbehandlingen. Her ønsker man, at KL's blanketter er hjælp til at sikre, at man arbejder inden for lovgivningen.

“I forbindelse med, at der skal bruges ind i nogle processer. Ja. Også der skal vi være sikre på, at vores processer, de overholder loven, og den måde, vi indhenter dataene på, overholder loven. Så det er egentlig den information, vi har brug for fra KL.” - Leder, Hjørring

Den digitaliserede sagsbehandling skaber behov for at tænke anderledes i opbygningen af tilgængelige digitale selvbetjeningsløsninger. Her ser lederne et dilemma mellem lovmedholdelighed og brugervenlighed, hvor KL's juridiske og udviklingsmæssige ekspertise efterspørges.

“Men det gør det nemmere tilgængeligt for borgerne, jo færre felter de skal udfylde for færre ting, de skal forholde sig til. Så det er jo hele tiden en balance. Ja. Imellem brugervenlighed og juridisk oplysning.” - Leder, Hjørring

Særligt forbedret inklusion ses som afgørende for at få øget effekten og gevinsterne ved digitalisering. Det er opfattelsen, at der er potentiale for at få flere borgere med. Det stiller nye krav til opbygning af KL's blanketprodukt.

“Det er for at kunne komme over i en ny form for selvbetjening, som også måske øger anvendelsesgraden, fordi blanketterne, fordi de er lidt gammeldags i det og svære at bruge, hindrer nogen borgere i at bruge dem. Jeg tror faktisk, hvis de bliver mere digitale, så kan man sige, at så bliver det nemmere for borgerne at bruge dem. Og på den måde er der også noget, i hvert fald for os at se, noget digital inklusion i det.” - Leder, Aarhus

En modernisering af KL's blanketter ses som afgørende for, at man i stigende grad kan udvikle arbejdsgangene agilt med afsæt i forretningsens behov. Man vil have data til at flyde fra system til system, så man kan nedsætte sagsbehandlingstid og frigøre tid.

“Vi står jo i en kæmpe udfordring med arbejdskraft til sundhedsområdet. Det bliver alvorligt.” - Leder, Helsingør

Anbefalinger

Overordnede temaer for udvikling af strategi

Inklusion & kognitiv tilgængelighed: Blanketterne opfattes som vanskelige at forstå for brugerne, når de oversættes til digitale løsninger. Man ønsker at udvikle et sprog, der giver flere bedre adgang, som stadig er lovmedholdeligt.

Digitale selvbetjeninger først: KL opfordres til at fokusere kræfterne på at tænke selvbetjeninger først, og designe blanketsamlingen med en digital kontekst for øje. Udgivelse bør ske i et integrationsvenligt format.

Åbne strukturer, der muliggør workflow: Gør det muligt for kommunen at dele brugerrejserne og sagsforløbene op og koble det lovmedholdelige og med lokale tilpasninger til digitale arbejdsgange.

Samarbejde & Fællesskab: Kommunerne værdsætter at udvikling i KL foregår i fællesskab. Man opfordrer til at løse opgaven med overgang fra papir til digital i et samarbejde i en trinvis proces.

1. Etabler XML baserede versioner af blanketter

Denne og tidligere analyser peger entydigt på at blanketgrundlaget skal flyttes over i et struktureret dataformat. XML-formatet kan omformes til digitale formularer automatisk via XSLT og tage højde for simple forretningsregler (fx. konditionelle felter).

Samtidig vil en blanketsamling i XML være søgbar, så blanketfelter nemmere kan konsolideres og ensrettes.

Blanketter kan markeres med felter som er hhv. frivillige og påkrævede, så kommunerne kan tilpasse blanketterne til lokale sagsange.

Private leverandører og kommunale samarbejder kan få automatiske opdateringer. Men man kan stadig have blanketter tilgængelige i flere versioner, så KL kan varsle ændringer, og samarbejdspartnere lave opgraderinger i en struktureret proces.

Den XML-baserede blanketsamling kan suppleres med værktøjer til dialog om ændringsønsker, version styring og varsling af opdateringer.

2. Arbejd sammen om udvikling af ideelle selvbetjeninger

Mange af sagsgangene på det kommunale område er præget af en stor kompleksitet og de rette løsninger, der vil fungere på tværs af 98 kommuner, er ikke 100% kendte.

Behovet for inklusion, understøttelse af arbejdsgange og integration til fagsystemer peger på nye former for selvbetjeningsløsninger. Særligt problemerne med tilbageløb i sagsange, på grund af manglende vedlagt dokumentation, peger på, at der er brug for at tænke i nye baner.

De rigtige løsninger kan bedst skabes ved at bidrage med erfaringer i et samarbejde. KL har en vigtig rolle som anker for lovmedholdelig administrativ praksis og korrekt indsamling af nødvendige og ensartede data i den digitale kontekst. Kommunerne har førstehåndserfaring med udfordringer i den kommunale kontekst og modeller for at løse dem.

Der er behov for et læringsprojekt, hvor man i samarbejde udarbejder idealmodeller for kommunale selvbetjeningsløsninger, der imødekommer udfordringerne.

3. Opgrader blanketgrundlaget trinvist

Når idealmodeller er udviklet, kan KL påbegynde den trinvis udrulning af et selvbetjeningsfokuseret blanketgrundlag. Denne udvikling bør prioriteres efter, der hvor udfordringerne skaber flest problemer for kommunerne, subsidiært nye behov ved lovændringer.

2.8

Afrapportering fra Arkitekturboards møde 12.03.25

Fælleskommunal standard for klimatilpasningsanlæg

Beslutningsoplæg til 19. møde i Kommunernes Arkitekturboard den 12.03.25

24.02.25

1. Indstilling

Det indstilles, at Arkitekturboardet godkender følgende til optagelse i den fælleskommunale rammearkitektur:

- *Begrebs- og datamodel for klimatilpasningsanlæg, jf. bilag 11a, 11b og 11c*

2. Baggrund

Datastandarden er udviklet som en del af projektet LAR-data ([Lokal Afledning af Regnvand](#)), som er forankret i KL/GeoDanmark, og udviklingen er sket på baggrund af en [foranalyse](#), som afdækker behov og muligheder for etablering af fælles datastandards for objekter, der indgår i klimatilpasningsanlæg. Data om anlæg til klimatilpasning udgør en del af datagrundlaget for kommunernes klimaindsats og spiller en væsentlig rolle ifm. planlægning, projektering, behandling af byggesager, modelberegninger mv.

I dag sker der ikke en ensartet registrering af objekter, som indgår i kommunernes anlæg til klimatilpasning, og relevante data er derfor svære at få overblik over og adgang til.

Denne udfordring vil kunne afhjælpes gennem etablering af en fælles datastandard og begrebsmodel for objekter til klimatilpasning. Klimatilpasningsanlæg er fx faskiner, regn-/vejbede, grøfter, grønne tage, forsinkelsesbassiner og diffus nedsivning i parker og grønne områder mv. Det er altså især objekter, der kan kategoriseres som LAR-anlæg (Lokal Afledning af Regnvand) og vandtransportsystemer.

3. Scope og afhængigheder

Begrebs- og datamodel supplerer rammearkitekturens eksisterende indhold vedrørende standardisering af information og udbredelse af fælles sprog. Der eksisterer på nuværende tidspunkt ikke et arkitekturprodukt hverken fælleskommunalt eller fællesoffentligt, som adresserer behovet for fælles sprog på området.

Begrebs- og datamodel kan danne grundlag for projekter på området, både i fælleskommunalt- og fællesoffentlig regi. Modellerne kan ligeledes danne grundlag for en eventuel kommende standardisering på området på fællesoffentligt niveau.

Begrebs- og datamodel er udviklet på baggrund af eksisterende lovgivning og håndbøger indenfor området, samt danske og internationale specifikationer, herunder bl.a.: DANVAs datamodeller og datamodellen for Ledningsejerregistret (LER).

Begrebs- og datamodel udgør en dansk "standard" og et dansk "fælles sprog" inden for området klimatilpasningsanlæg. Ved evt. ændringer i dansk lovgivning er det nødvendigt at genbesøge og opdatere modellerne, ligesom det kan være en god ide ved markante ændringer i internationale specifikationer at genbesøge og evt. opdatere modellerne.

4. Involvering og review

Begrebs- og datamodel har i efteråret 2024 været i høring hos en række kommuner, hos relevante eksterne aktører (DANVA, Klimadatastyrelsen, Kystdirektoratet) samt hos KOMBIT.

Høringssvarene var overvejende konstruktive og indeholdt forslag til både yderligere involvering, samarbejde og videreudvikling af standarden efter kommunal implementering og afprøvning. Særligt dialogen med DANVA medførte en række konkrete forslag til forbedring af og samarbejde om modellen i første version, der skal opfylde kommunernes helt basale registreringsbehov samt svar på graveforespørgsler via LER, mens en fremtidig version 2 på baggrund af kommunernes erfaringer efter implementering kan videreudvikles med henblik på fx mere komplekse hydrauliske sammenhænge, jf. bilag.

5. Prioritering

Indstillingen indebærer, at når begrebs- og datamodel optages i den fælleskommunale rammearkitektur, vil det være en anbefaling, at disse anvendes i fælleskommunale og kommunale projekter, løsninger mv. Det forventes, at projekter mfl. orienterer og forholder sig til begrebs- og datamodel, hvis projektet er relevante og inden for scope, og at projekter begrundet et eventuelt valg om ikke at efterleve begrebs- og datamodellen, hvis den er relevant.

6. Ressourcer

Ved godkendelse af begrebs- og datamodel optages disse i den fællesoffentlige rammearkitektur. Dette betyder at It-arkitektur og Standarder i KL står for den videre vedligeholdelse og udvikling af modellen.

Der kan forventes et mindre ressourcetræk af KL's arkitektstab i forbindelse med vedligeholdelse og evt. opdateringer af begrebs- og datamodel. Særligt hvis der på et tidspunkt udvikles en fællesoffentlig standard vedrørende klimatilpasningsanlæg.

7. Tidsperspektiv

De indstillede produkter forventes udstillet og kommunikeret umiddelbart efter optagelse i rammearkitekturen.

8. Proces og implementering

Efter behandling og forventet godkendelse i Arkitekturboardet vil begrebs- og datamodel blive lagt på rammearkitektur.kl.dk med en tilhørende tekst som beskriver og forklarer formål og anbefalinger til anvendelse af begrebs- og datamodellen.

9. Kommunikation

Godkendelsen og optagelsen af begrebs- og datamodel i rammearkitekturen vil blive afrapporteret til Kommunernes It-Arkitekturråd på førstkommande møde den 2. maj 2025, og optagelsen vil yderligere blive kommunikeret via relevante nyhedsbreve.

10. Bilag

11a. Klimatilpasningsanlæg modelrapport version 0.9.0.docx

11b. Klimatilpasningsanlæg datamodel version 0.9.0.png

11c. Klimatilpasning begrebsliste 20240926.xlsx

12 Opsummering af dialog med DANVA om videreudvikling af modellen. December 2024