

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** Forbedret digital kontakt med borgere og virksomheder på kk.dk (web)

**Kort resumé:** Dette tværgående investeringsforslag har til formål at sikre, at borgere og virksomheder sikkert og nemt kan henvende sig digitalt til kommunen. Den forbedrede digitale kontakt skal til enhver tid understøtte visionen om effektiv digital og sikker kommunikation, således at brugerne motiveres og hjælpes til at benytte den billigste og mest effektive kanal i forhold til den konkrete henvendelse.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- Fritidsforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Angiv p/l:

**TABEL 1: FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER**

1.000 kr. 2018 p/l	Styrsområde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Forbedret digital kontakt	Service	-	-270	-933	-1.433	-1.833
Varige driftsudgifter	Service	-	-			
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	-	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1.433</b>	<b>-1.833</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Analyse, implementering og projektledeelse	Service	1.282	2.671	1.587	400	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.587</b>	<b>400</b>	-
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Service	<b>1.282</b>	<b>2.401</b>	<b>654</b>	<b>-1.033</b>	<b>-1.833</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6					

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## BAGGRUND OG FORMÅL

De digitale indgange skal i samspil med de fysiske og telefoniske indgange gøres sikre, brugervenlige og effektive, så Københavns Kommune leverer en omkostningseffektiv og god service til borgerne.

Arbejdet med web og de digitale kanaler koordineres på tværs af kommunen med henholdsvis Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) og Koncern IT som tovholdere. Et tværgående samarbejde om forbedring af borgerens digitale kontaktmuligheder vil reducere de enkelte forvaltningers udgifter og arbejdspress i forhold til løsning af de enkelte opgaver. Alternativet hertil er, at forvaltningerne løser opgaverne lokalt og ukoordineret med risiko for, at der bruges uforholdsmæssige mange ressourcer på at løse den samme opgave i forvaltningerne og at løsningerne bliver uensartet og mindre brugervenlige.

EU's databeskyttelsesforordning skærper kravene og fokus på, hvordan borgerne og virksomhederne kan henvende sig via sikre kanaler til det offentlige. Databeskyttelse gennem design og standardindstillinger -

samt en styrkelse af den generelle informationssikkerhed, bliver derfor endnu vigtigere indsatsområder for kommunen. Ligeledes indskærper Borgerrådgiverens beretning fra november 2016, at borgernes kontaktmuligheder til Københavns Kommune skal forbedres.

Formålet med investeringsforslaget, ”forbedret digital kontakt” er således at finde fælles løsninger på fælles problemer og gøre det let for københavnere at komme i kontakt med kommunen på en brugervenlig, sikker og effektiv måde. Synergierne mellem de fire initiativer i forslaget vil netop være med til at sikre dette formål.

Endelig understøtter investeringsforslaget også målet med de fælles offentlige digitaliseringsstrategier 2016-2020 om en brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor samt regeringens sammenhængsreform.

## **FORSLAGETS INDHOLD**

De beskrevne initiativer i forslaget er indbyrdes afhængige for at opnå det samlede mål om at gøre kommunens digitale indgange sikre og brugervenlige og dermed motivere brugerne til at benytte de bedste, men også billigste servicekanaler. Initiativerne er:

- En fælles servicemodel sikrer en ensartet omkostningseffektiv service på tværs af KKs syv forvaltninger, der motiverer borgerne til at henvende sig via de billigste kanaler,
- Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer motiverer borgerne til at kontakte kommunen digitalt, hvorved kommunen sparer tid på administration og sagsbehandlingstid,
- Ensretning i borgerrettede kontaktoplysninger ved hjælp af systemoptimering og governance styrker borgers overblik over kontaktmuligheder på kk.dk og hermed graden af digitale borgerhenvendelser,
- Implementering af Ny generation Digital Post, sikrer at KK også i fremtiden kan modtage Digital Post, og betyder nemmere og smartere drift og vedligehold i kommunen samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne.

Forbedret digital kontakt med borgere og virksomheder på kk.dk indgår som et første konkrete skridt ind i arbejdet med at udforme en fælles vision for fremtidens digitale borgerkontakt. Dette arbejde er forankret i It-kredsen.

I dette forslag bruges betegnelsen ”digital kontakt” om de digitale kanaler og indgange, som borgere og virksomheder kan anvende på kk.dk til at kontakte kommunen. Det drejer sig om:

- 1) Forskellige typer af kontakt- og webformularer
- 2) Digital post
- 3) E-mail-adresser<sup>1</sup>.

### **1)Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice**

Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice har til formål at skabe fælles tilgang og tydelighed i vores måde at servicere borgerne på tværs af myndighedsskel og kanaler. Der udarbejdes en servicemodel, med tilhørende undervisningsforløb, metoder og redskaber til, hvordan Københavns Kommunes medarbejdere servicerer og digitalt medbetjener borgerne i forhold til at vælge de rette kanaler og kontaktpunkter på tværs af kommunens forvaltninger. Målet er at gøre kontakten og servicen enkel og

---

<sup>1</sup> Leverancerne i projektet omfatter ikke implementering af SAPA eller Office 365, men forholder sig relevant omfang hertil.

tilgængelig set fra et brugerperspektiv. Det vil forbedre kommunens service og skabe værdi for brugerne samt bidrage til en effektiv udnyttelse af kommunens ressourcer.

## **2) Optimering af kontaktmuligheder – udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder**

Optimering af kontaktmuligheder via udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer har til formål at give kommunen mulighed for at styre og effektivisere borgerne og virksomhedernes kontakt, fx ved bedre sortering og styring af indholdet af de indkomne henvendelser. Kontaktformularerne skal integrere til vores egen integrationsplatform KKI, og sikre, at det integrerer til andre systemer i Københavns Kommune, og på den måde effektivisere data flows. Projektet vil også skulle forholde sig til potentialet i at benytte sig af fællesoffentlige datakilder.

Forvaltningerne har besluttet et samarbejde om at finde en løsning for implementering af sikre, brugervenlige og smarte digitale løsninger, der skal erstatte de nuværende og usikre kontaktformer. De nye smarte kontaktformer kan kobles til den øvrige sagsbehandling, idet brugerne vil få mulighed for at indtaste personfølsomme data og dermed spare tid i sagsbehandlingen.

Initiativet sikrer, at forvaltningerne finder fælles løsninger på fælles problemer i forhold til sikre, brugervenlige og effektive løsninger.

## **3) Optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt**

Optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt har to formål. Dels at effektivisere driften af kontaktoplysninger og dels af få skabt en fælles tilgang til, hvordan de digitale kanaler udstilles og styres i forhold til de forskellige services og målgrupper på tværs af kk.dk, multisites og borger.dk. Når københavnerne i dag kontakter kommunen digitalt via hjemmesiden kk.dk, mødes de af en uoverskuelig række af kontaktmuligheder. Flere forvaltninger oplever, at borgere og virksomheder har meget vanskeligt ved at navigere på hjemmesiden, når de skal kontakte kommunen. Det betyder, at de sender deres digitale henvendelser til forkerte afdelinger, hvilket øger risikoen for fejl i sagsbehandlingen. Ligesom der er manglende viden internt i kommunen om, hvor brugerne skal henvende sig og hvordan brugerne medbetjenes og/eller guides bedst muligt.

I dag vedligeholdes kommunens kontaktoplysninger i flere forskellige systemer alt efter, hvor de skal anvendes. Dette forslag vil sikre, at kommunens kontaktoplysninger og åbningstider kan samles i ét fælles og autoritativt system, kk.org. Systemet kan distribuere oplysninger derhen, hvor de skal bruges. Målet er, at kontaktoplysninger og åbningstider kun skal oprettes og vedligeholdes ét sted i kommunen.

Udvikling af én organisation med mandat og ressourcer til vedligehold af kontakt vil styrke muligheden for at sikre opdateret, sikker og korrekt kommunikation, og gøre det mere attraktivt for brugerne at benytte de mest omkostningseffektive kanaler.

Der er behov for at udvikle et bud på en governancestruktur og retningslinjer for, hvordan medarbejderne understøtter digital kontakt på alle kanaler og kontaktpunkter. Endvidere designs løsninger til, hvordan brugerne motiveres til at bruge de formålsbestemte digitale kanaler. Endelig skal der udvikles retningslinjer for, hvordan forvaltningerne løbende monitorerer, evaluerer og tilpasser den digitale kontakt, så borgerne og virksomhederne vedvarende kan kontakte kommunen digitalt på en sikker, nem og effektiv måde.

## **4) Implementering af ny generation digital post**

Digital post er en obligatorisk og strategisk vigtig digital kanal mellem det offentlige og brugerne.

Københavns Kommune skal implementere næste generation af Digital Post som led i udrulningen af den

tværoffentlige digitaliseringsstrategi i 2020. Digitaliseringsstyrelsen ligger i sit udbudsmateriale op til funktionalitetsforbedringer, der vil indebære en nemmere og smartere drift og vedligehold for kommunerne samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne. Med erfaringerne fra implementering af de tidligere generationer af digital post in mente, anbefales det, at KIT allerede i 2018 går i gang med de første nødvendige tekniske forberedelser forbundet med planlægning af digital post. Det anbefales ligeledes af såvel Digitaliseringsstyrelsen, KL og KIT, at vi allerede i 2018 går i gang med de første forberedelser til at klargøre implementeringen af ny generation digital post i 2020 og forbereder den organisatoriske implementering af Digital Post fra 2019 til implementering i 2020-2021. Derfor indgår såvel de tekniske forberedelser som den organisatoriske implementering som leverance i dette forslag.

## ØKONOMI

I det følgende beskrives de økonomiske forudsætninger forbundet med de enkelte leverancer. Ligesom de samlede økonomiske konsekvenser for så vidt angår varige ændringer og serviceinvesteringer gennemgås.

### 1)Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice

Forslaget vil medføre, at kommunen på sigt vil spare ressourcer på brug af konsulentbistand ved at kompetenceudvikle egne medarbejdere til dels at gennemføre de fornødne analyser af forbedringspotentialer med afsæt i brugerne og dels eksekvere en mere træfsikker digital medbetjening af borgerne. Det er derfor vurderingen, at den udgift der i dag er forbundet med at hyre eksterne konsulenter ind til en analyse og/eller undervisningsopgave forbundet med serviceforbedringer, kan spares svarende til ca. 100 t. kr. pr. deltagende forvaltning pr. år efter endt implementering. Samtidig afsættes der 385 t. kr. til kortlægning og analyse af kommunens erfaringer samt udvikling af kompetenceudviklingskoncept og produkter. Endelig afsættes der 150 t. kr. til undervisning af de første hold af udvalgte medarbejdere på tværs af forvaltningerne.

**Tablet 2:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styringso mråde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Mindre konsulentbistand	Service		0	-300	-600	-600
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		<b>0</b>	<b>-300</b>	<b>-600</b>	<b>-600</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Kortlægning af erfaringer	Service	37	0	0	0	0
Design af kompetenceudviklingskoncept og produktudvikling	Service		211	137		
Kompetenceudvikling	Service			150		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>37</b>	<b>211</b>	<b>287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2)Optimering af kontaktmuligheder – udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer

Projektet undersøger i et samarbejde med bl.a. Koncern IT og forvaltningerne mulighederne for at finde et produkt, der (1) kan lave tilgængelige og brugervenlige formularer, som (2) kan sende sikkert, der (3) er let og intuitivt at bruge og som (4) kan integreres til relevante fagsystemer. Der afsættes 345 t. kr. til kortlægning, analyse, markedsafdækning og valg af løsning samt 1,3 mio. kr. til udvikling. Herudover afsættes der 98 t. kr. til varig drift. Potentialet vurderes at være en besparelse på ca. 500 t. kr. årligt fra 2022. Den opnås via en reduktion i genkontakt på andre og dyrere kanaler. Desuden opnås lovmæssig compliance - herunder overholdelse af databeskyttelsesforordningen og dermed undgåelse af evt. påtale og bøder fra Datatilsynet. Effektiviseringen svarer igen til 13 pct. af et administrativt årsværk årligt pr. forvaltning. Den samlede forventede udgift er beregnet til i alt 2,0 mio. kr.

**Tablet 3:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter.

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Optimering af kontaktmuligheder	Service	0	0	-200	-300	-500
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-200</b>	<b>-300</b>	<b>-500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Kortlægning af brugernes adfærd	Service	120	0	0	0	0
Videre markedsafdækning	Service	45	0	0	0	0
Analyse og kravsspecificering	Service	90	0	0	0	0
Valg af løsning(er)	Service	90	0	0	0	0
Udvikling	Service		1.200	400	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>345</b>	<b>1.200</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3)Optimering af og governance for kommunens kontakt

Projektet vil medføre sparede ressourcer i forhold til opdatering af kontaktoplysninger i færre systemer af gangen og optimering af den løbende drift af kommunens digitale kanaler. Potentialet vurderes sammenlagt at være 333 t. kr. pr. år fra 2022 svarende til 10 pct. af et administrativt årsværk pr. forvaltning.

Der afsættes 620 t. kr. til analyse, udvikling, test og opfølgning samt 1 mio. kr. til projektledelse, implementering og opfølgning såvel i de deltagende forvaltninger som på tværs af kommunen. Den samlede udgift er beregnet til i alt 1,6 mio. kr.

**Table 4:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Optimering af kontaktoplysninger	Service		-25	-50	-50	-50
Governance af kontakt			-245	-283	-283	-283
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		<b>-270</b>	<b>-333</b>	<b>-333</b>	<b>-333</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Projektledelse, analyse og udvikling	Service	266	266	0	0	0
Projektledelse, implementering og Opfølgning på tværs af KK		200	300	300	200	0
Udvikling, test og implementering	Service	44	44	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>510</b>	<b>610</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>0</b>

### 4) Implementering af ny generation digital post

Det vurderes, at Koncern IT og de respektive forvaltninger samlet set vil kunne spare tid og ressourcer på vedligehold af Digital Post fra 2020 svarende til 400 t. kr. i 2022 i takt med at de forbedrede funktionaliteter og tilhørende arbejdsgange implementeres. En mere effektiv håndtering af disse postkasser, herunder oprydning vil kunne give en besparelse på 12 pct. af et administrativt årsværk årligt pr. forvaltning. Den samlede investering er beregnet til i alt 1,8 mio. kr. Med afsæt i erfaringerne fra implementering af digital post 2, er der afsat 690 t. kr. til analyse og planlægning og 1,1 mio. kr. til tværgående implementering fordelt på forvaltningerne.

**Table 5:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Ny generation af digital post	Service			-100	-200	-400

<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>	<b>-200</b>	<b>-400</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Analyse og organisering	Service	390				
Udvikling og planlægning	Service		300			
Tværgående implementering	Service		350	600	200	
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>390</b>	<b>650</b>	<b>600</b>	<b>200</b>	<b>0</b>

## Varige ændringer og investeringer

Tabel 6. Varige ændringer, service fordelt på leverancer

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
1) Udvikling af en fælles servicemodel for en brugercentreret service- og kanalstrategi.			-300	-600	-600
2) Optimering af kontaktmuligheder – Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder			-200	-300	-500
3) Optimering af og governance for kommunens kontaktoplysninger		-270	-333	-333	-333
4) Implementering af ny generation digital post			-100	-200	-400
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1433</b>	<b>-1833</b>

Tabel 7. Serviceinvesteringer i forslaget fordelt på leverancer

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
1) Udvikling af en fælles servicemodel for en brugercentreret service- og kanalstrategi.	37	211	287			
2) Optimering af kontaktmuligheder – Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder	345	1.200	400	-	-	
3) Optimering af og governance for kommunens kontaktoplysninger	510	610	300	200	-	
4) Implementering af digital post	390	650	600	200		
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.587</b>	<b>400</b>	<b>-</b>	

## FORDELING PÅ UDVALG

Der er tale om et tværgående investeringsforslag, med besparelser på administrative sagsgange, sagsbehandling og tilkøb af fremmed konsulentbistand. Udgifter og gevinster fordeles efter ligedelingsprincippet, det vil sige 1/7 pr. forvaltning. Det er vurderingen, at alle forvaltninger, har et fælles ansvar og arbejde med den service, der gives via de digitale kanaler og det afledte ressourcetræk som genkontakt i kontaktcentret og de fysiske indgange afstedkommer i dag.

## IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres i regi af It-kredsen i Københavns Kommune. Der udarbejdes bl.a. en gevinstrealiseringsplan, så det sikres, at der følges op på realisering af gevinstrealisering forbundet med de enkelte leverancer.

## INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Projektet eksekveres i et samarbejde på tværs af forvaltningerne og Innovationshuset. Eksterne samarbejdspartnere som ITU, KL, DIGST og Center for Offentlig Innovation samt Danske Bank, ATP og Tivoli samt private IT-leverandører kobles til programmet i partnerskaber og involveres som sparringspartnere og partnere i forhold til at:

Private IT-leverandører involveres i forhold til markedsafdækning og samarbejde om relevante løsninger. Borgere og virksomheder inddrages systematisk i forhold til analyse- og samskabelsesfasen, når nye løsninger skal designes, testes og kvalificeres.

### FORSLAGETS EFFEKT

Det er forventningen, at en professionalisering, procesautomatisering og forenkling af borgernes og virksomhedernes kontaktmuligheder til kommunen på sigt vil medføre færre tilbageløb pr. kontakt på tværs af kommunens kanaler og forvaltninger. Forvaltningerne vil således over tid opleve et færre antal henvendelser pr. kontakt. Det er også vurderingen, at forvaltningerne vil kunne høste en række ikke økonomiske gevinster i form af øget tilfredshed med servicen hos brugerne og øget trivsel hos medarbejderne.

### OPFØLGNING

Succeskriterier	Hvordan måles succes-kriteriet?	Hvem er ansvarlig?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Brugerne oplever at det gør en positiv forskel i den service de oplever at de bliver involverede i at forbedre den digitale kontakt	Brugerundersøgelse gennemføres som baseline, midtvejs i projektet. Afslutningsvist som led i resultat- og effektmålinger.	It-kredsen, herunder, projektleder	Midtvejs, afslutningsvist og 3 og 6 mdr. efter afslutning af innovationsforløbet.
Sikre kontaktformularer og ny generation digital post giver bedre brugervenlighed, mere træfsikker kommunikation og færre tilbageløb i form af genkontakt på andre kanaler	Løbende brugerinvolvering i AS og TO BE faserne samt afsluttende i forhold til evaluering og opfølgning på slutresultat som brugerundersøgelse og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Under projektets gennemførelse som led i AS IS og TO BE – findings og resultater forelægges styregruppen. Brugerundersøgelse gennemføres afslutningsvist. Resultater forelægges styregruppen.
Optimering af flow for kommunens kontaktoplysninger i ét system for kontakt sikrer at brugerne altid nemt kan komme i kontakt med kommunen	Brugertilfredshedsundersøgelse i opstartsfasen, i forbindelse med opsamling og evaluering af slutresultat og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelse forelægges styregruppen i opstart, løbende hver 6. mdr. gennemprogrammets levetid og afslutningsvist.
Governance af kontaktpunkterne giver en bedre kvalitet og større brugertilfredshed som følge af den løbende monitorering og tilpasning af kontakten, der finder sted med afsæt i brugernes behov og ønsker	Brugertilfredshedsundersøgelse opstartsfasen, i forbindelse med opsamling og evaluering af slutresultat og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelse forelægges styregruppen i opstart, løbende hver 6. mdr. gennemprogrammets levetid og afslutningsvist

## RISIKOVURDERING

Risiko	Handling
Forvaltningerne kan ikke blive enige om, hvilke løsninger der skal vælges i forhold til nye sikre og smartere kontaktformularer.	Status for projektet, herunder valg af løsninger drøftes med relevante tværgående lederfora, herunder DCK. Ligesom det vil være relevant at involvere programstyregruppen i beslutningen af, hvilke løsninger der udtages til designfasen.
Optimering af flow for kommunens kontaktoplysninger i ét system giver ikke den forventet datakvalitet.	Projektet indgår i et tæt samarbejde med KITs KK org. udviklingsenhed og KSs grunddatateam for at sikre den nødvendige kravspecificering og udarbejdelse af SLA og governance i forhold til driften efterfølgende.
Forvaltningerne kan ikke blive enige om, hvordan governance for kontakt skal organiseres og hvor mange ressourcer, der skal allokeres fra hvilke forvaltninger.	Forskellige scenarier for governance drøftes i relevante lederfora samt programstyregruppen, som også træffer beslutning om hvilken løsning der vælges.
Det er for ressourcekrævende at rekruttere borgere og virksomheder til de brugerinvolverende processer i projektet.	Der laves en plan for brugerinvolvering som forelægges styregruppen så tidligt i projektet som muligt. Ligesom findings fra brugerinvolveringsprocesserne visualiseres og dokumenteres. Endvidere evalueres brugerinvolvering som en metode til at optimere og kvalificere servicen. Det dokumenteres løbende om og hvordan brugerinvolvering har bidraget til at kvalificere løsningerne.

## HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, ØKF	Ja	27. februar 2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	



## TEKNISK BILAG

Table 8. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr. 2018 p/l				
		2018	2019	2020	2021	2022
Økonomiudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Socialudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	-	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1.433</b>	<b>-1.833</b>
	<b>Omkostninger</b>	-	-	-	-	-

**Tabel 9. Fordeling af serviceinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr.2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Økonomiudvalget	0	50	86	29	0
Kultur- og Fritidsudvalget	1.282	2.371	1.073	229	0
Børne- og Ungdomsudvalget	0	50	86	29	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0	50	86	29	0
Socialudvalget	0	50	86	29	0
Teknik- og Miljøudvalget		50	86	29	0
Beskæftigelses-ogIntegrationsudvalget		50	86	29	0
<b>Total</b>	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.588</b>	<b>401</b>	<b>0</b>