

# BUSINESS CASE

## Smarte investeringer i kernevelfærden

**Forslagets titel:** Borgeradgang på socialområdet via Borger.dk

**Kort resumé:** Borgerne efterspørger i stigende grad ønske om nemmere at få overblik over og adgang til informationer og selvbetjenings muligheder fra det offentlige. Samtidig ønsker Socialforvaltningen at give borgerne adgang til egen sag uafhængig af tid og sted og således give kommunikationen med borgeren et kvalitetsløft.

**Fremstillende forvaltning:** Socialforvaltningen

**Øvrige berørte forvaltninger:**

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

### 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1000 kr. 2016 p/l	Styrsområde	2016	2017	2018	2019
<b>Varige ændringer</b>					
Driftsomkostninger	Service		1.100	1.500	1.500
Effektivisering	Service		-1.100	-3.350	-3.350
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>0</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>					
Anlæg	Anlæg	2.500	2.750		
Service	Service	1.000	400		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>3.500</b>	<b>3.150</b>		
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>3.500</b>	<b>3.150</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6				
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6				

### 2. Baggrund og formål

Der er efterspørgsel fra politisk side, fra borgerne og fra driften på at få gjort borgernes oplysninger tilgængelige for dem på nettet via Borger.dk. Endvidere forventes ”Digital kommunikation i verdensklasse” at blive et af temaerne i den kommende Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016-2020 og der er derfor brug for, at borgernes oplysninger kan lægges struktureret, let tilgængeligt og brugervenligt til rådighed på Borger.dk

### 3. Forslagets indhold

Målsætningen er at give borgerne indblik i egne data og i deres relation med SOF samt adgang til selvbetjeningsløsninger via borger.dk. Selvbetjeningsløsningerne vil gøre det muligt for borgeren at ansøge

om ud-valgte ydelser digitalt.

Borger.dk er et fællesoffentligt portal, hvor borgere kan logge sig på med NemID og allerede nu se personlige oplysninger om blandt andet skat, sundhed, bolig og økonomi.

For at kunne benytte borger.dks muligheder, kræver det køb og implementering af en løsning, der kan vise de oplysninger, vi har om borgerne i vores socialfaglige systemer for borgerne på borger.dk på en brugervenlig måde.

På socialområdet er ønsket, at give borgeren adgang til at kunne se aftaler med SOF; hvornår får en borger besøg af fx hjemmeplejen og hvad ventes udført samt hvilke ydelser borger modtager. På sigt kan denne løsning åbne op for nye kommunikations- og selvbetjenings tiltag overfor borgeren, eksempelvis mål og handleplaner. Borgeradgang kan således tilpasses og udvikles i forhold til SOFs vision om at gøre arbejdet sammen med borgeren.

For at sikre borgerne den bedst mulige service på tværs af kommunen så skal løsningen samtænkes med de andre forvaltningers tiltag og med de kommende nationale tiltag som f.eks. SAPA så vi får en så fremtidssikret, ensartet og brugervenlig kommunikation med borgerne på nettet.

#### 4. Økonomi

Forudsætningerne for effektiviseringerne er, at borgerne i videre grad end det er muligt nu, betjener sig selv på nettet. Frem for at ringe eller møde op, så vil de kunne få svar på en række spørgsmål via oplysninger om dem selv og deres ydelser og via mulighed for selvbetjening på en række områder. Betjening på nettet er billigere end pr. telefon og meget billigere end hvis borgeren møder op. Der kan spares mellem 66 og 30 kr. pr. henvendelse afhængigt af på hvilke måde borgeren henvender sig. Halvdelen af besparelsen forventes ved færre henvendelser på tværs af hele socialforvaltningen og ved at flere henvendelser kan håndteres lettere idet borgeren er klædt bedre på når de henvender sig. Den resterende besparelse forventes via forbedret og dyb integration mellem borger.dk og forvaltningens fagsystemer, dvs. færre manuelle procedurer ved ansøgninger fra borgerne; baseret på erfaringer fra KL om omkostninger pr. selvbetjening ved øget systemintegration.

Implementerings- og driftsomkostningerne er baseret på erfaringer med lign. projekter, herunder selvbetjeningsløsninger til borger.dk og på kompleksiteten i projektet, hvor der skal foretages en række afklaringer, mht. hvordan man bedst og juridisk sikkert kan gøre borgerens oplysninger til rådighed uden at det skaber yderligere henvendelser.

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1000 kr. (2016 p/l.)			
	2016	2017	2018	2019
<b>Drifts og vedligeholdelse</b>		1.100	1.500	1.500
<b>Færre henvendelser</b>		-550	-1.850	-1.850
<b>Effektivisering via dyb integration</b>		-550	-1.500	-1.500
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>0</b>	<b>-1.850</b>	<b>-1.850</b>

**Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)					Innovationspulje (sæt X)
	2016	2017	2018	2019	I alt	
<b>Implementeringsomkostninger service</b>	1.000	400			<b>1.400</b>	
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.000</b>	<b>400</b>			<b>1.400</b>	

**Tabel X. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1000 kr. (2016 p/l.)				
	2016	2017	2018	2019	I alt
<b>Implementering, køb og afklaring</b>	2.500	2.750			<b>5.250</b>
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>2.500</b>	<b>2.750</b>			<b>5.250</b>

## 5. Implementering af forslaget

Forslaget forventes implementeret i faser over 2016 og 2017, hvor man indledningsvis vil fokusere på, at gøre objektive entydige informations og sideløbende afklare, hvordan mere subjektiv og kompliceret information kan gøres til rådighed for borgerne i de efterfølgende faser. Fuld effekt forventes derfor først fra 2018.

## 6. Inddragelse af medarbejdere, virksomheder og borgere

Forslaget forventes implementeret i faser over 2016 og 2017, hvor man indledningsvis vil fokusere på, at gøre objektive entydige informations og sideløbende afklare, hvordan mere subjektiv og kompliceret information kan gøres til rådighed for borgerne i de efterfølgende faser. Fuld effekt forventes derfor først fra 2018.

## 7. Forslagets effekt

Øge kvalitet for Socialforvaltningens borgere ved at give dem (eller deres værger) mulighed for, når det passer dem, selv at få indblik i deres relation med kommunen, samt at skabe grundlag for at kunne benytte eksisterende og kommende selvbetjeningsløsninger via borger.dk.

Borgeradgang vil skabe mere åbenhed idet borgerne vil have digital adgang til aftaler og informationer på alle tider af døgnet og flere kanaler at kommunikere sikkert med forvaltningen på, f.eks. via selvbetjeningsløsninger på socialområdet.

Borgeradgang er for alle Socialforvaltnings borgere. De borgere som ikke har mulighed for at tilgå borger.dk selv vil stadig kunne få udbytte af borgeradgang enten via fuldmagt eller værgemål.

Ud over den øgede service overfor borgeren, ved at borgeren selv kan danne overblik over sin relation med kommunen, så forventes den øgede åbenhed på længere sigt at reducere antallet af forespørgsler til kommunen (på kort sigt forventes en øget mængde forespørgsler som følge af de nye muligheder for borgerne). Hvilket betyder at medarbejderne forventes at kunne fokusere på de mere komplicerede borgerhenvendelser, frem for simple servicehenvendelser

## 8. Opfølgning

	Hvordan måles succeskriteriet	Hvem er ansvarlig for opfølgning	Hvornår gennemføres opfølgningen
Færre henvendelser fra borgerne	Ved målinger af brugen på borger.dk og ved tælleugerne	SOF IT	Løbende
Tilfredshed hos borgerne med de data der stilles til rådighed på borger.dk	Brugertilfredshedsmåling	SOF IT	Efter løsningerne har været i drift i en række måneder således at faktiske erfaringer kan indhentes

---

Dybere integration  
mellem løsningerne

Antal integrationer mellem  
tjenester på borger.dk og  
fagsystemerne

SOF IT

Løbende

## 9. Risikovurdering

Den største udfordring er sikring af sikkerheden for borgeren ved at gøre personfølsomme dokumenter digitalt tilgængelige herunder skal det afdækkes, hvordan der sikres beskyttelse af persondata i forhold til sagsbehandlere og andre medarbejdere, der er involveret i sagsbehandlingen.

Der skal endvidere foretages jurisk afklaring af om der er data, der skal friholdes fra offentliggørelse på borger.dk