

I Københavns Kommune hænger livet sammen - hele vejen rundt.

# Vision for Københavns Kommunes borgerrettede digitale service



Billeder af:

I 2025 oplever Københavnerne, at kk.dk og andre digitale kanaler har forenklet deres kontakt og interaktion med kommunen. Det er let for københavnerne at finde den information, som de har behov for, og brugervenlige og smarte løsninger guider dem hurtigt og nemt frem mod deres mål.

I 2025 er vi nået langt med at binde de digitale kanaler sammen på tværs af offentlige myndigheder, så brugerne oplever en sammenhængende service, der i højere grad er personificeret og tilpasset deres individuelle behov<sup>1</sup>. Fra den første kontakt har borgerne mulighed for at blive guidet til den rigtige løsning eller service. De behøver ikke længere at gentage de samme forespørgsler og indtaste eller lede efter de samme oplysninger flere gange hos flere forskellige myndigheder og forvaltninger.

I 2025 inviteres borgerne og virksomhederne til at deltage aktivt i den løbende udvikling af den digitale service sammen med kommunen og kommunens øvrige samarbejdspartnere, så den service vi tilbyder tager afsæt i borgernes behov.

## Vision

---

# "De digitale kanaler understøtter, at borgerne oplever sammenhængende, effektiv og imødekommende service i Københavns Kommune"

### Visionen kommer til udtryk ved, at borgerne i Københavns Kommune:

- Oplever, at de på tværs af forvaltninger, regler og myndighedsskel bliver hjulpet af kommunens digitale løsninger
- Nemt og hurtigt kan komme i kontakt med kommunen via de digitale kanaler og får løst deres opgaver/henvendelser
- Modtager en digital service, som er brugervenlig, individuelt tilrettelagt og attraktiv
- Oplever, at København som landets største kommune er på forkant med deres forventninger til digital service og sikrer, at det er borgernes behov der kommer først
- Oplever kommunens medarbejdere som kompetente, involverende og servicemindede guider i en digital verden.

---

<sup>1</sup> Ambitionsniveauet er i tråd med målsætningerne i de tværoffentlige digitaliseringsstrategier og sammenhængsreformen om at skabe sammenhæng i servicen for borgerne på tværs af myndighedsskel ved at samtænke såvel bagvedliggende arbejdsgange og systemer som de servicetilbud der udstilles til borgerne.

## Hvad omfatter visionen

Visionen dækker kommunens service og kommunikation på tværs af websites, chatbot, apps, selvbetjening, sociale medier, skærmservice og kontaktcentre. Visionen er møntet på kommunens borgere. Den vil have en afsmittende effekt i forhold til erhvervsliv og andre interessenter.

Visionen omfatter også internationale københavnere, der bor, arbejder og studerer i byen. Visionen vil blive tænkt sammen med den strategi, der udvikles i forhold til indenlandske og udenlandske turister.

## Indfrielse af vision - et fælles træk

Københavns Kommune forpligter sig med denne vision, til at arbejde sammen på tværs af forvaltninger og myndigheder om at identificere og løfte de opgaver, der skal løses for at Københavns Kommune kommer i mål med visionen.

Visionen er fælles, men de indsatser der skal indfri visionen, kan både være fælles og individuelle. Indsatserne skal være drevet af brugerbehov, som identificeres i de enkelte forvaltninger. Der vil også være brugerbehov, som går på tværs af forvaltninger og myndighedsskel og som skal løftes i et samarbejde. Begge typer af brugerbehov vil være styrende for de indsatser, der iværksættes for at indfri visionen.

Indfrielsen af visionen sker i faser, og de fælles indsatser skal løbende besluttes i It-kredsen og finansieres via kommunens effektiviseringsstrategi.

## Igangsatte initiativer

Der er igangsat flere, indledende initiativer, som skal medvirke til at indfri visionen. Disse initiativer er finansieret via overførelsessagen 2017/2018. Der er tale om fem tværgående projekter under programmet "Fremtidens digitale borgerkontakt". Formålet er at forbedre den digitale borgerkontakt ved at gøre det let og nemt for borgerne at kontakte og interagere med kommunen digitalt.

Projekterne i programmet skal bl.a. sikre, at Københavns Kommune lever op til EU's databeskyttelsesforordning på de digitale kanaler ved at udstille sikre, brugervenlige og smartere kontaktmuligheder via kk.dk og selvbetjeningsløsninger på fælles platform(e), samt klargøre kommunen til Næste generation Digital Post. De samlede udgifter til Næste generation Digital Post, for så vidt angår den tekniske implementering og den fulde organisatoriske implementering i forvaltningerne, er dog ikke dækket af den nuværende finansiering. Derudover udarbejdes der fælles governance for kontakt på byens digitale kanaler og der testes på, hvordan kommunen fremadrettet kan innovere digital selvbetjening. Endelig støbes fundamentet for at skabe en fælles tilgang til, hvordan der arbejdes med digital service, som tager afsæt i borgernes perspektiv.

Yderligere initiativer til indfrielse af visionen vil i udgangspunktet søges finansieret som innovations- eller investeringscases.

## Mulige initiativer

Kommende forslag til nye initiativer handler om at styrke sammenhængen i borgernes serviceoplevelse ved at arbejde på at binde de digitale kanaler sammen på tværs af forvaltninger og myndighed.

Et kommende forslag omhandler udskiftning af den fælles webplatform, sikring af tilgængelighed på web, styrket fokus på sammenhæng mellem kk.dk og andre myndighedssites samt forbedring af indhold og governance på kk.dk.

Andre mulige forslag kan omhandle udnyttelse af det potentiale der er forbundet med at anvende telefoni og supporterende teknologier som medskabere af digital service i verdensklasse ved at konsolidere fastnettelefoni for hele KK, gøre det muligt at skabe benchmark på tværs af KKs kontaktcentre og arbejde med at udvikle automatiseret kontaktservice.

Mulige forslag til nye initiativer kan også omhandle, hvordan kommunen kan arbejde med at give borgerne og virksomhederne adgang til egne data med det mål at give overblik over egen sag og styrke borgernes og virksomhedernes selvbetjeningsmuligheder, bl.a. ved at dele data mellem myndigheder og automatisering af bagvedliggende sagsge og data, for at sikre effektiv og nem fremstilling af borgernes sager.

**Arbejdet med at indfri visionen organiseres i et tværgående program med it-kredsen som styregruppe.**



# Baggrund for visionen

## De digitalt modne københavnere efterspørger digital service

Den digitale udvikling har ændret borgernes syn på service og kommunikation radikalt. Det gælder også for københavnere, som har en høj grad af digital modenhed og en forventning om, at de kan tilgå kommunen digitalt på alle tidspunkter af døgnet. Skal kommunen indfri københavnernes forventninger til digital service, kræver det at København Kommune har en vision, der fortæller hvor vi skal hen og viser vejen.

Visionen er som udgangspunkt for alle københavnere. Der er imidlertid stor forskel på borgernes digitale parathed og behov for borgerservice alt efter henvendelsestype. I de mere komplekse sagsforløb foretrækker mange borgere fortsat den analoge kontakt. Ligesom mange af kommunens ydelser fortsat skal finde sted via en fysisk samtale. Ikke desto mindre er 93 % af københavnere i dag på Digital Post og Københavns Kommune har, målt i forhold til implementering af obligatorisk selvbetjening, opnået en digitaliseringsgrad på 88,4 %.

Københavns Kommune har desuden ca. 10 mio. besøgende på kommunens websites årligt, og når et stort antal københavnere via kommunens SoMe kanaler, med 400.000 ugentlige visninger alene på Facebook. Endelig viser en måling via kommunens borgerpanel april 2017, at mere end 90 % af de adspurgte borgere foretrækker at betjene sig selv digitalt i deres interaktion med kommunen.

Kommunen vil derfor i første omgang fokusere på de mere end 80 % af københavnere som primær målgruppe for de digitale løsninger, der som udgangspunkt gerne vil bruge de digitale kanaler til at indhente informationer og betjene sig selv via kommunens selvbetjeningsløsninger.

De øvrige ca. 20 % af københavnere imødekommes ved at binde personlig og digital service sammen, så de københavnere der ikke kan selv, får den fornødne hjælp og modtager en service der hænger sammen på tværs af kanaler, forvaltninger og myndighedskel. Dette arbejde skal koordineres og samtænkes med forvaltningernes strategier for personlig og personificeret service på telefonerne og i de fysiske indgange.



**93%**

Af københavnere i dag er på digital post

**90 %**

af de adspurgte borgere foretrækker at betjene sig selv digitalt i deres interaktion med kommunen



Københavns Kommune har ca.

**10** mio.

besøgende på kommunens websites årligt



Københavns Kommune har

**400.000**

ugentlige visninger på kommunens Facebook

## Kommunens service er under pres

Københavns befolkning vokser hurtigt. Over de sidste 13 år er der kommet 22 % flere københavnere. Det er en højere vækstrate end for hele landet<sup>3</sup>. København er også en ung by med en stor andel unge københavnere og byen har landets laveste gennemsnitsalder på 35,9 år. Fra 2019 forventes ydermere et kraftigt stigende antal ældre. I 2030 forventes andelen af københavnere over 80 år at være vokset med næsten 60 % - en borgergruppe, der i dag kræver en stor kommunal indsats, og samtidig omfatter mange svage og mindre digitalt parate københavnere end resten af befolkningen<sup>4</sup>. Samlet set betyder det, at kommunen skal levere samme serviceniveau til flere for færre penge<sup>5</sup>.

For at forløse det effektiviseringspotentiale, der er forbundet med digitalisering, skal vi sætte endnu mere fokus på borgernes behov for service og de muligheder, som digitalisering og automatisering tilbyder i forhold til at innovere interne arbejdsgange og designe services, der tager afsæt i borgenes perspektiv, jævnfør It-redegørelsen.



**22%**

flere københavnere.  
over de sidste 13 år

København har landets  
laveste gns. alder på

**35,9** år

I 2030 forventes andelen af  
københavnere over 80 år  
at være vokset med næsten

**60%**



Samlet set  
betyder det, at  
kommunen skal  
levere samme  
serviceniveau  
til flere for  
færre penge

<sup>3</sup> Kilde: Nøgletal for København, august 2018

<sup>4</sup> Kilde: Nøgletal for København, august 2018

<sup>5</sup> Københavns Kommunes samlede driftsbudget er i dag på cirka 25 mia. kroner om året. Heraf skal der forventeligt effektiviseres mellem 1-2 procent årligt svarende til ca. 370 mio. kr. for at dække udgifterne til den demografiske udvikling, nye prioriteringer og statens moderniserings- og effektiviseringsprogram. Den vedtagne 10 pct. besparelse ift. administrative udgifter over en fireårig periode er medtaget

## Det nødvendige samarbejde på tværs af myndigheder og forvaltninger

De fællesoffentlige digitaliseringsstrategier for 2016-2020 og regeringens initiativ, "Digital service i verdensklasse" er rammesættende for den fremtidige digitalisering i den offentlige sektor. De har fokus på vækst og borgernes tryghed samt sammenhængende service og effektivisering af den offentlige service.

København indgår allerede i det tværoffentlige samarbejde om den videre digitalisering og samordning af den offentlige service på tværs af myndighedsskel og kanaler - som fx udarbejdelse af en fælles referencearkitektur og samarbejdet om at skabe bedre samspil mellem kk.dk og andre offentlige myndigheder. Dette samarbejde foregår på alle forvaltningsområder og bidrager til indfrielse af visionen.

I Københavns Kommune skal vi, på lige fod med øvrige myndigheder, imødekomme de krav, der følger af den kommende fællesoffentlige referencearkitektur samt udrulning af de fælleskommunale delkomponenter og krav til selvbetjening.



Malte Kristiansen/Scanpix Denmark/Ritzau Scanpix



## Behov for investering i vores fælles infrastruktur til digital service

I dag har Københavns Kommune afsat meget få ressourcer til udvikling og vedligehold samt monitorering og opgradering af indhold på de digitale kanaler. Det indebærer konkret, at det i dag ikke er muligt at analysere brugen af vores services og foretage den nødvendige optimering til gavn for brugerne. Indenfor de næste 2-3 år skal vi endvidere opgradere den eksisterende webplatform, som fra november 2021 ikke vil kunne sikkerhedsopdateres i tilstrækkeligt omfang.

Indfrielse af visionen kræver, at vi investerer i digital transformation og dermed i digital infrastruktur, fælles og tværgående komponenter for at imødekomme borgere og virksomheders behov. Vi har på overskriftniveau identificeret behovet for udvikling af en ny webplatform, ny teknologi og nye kanaler, smarte services samt udveksling og udstilling af data på tværs af myndigheder og forvaltninger for at kunne tilbyde sammenhængende, effektiv og imødekommende service. En del af investeringerne vil gå til kommunes egen infrastruktur og andre vil gå til at integrere mellem kommunens fagsystemer og eksterne systemer, så der skabes sammenhængende løsninger med en bred vifte af løsninger, fx borger.dk og i sektorspecifikke sammenhænge, fx sundhed.dk<sup>6</sup>.

**En fælles vision skal være med til at sikre, at investeringerne foretages mest effektivt.**



<sup>6</sup> Det kan eksempelvis nævnes, at Københavns kommune har en ledende rolle i det tværsektorielle samarbejde på sundheds- og omsorgsområdet ift. iværksættelse af de første investeringer i fællesnational infrastruktur for telemedicinsk infrastruktur og services til borgere. Denne infrastruktur vil skabe sammenhæng for borgere, der bevæger sig mellem forskellige sundhedsaktører i kommunen, i hospitalsvæsenet og hos praktiserende læge.





Christian Lindgren/Scanpix Denmark/Ritzau Scanpix

### **Sammenhængende service med afsæt i borgernes behov**

Investering i teknologi kan ikke stå alene. Der skal også investeres i medarbejdernes evne til at formidle, hvordan borgerne nemmest bruger de digitale tilbud, og i medarbejdernes evne til at inddrage borgerne i samskabelse af brugervenlige digitale løsninger.

---

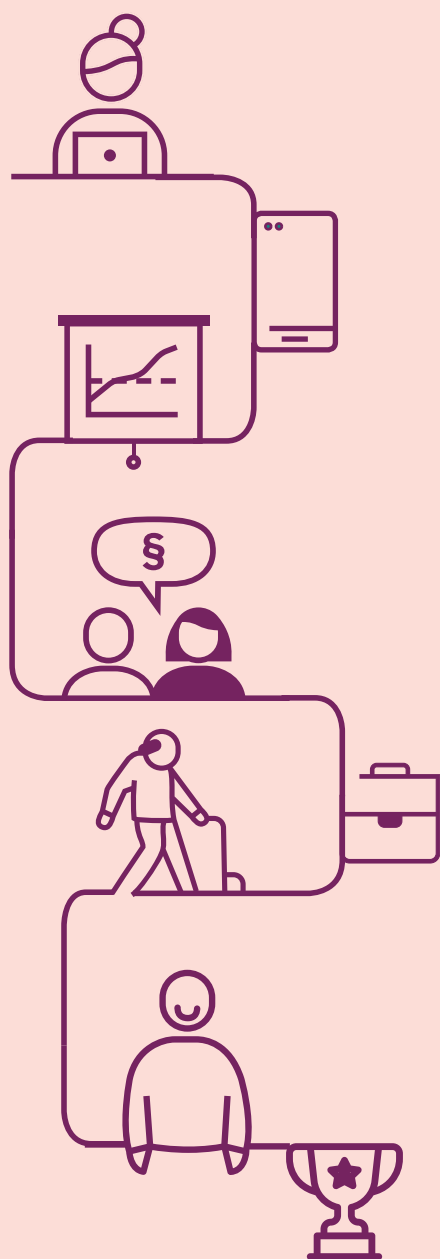
Flertallet af københavnere er nemlig digitalt modne og forventer, at kommunen leverer en tidssvarende og sammenhængende digital service.

# **En service, der tager afsæt i den enkeltes behov, er nem at bruge og kan tilgås, når det passer borgeren.**

---

Når borgerne ikke kan komme i mål med deres henvendelse digitalt, må de rette henvendelse på de øvrige kanaler. Det kan opleves som dårlig service og det er dyrt for kommunen.

# FORMÅL MED VISIONEN



Visionen sætter en fælles strategisk retning for udviklingen og tilrettelæggelsen af de kommende års digitale service, herunder:

- Løfter niveauet for den digitale service og kommunikation og baner vejen for, at København som landets største kommune arbejder for en sammenhængende og brugervenlig digital borgerkontakt.
- På alle niveauer gør det lettere at træffe strategiske og praktiske beslutninger om arbejdet med borgervendt digital service på tværs af såvel kommunens forvaltninger som øvrige myndigheder
- Understøtter, at kommunen overholder lovgivningen og leverer sammenhængende tilbud og services af høj kvalitet målrettet brugernes behov.
- Frigør ressourcer til at arbejde mere målrettet med at skabe sammenhæng mellem den personlige og digitale service for de borgere, som har svært ved de digitale løsninger.
- Sikrer en klar kanalstrategisk prioritering, tilpasset borgernes behov for service.
- Hjælper København til at indfri målsætningerne i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Visionen bygger videre på Citizen 2015 og er en del af udmøntningen af de borgerrettede initiativer i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020, fokusområde 1 om en "brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor". Indsatsområdet består af to konkrete tværoffentlige tiltag: 1.1 Mere sammenhængende Brugerrejser og 1.2 Bedre Digital kommunikation.

# Strategiske pejlemærker

De følgende 4 strategiske pejlemærker skal understøtte kommunens arbejde med at indfri visionen om fremtidens borgerrettede digitale service.

## 1) En stærk digital organisering på tværs af forvaltningerne

*København skal, som landets største kommune, være på forkant med borgernes forventninger til den digitale service og bidrage til den videre digitalisering af det offentlige Danmark. Det forudsætter en fælles forståelse for den tværgående digitale service på de digitale kanaler. Ligesom det forudsætter, at der afsættes ressourcer i de enkelte forvaltninger til at sætte brugerne i centrum i udviklingen af den digitale service.*

Dette pejlemærke nås ved at vi:

- Udvikler principper og governance for samarbejdet om den digitale service på tværs af forvaltninger og med andre myndigheder samt afsætter de fornødne ressourcer til at fastsætte, styre og eksekvere retning og målsætninger for samarbejdet. Det gælder både den tekniske som den indholdsmæssige udvikling og drift af den digitale borgerkontakt på tværs af kommunen.

## 2) Høj kvalitet og sikkerhed – tilgængelighed for alle

*Ny skærpet lovgivning om datasikkerhed og tilgængelighed er fra 2018 trådt i kraft. Det betyder, at Københavns Kommune er forpligtet til at investere i og tilvejebringe den lovmæssigt påkrævede tilgængelighed og legal compliance i de kommende år, så borgerne understøttes i at kommunikere sikkert, og den digitale service opleves som sikker og tilgængelig for alle.*

Dette pejlemærke nås ved at vi:

- Etablerer nye sikre og tilgængelige løsninger, der understøtter legal compliance og at 'Direktiv om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer' overholdes<sup>1</sup>.
- Etablerer fælles principper for kontakt, der sikrer brugervenlighed og tilgængelighed og som løbende monitoreres, evalueres og tilpasses såvel brugerbehov som lovgivning.

## 3) Deltagelse i udvikling af byens digitale service

*Københavnerne er eksperter i det liv, som leves i byen, og vil gerne tages med på råd. Visionen skal understøtte Københavns Kommunes "Sammen om byen", så vi skaber en endnu bedre by sammen. Det betyder, at borgerne skal være medspillere i udviklingen af de mest brugervenlige og sammenhængende løsninger, så vi undgår tilbageløb og deraf følgende ressourcespild. Københavnerne skal ganske enkelt opleve, at deres kontakt med Københavns Kommune tilfører dem konkret værdi i deres hverdag i form af bedre digital service.*

Dette pejlemærke nås ved, at vi:

- Kompetenceudvikler medarbejderne på tværs af kommunen, så de kan inddrage borgerne i design af kommunens løsninger, så vi arbejder med et udefra og ind-perspektiv i den service, vi giver til borgerne. Medarbejderne skal være uddannet til at møde borgerne, hvor de er, så deres situation og behov gøres rammesættende for vores digitale service.

#### 4) Sammenhæng mellem personlig og digital service

*Vi skal fortsat gøre det nemt at være digital københavner. Kontakten og servicen skal målrettes borgernes behov og understøtte deres valg af de mest omkostningseffektive kanaler. For at indfri dette skal kommunens forvaltninger arbejde systematisk med digital medbetjening<sup>2</sup>. Dette gælder ikke mindst i forhold til de udsatte borgere, hvor vi skal hjælpe dem der ikke kan selv. Medarbejderne i den personlige service skal kende og forstå mulighederne i de digitale løsninger og formidle dette tydeligt og på en imødekommende måde. Det vil forbedre kommunens service og bidrage til en effektiv udnyttelse af kommunens ressourcer.*

Dette pejlemærke nås ved, at vi:

- Styrker samarbejdet på tværs af forvaltninger og kanaler i forhold til at koordinere og stille hjælp til rådighed i mødet med borgerne, så borgerne oplever, at der altid er hjælp at hente og sammenhæng i servicen - uanset hvilken kanal de kontakter kommunen på.

#### Involvering af borgere og virksomheder og eksekvering af indsatser

Indfrielse af pejlemærkerne sker via systematisk involvering af københavnernes i servicerejser, der kortlægger borgernes og virksomhedernes adfærd og behov for service, samt inddragelse af borgerne og virksomhederne i samskabelse og design af nye løsninger og services. Derudover omhandler indfrielse af pejlemærke 3 og 4 også digital medbetjening, løbende monitorering, samt evaluering og nudging af borgerne og virksomhederne ift. til at bruge de rette kanaler til de enkelte services.

<sup>2</sup> Digital medbetjening er en betegnelse, der beskriver arbejdsgange forbundet med at kunne udøve god borgerservice overfor den gruppe borgere, som har vanskeligt ved at anvende selvbetjening. Digital medbetjening kan fx foregå som vejledning i de fysiske modtagelser, via telefonerne, skærmservice, chatbot, videos og eller e-learning, der lægges på selve løsningerne m.m.