

Projektbeskrivelse til digitale initiativer

Projektbeskrivelse - god og effektiv digital selvbetjening for alle

Spor 4

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 1 af 4

1. Baggrund og projektidé

Baggrund

Et spor i Kommunernes Digitaliseringsstrategi 2026-2030 handler om at skabe en moderne administration og service. Digitalisering skal lette administrationen og give borgere bedre service. Servicen til borgerne skal være tidssvarende - uanset om det er via digitale selvbetjeningsløsninger eller i den personlige kontakt med kommunen.

KL gennemførte i 2023 en analyse af kommunernes behov for et bedre grundlag for selvbetjening og administrativ praksis, og opfordringen fra kommunerne til KL var klar: "tænk selvbetjening og digitalisering først i et tættere samarbejde med kommunerne."

Det hidtidige arbejde med KLs blanketmoderniseringsprojekt i perioden 2023-25 er nu nået til i pilottest at digitalisere udvalgte KL blanketter og har afdækket regelforenklingspotentialer, der kan medtages i KL's interessevaretagelse og dermed gøre processerne i kommunerne mindre komplicerede. Et fokus har også været at understøtte bedre digital inklusion via KLs blanketter samt styrkelse af den juridiske screening.

KL har i perioden samarbejdet med en række kommuner om optimeret inklusion i borgerrettet digital selvbetjening. Erfaringerne fra projektet viser, at der er brug for en mere struktureret opbygning af KL's blanketter samt et klart og tydeligt sprog.

Arbejdet i KL har undervejs ført til erkendelse af, at KL via arbejdet med blanketter, som fælles fundament for god administrativ og lovmedholdelig praksis, vil kunne levere flere og større gevinster, ud over de åbenlyse stordriftsfordele, som blanketterne allerede har givet kommunerne gennem flere årtier.

Projekt idé

Formålet med projektet er at give alle 98 kommuner et bedre grundlag for at stille digital selvbetjening til rådighed for borgerne. Kommunerne kan vælge mellem et mindre antal it-leverandører, som tilbyder digitale blanketløsninger og selvbetjeningsløsninger med afsæt i KL's blanketter.

Projektet skal tænke også tænke fremad i brugen af nye teknologier og leverer derfor kommunale cases fra KL's blanketsamling til Innovationsfondens projekt XHAILe, som ledes af Datalogisk Institut på Københavns Universitet. Hensigten er at få forskernes bud på, hvordan AI vil kunne bygges ind i kommunale løsninger, som middel til at en borger kan udfylde en formular eller stille spørgsmål til lovgivningen med et naturligt

sprog, som oversættes til et spørgsmål, der kan besvares pålideligt. På sigt forventes resultaterne fra forskningsprojektet således at belyse potentialet og præmisserne for at AI kan bygges ind i selvbetjeningsløsningerne som en hjælp til borgerne.

I en situation med mange reformer er tempoet og kompleksiteten i lovændringer øget, med tilsvarende pres på det samlede blanketarbejde.

Projektet vil transformere KLs borgervendte blanketter så de danner et digitalt grundlag for selvbetjeningsløsninger i samarbejde med kommunerne. Projektet vil også som en del af arbejdet:

- Styrke koblingen til markedet for selvbetjeningsløsninger, herunder KOMBITs K98 løsninger
- Identificere og drage nytte af synergier med digitaliseringsklar lovgivning og KLs interessevaretagelse
- Styrke digital inklusion
- Realisere potentialer ved brug af AI til fx lovvedligehold.

På baggrund af erfaringerne i det hidtidige arbejde og det tætte samarbejde med kommuner ønsker projektet at moderniseringen af KL's blanketsamling fortsat sker med tæt inddragelse af kommunerne, så blanketterne i højere grad understøtter en effektiv sagsbehandling i kommunerne.

2. Resultatmål

1. Transformere KLs 85 borgervendte pdf-blanketter så de danner et retvisende maskinlæsbart grundlag for at markedet og kommunerne kan udvikle lovmedholdelige selvbetjeningsløsninger
2. Projektet har til hver digital ansøgningsblanket udarbejdet procesbeskrivelse som synliggør det effektive sagsforløb for borgerne og kommunerne.
3. Kommunerne oplever at blanketterne styrker inklusion og gør grundlaget for selvbetjeningsløsningerne lettere at forstå og anvende for borgerne
4. Projektet har inddraget mindst 25 kommuner i forbindelse med transformationen til digitale blanketter

3. Leverancer

Rækkefølgen af leverancerne defineres ved projektets opstart.

- Maskinlæsbart lovmedholdeligt grundlag for selvbetjeningsløsninger med forståeligt sprog og tilstrækkelig vejledning til borgeren, der afspejler de kommunale arbejdsgange stilles til rådighed for markedet og kommunerne
- Vejledning om forretningsregler samt forvaltningsretlige regler og principper til kommunale medarbejdere
- Metode for fremtidigt blanketudvikling med inddragelse af kommuner
- Skabelon for opsamling af potentielle regelforenklinger
- Vejledning til leverandører og kommunerne om realisering af selvbetjeningsløsningerne
- Løsning på hvordan de digitale blanketter samtidig kan udgives i et brugervenligt format til borgere, der er fritaget for digital selvbetjening.

4. Tidsplan

Projektet pågår fra januar 2026 til udgangen af 2028. Projektet gennemfører 6-8 sprint om året.

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 3 af 4

Modnings- og analysefasen

Leverancer
Projektet bygger videre på de indsigter, som er opnået i KLS blanketmoderniseringsprojekt 2023-2025. I første kvartal 2026 planlægger projektet de videre indsatser samt udarbejder en tidsplan.

Gennemførelses- og implementeringsfasen

Udfyldes og forelægges styregruppen i 1. halvår 2026.

Leverancer

Gevinstrealiseringsfasen

Udfyldes og forelægges styregruppen i 1. halvår 2026.

Leverancer

5. Organisering og ansvar

Roller	Navn og/eller organisation
Projektejer	Pia Færch, KL
Projektleder	Line Laudrup, KL
Projektgennemførelse	Kommuneforlaget. Ansvarlig chef: Ghita Thiesen

Roller	Navn og/eller organisation
Kommunal inddragelse	Projektet udføres af Kommuneforlaget, der ud over den daglige kontakt med kommuner om behov og ønsker til KLs blanketter, trækker på reference- og erfagrupeer med Sagsbehandlere, digitaliseringskonsulenter og frontmedarbejdere. Forlaget danner til projektet en styregruppe med KL direktør som formand og deltagelse af 4-5 kommunale ledelsesrepræsentanter inden for relevante fagforvaltninger samt it- og digitalisering. Endvidere afholder forlaget webinarer, sprint, workshops mv for kommunerne for at holde kommunale medarbejdere orienteret og involveret i projektet.
Øvrige samarbejdspartnere	Digitaliseringsstyrelsen ift: • Digital inklusion • Digitaliseringsklar lovgivning • EU forordninger (fx SDG) • Fællesoffentlig Digital Arkitektur • Lettere indberetning til det offentlige • Borger.dk. KOMBITs K-98 løsninger og infrastruktur, som udgør en del af fundamentet for digital selvbetjening i kommunerne. Datalogisk Institut på KU via Innovationsfondens projekt XHAILe.
Forventet drift	Løbende drift integreres successivt i KLs blanketsamling og stilles teknisk til rådighed via blanketsamlingens distributionskanaler til kommunale selvbetjeningsløsninger, sagssystemer, bookningssystemer mv.