

Projektbeskrivelse for gennemførsel af God og Effektiv Digital Selvbetjening for Alle

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." Med afsæt i analysen arbejdede KL efterfølgende i perioden 2023-25 med at forbedre organisatoriske processer og værktøjer til udvikling, vedligehold og kvalitetssikring af KLs blanketsamling.

Arbejdet har også resulteret i anskaffelse af et redskab til at opbygge og gøre blanketterne maskinlæsbare. I perioden er det også blevet tydeligere, hvordan KL, som en del af blanketudviklingen afdækker regelforenklingspotentialer, som KL kan arbejde videre med at få ind i lovgivningen. Hensigten hermed er både at fjerne knaster, så processer for kommunerne kan forenkles. Forenkling af reglerne vil samtidig gøre blanketterne lettere at forstå for borgerne.

KL har i de seneste år samarbejdet med en række kommuner om optimeret inklusion i borgerrettet digital selvbetjening. Erfaringerne viser, at der er brug for en mere struktureret opbygning af KL's blanketter, styrkelse af den juridiske screening samt et klart sprog, der både er letforståeligt og retvisende. Arbejdet har ført til en bevidst strategisk forståelse for at KLs blanketsamling blanketter danner et fælles fundament for god administrativ og lovmedholdelig praksis i kommunerne, som i en digital tid vil kunne bidrage til at levere flere og større gevinster, ud over de åbenlyse stordriftsfordele, som KLs blanketsamling allerede har givet kommunerne gennem flere årtier.

KL har delegeret opgaven med at gennemføre projektet til Kommuneforlaget.

Formål

Formålet med projektet er at give KL alle 98 kommuner et bedre grundlag for at stille digital selvbetjening til rådighed for borgerne. Med afsæt i KLs blanketter udvikler kommunerne typisk digitale blanketter selv eller køber dem hos et mindre antal it-leverandører, som tilbyder digitale blanketløsninger og selvbetjeningsløsninger. Antagelsen er, at jo bedre KLs blanketter bliver leveret i den rette balance mellem forståeligt sprog og lovmedholdelighed og jo hurtigere blanketterne bliver leveret rettidigt og i relevante formater, des

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524

E-mail: GHT@Kommuneforlaget.dk
Direkte: 3370 3386

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 1 af 6

bedre er fundamentet for at kommuner og markedet kan levere løsninger, der er gode og effektive for både kommuner og borgere.

Projektet skal orientere sig mod brugen af nye teknologier og har berøringsflader med andre relevante projekter under kommunernes digitaliseringsstrategi 2026-30 og eksterne beslægtede initiativer. Derfor skal Kommuneforlaget samarbejde og skabe gode relationer til relevante aktører uden for projektet.

For eksempel leverer projektet 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 forsvareligt 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 at belyse potentialet og præmisserne for, at AI meningsfyldt kan bygges ind i selvbetjeningsløsninger, som en reel hjælp til borgerne.

Kommuneforlaget vil gennem projektet, i samarbejde med kommunerne, transformere KLs borgervendte ansøgningsblanketter, så de danner et lovmedholdeligt, maskinlæsbart grundlag for gode og effektive digitale selvbetjeningsløsninger. Med borgervente ansøgningsblanketter som genstandsfelt og afgrænsning taler projektet ind i ønsket om at frigøre tid i kommunerne ved at mindske behovet for at hjælpe borgerne med at udfylde ansøgninger, at bidrage til hurtigere sagsbehandling og understøtte retssikkerheden, så anker og klager over efterfølgende afgørelser kan mindskes.

Resultatmål

Projektet vil:

1. transformere KLs 85 borgervendte ansøgningsblanketter, så de danner et retvisende grundlag for at markedet og kommunerne kan udvikle lovmedholdelige selvbetjeningsløsninger i print- og maskinlæsbare formater.
2. kortlægge og optegne lovmedholdelige procesbeskrivelser i forbindelse med udvikling af maskinlæsbare blanketter, og senere publicere processerne for at understøtte effektive sagsforløb i kommunerne, minimere tilbageløb og tilgodese borgernes oplevelser af procesforløbet
3. i forhold til målinger af borgernes brug af digitale selvbetjeningsløsninger, gennemført som en indsats i den foregående digitaliseringsstrategi, gøre grundlaget for selvbetjeningsløsningerne lettere at forstå og anvende for borgerne, så blanketterne bidrager til politiske og strategiske ønsker om at styrke borgernes inklusion og positive opfattelse af det digitale møde med kommunen
4. inddrage mindst 25 kommuner i arbejdet med transformationen til et maskinlæsbart blanketformat

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524

E-mail: GHT@Kommuneforlaget.dk
Direkte: 3370 3386

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 2 af 6

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524E-mail: GHT@Kommuneforlaget.dk
Direkte: 3370 3386Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København Swww.kl.dk
Side 3 af 6**Leverancer frem til udgangen af 2028:**

- a. Projektet udvikler og distribuerer 85 maskinlæsbare blanketter med forståeligt sprog og tilstrækkelig vejledning til borgeren, som grundlag for at kommuner og markedet nemt kan udvikle selvbetjeningsløsninger, der er lovmedholdelige og afspejler de kommunale arbejds gange
- b. Projektet indfører i Blanketnyt og evt. andre relevante kommunikationskanaler tydelige vejledninger om forretnings- og forvaltningsretlige regler og principper målrettet kommunale medarbejdere, som hjælp til at kommunerne kan udøve god administrativ praksis – fx anvisning til, hvad det i praksis betyder for håndtering af en ansøgning, når der er obligatoriske felter i selvbetjeningsløsningen
- c. Projektet afprøver og indfører en god metode for fremtidig blanketudvikling, med inddragelse af kommuner
- d. Projektet udvikler sammen med KL en skabelon for systematisk opsamling af potentielle regelforenklinger, som middel til at styrke KLs interessevaretagelse på afbureaukratiseringsområdet.
- e. Projektet udarbejder Inspirationstekster og ideer målrettet kommuner og leverandør, der udvikler selvbetjeningsløsninger på basis af KL's blanketsamling, med det formål at dele viden om mulige funktionaliteter, integrationer mv, der vil kunne understøtte projektets overordnede formål.
- f. Projektet afprøver og indfører en løsning på, hvordan de maskinlæsbare ansøgningsblanketter samtidig kan udgives i et brugervenligt format til borgere, der er fritaget for obligatorisk digital selvbetjening og andre, der fortsat foretrækker at udfylde en ansøgningsblanket manuelt.

Tidsplan

Projektet pågår fra januar 2026 til udgangen af 2028. Projektet forventer ud over det løbende projektarbejde at gennemføre 6-8 intensive sprint om året á ca. 3 ugers varighed.

I den aktuelle situation, med mange og omfattende reformer på det kommunale område, er tempoet og kompleksiteten i lovændringer udfordrende højt de kommende år, med tilsvarende pres på Kommuneforlagets samlede ordinære arbejde med drift- og vedligehold af KLs blanketsamling. For at sikre tilstrækkelig progression i udviklingsprojektet, uden at risikere forsinkelser i den daglige drift, tilføres der i projektets levetid ressourcer med relevante kompetencer til Kommuneforlaget.

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524E-mail: GHT@Kommuneforl
aget.dk
Direkte: 3370 3386Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København Swww.kl.dk
Side 4 af 6**Modnings- og analysefasen**

Leverancer
Projektet bygger videre på de indsigter, som er opnået i KLs blanket-moderniseringsprojekt 2023-2025, med særlig vægt på anbefalingen <i>"tænk selvbetjening og digitalisering først i et tættere samarbejde med kommunerne."</i> I første kvartal 2026 planlægger projektet de videre indsatser samt udarbejder en tidsplan.

Implementeringsfasen

Leverancer
a) I 2026 gennemfører projektet op til 6 sprint, som resulterer i publicering af ca. 20 maskinlæsbare ansøgningsblanketter. For at sikre reel forankring af kommunale interesser og viden om brugen af blanketter og selvbetjening i kommunerne, etablerer projektet i Q2 2026 en styregruppe og en referencegruppe med kommunale deltagere for projektet. For at have tilstrækkeligt med kvalificerede ressourcer skal projektet rekruttere 1-2 projektmedarbejdere med forståelse for kommunernes anvendelse af borgerrettet digital selvbetjening. Intentionen er, at de fra Q2 eller senest fra starten af Q3 tilknyttes projektet i Kommuneforlaget, gerne i form af frikøb fra kommunerne. Hertil løbende også indgå aftaler med eventuelle eksterne eksperter, efter behov. I 2027 gennemfører projektet op til 8 sprint, som resulterer i ca. 30 maskinlæsbare ansøgningsblanketter. I 2028 gennemføres ca. 7 sprint, som resulterer i de resterende ca. 35 ansøgningsblanketter. b) Version 1 af vejledning om regler og principper klar inden udgangen af 2026. Opdateres løbende efter behov de to næste år. c) Metode for fremtidig udvikling af ansøgningsblanketter til digital selvbetjening er inden årets udgang afprøvet med kommuner og implementeret i KL og Kommuneforlaget d) Version 1 af skabelon for systematisk opsamling af potentielle regelforenklinger er udviklet og afprøvet i KL inden udgangen af 2026. Ibrugtages systematisk og opdateres løbende efter behov de to næste år. e) Indsatsen for udvikling og afprøvning af vejledning er gennemført inden udgangen af 2027 f) Løsning på at brugervenligt, fysisk format af blanketten nemt og brugervenligt kan dannes ud fra det maskinlæsbare blanketformat afprøves hurtigst muligt og skal være klar senest inden udgangen af 2028.

Projektet vil, ud over de konkrete mål, som en del af arbejdet være opmærksom på muligheder for at berige projektet ved at:

- styrke koblingen til markedet for selvbetjeningsløsninger, herunder KOMBITs K98 løsninger
- identificere og drage nytte af mere digitaliseringsklar lovgivning
- holde skarpt øje med veldokumenterede potentialer ved brug af AI eller andre teknologier, som kan søges indarbejdet i projektet, fx til lovovervågning
- yderligere muligheder for at understøtte en effektiv sagsbehandling
- potentielle muligheder for at optimere blanketarbejdet i KL og Kommuneforlaget ift både kvalitet og tid.

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524

E-mail: GHT@Kommuneforlaget.dk
Direkte: 3370 3386

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 5 af 6

Gevinstrealiseringsfasen

Leverancer
Gevinsterne afhænger i sidste ende af, at projektets produkter bliver anvendt af kommuner og leverandører, som omsætter KLs blanketter til gode og effektive digitale selvbetjeningsløsninger. Projektet skal derfor løbende være i kontakt med relaterede projekter og teknologier, som kan forstærke og omsætte de produkter, som projektet leverer, til gevinster i praksis. Projektet skal derfor opbygge relationer og løbende dele viden med relevante projekter og miljøer i omverdenen samt være gode til at formidle projektets hensigter og produkter.

Forventet drift

Den løbende drift af maskinlæsbare borgervente ansøgningsblanketter integreres successivt i KLs blanketsamling og stilles teknisk til rådighed via blanketsamlingens distributionskanaler til kommunale selvbetjeningsløsninger, sagssystemer, bookningssystemer mv. Efter projektet aftales en plan for digital transformation af yderligere blanketter i KLs blanketsamling. For at sikre optimal planlægning og synergi er en løbende koordinering mellem udviklingsprojektet og den løbende drift af blanketsamlingen et vigtigt indsatsområde i projektet.

Dato: 18. februar 2026

Sags ID: SAG-2025-04581
Dok. ID: 3663524E-mail: GHT@Kommuneforl
aget.dk
Direkte: 3370 3386Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København Swww.kl.dk
Side 6 af 6

Organisering og ansvar

Projektet er en indsats under kommunernes digitaliseringsstrategi 2026-30 og indgår dermed i strategiens samlede styringsset-up. Projektet varetages af Kommuneforlaget, som efter aftale med KLs direktion ned-sætter en kommunestyregruppe med 4-5 kommunale medlemmer på le-delsesniveau. Styregruppen mødes første gang den 15. april 2026.

Governance setup i projektet 'God og effektiv digital selvbetjening for alle' (GEDISA) *Overordnet styring og kommunal inddragelse*

KL

KL's Bestyrelse Ansvar:
Øverst ansvarlig på hele
strategien**Arbejdsmarkeds- og
Digitaliserings-udvalget**
Rådgivende på hele strategien**KL's Direktion**
Ansvar: hele strategien**ITKU**
Rådgivende primært på
implementering af initiativer**KL Digitaliseringsråd**
Ansvar: Udmønter konkrete
projekter på hele strategien**GEDISA Styregruppen**
Ansvar: projektet**GEDISA
Referencegruppe**
Ansvar: rådgivende ift
projektet**Brugergrupper**
Ansvar: rådgivende på
indhold og distribution ift
blanketterne