



EFFEKTIV &
INNOVATIV

**DIGITALISERING AF DEN
KOMMUNALE SEKTOR
2011-2015**

Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015

FRA STRATEGI TIL HANDLING

Digitalisering er et af de mest centrale redskaber til at bibeholde og udvikle en effektiv og attraktiv kommunal sektor. Kommunerne har derfor sammen udarbejdet en fælleskommunal digitaliseringsstrategi, der både skal bidrage til effektivisering, en bedre borgerbetjening og udvikling af den kommunale service. Denne pjeces beskriver den handlingsplan, der skal føre strategien ud i livet.

Det er et gennemgående hovedtema at anvende digitalisering til at styrke borgernes muligheder for at forvalte deres egne relationer til kommunen gennem brug af digitale medier - nettet i almindelighed og selvbetjening i særdeleshed. Heri ligger både en effektivisering af kommunernes administration og et kvalitetsløft i betjeningen, da borgerne fremover kan få hurtigere afgørelser og vælge en betjening på et tidspunkt, der passer borgeren.

Men digitaliseringen skal også medvirke til helt grundlæggende at forny indholdet i velfærdsydelse. F.eks. i folkeskolen, hvor

fremtidens undervisningsformer skal tilrettelægges anderledes, når undervisningsmidlerne skaber nye muligheder i pædagogikken og i rum og tid for selve undervisningen.

Digitalisering er derfor også et af svarene på de nye rammevilkår, som den offentlige sektor vil møde de næste 5-10 år, dels i form af stramme økonomiske rammer og dels i form af demografiske udfordringer, der gør det vanskeligere at rekruttere arbejdskraft til levering af de traditionelle velfærdsydelser.

Alle kommuner arbejder med disse udfordringer, men den fælles digitale handlingsplan sætter fokus på nogle af de opgaver, som alle kommuner skal løfte, og hvor den kommunale sektor som helhed vil have fordele af lavere udviklingsomkostninger og stærkere købekraft, når de 98 kommuner handler sammen.

Handlingsplanen indeholder 32 projekter, der både fokuserer på de tværgående rammevilkår for digitalisering og på udviklingen af de enkelte, kommunale opgaver. At realisere

handlingsplanens projekter og sikre, at alle 98 kommuner har opnået de ønskede effekter, bliver en stor, fælleskommunal opgave frem mod 2015. For at handlingsplanen skal realiseres, kræver det stærkt engagement i den enkelte kommune, i KL og i KOMBIT. Og et stærkt samarbejde.

Denne pjeces beskriver kortfattet de enkelte initiativer, som hver for sig er uddybet i egentlige projektbeskrivelser, der er tilgængelige på KL's hjemmeside. Projekterne vil på KL's hjemmeside løbende kommunikere om fremdrift.

Handlingsplanen er besluttet i KL's bestyrelse, men den bygger på anbefalinger fra og delbetragtninger i en lang række fælleskommunale organer med repræsentanter fra mange af de 98 kommuner og fra alle opgaveområder.

Handlingsplanen gennemføres i forskellige organisatoriske forankringer fra sag til sag, men en stor del af initiativerne er forankret i KOMBIT. Hertil kommer, at handlingsplanen er tæt koordineret med den fællesoffentlige digitale strategi, som KL, regionerne og regeringen har aftalt.



Jan Trøjborg
Formand for KL



Kristian Wendelboe
Adm. direktør for KL

INDHOLD

Forord: fra strategi til handling	2
Velfærd gennem digitalisering	4
Organisering og beslutning	6
1. Digital kommunikation med borgerne	8
2. Beskæftigelse – enstregen indsats, der virker	12
3. Børn og kultur – fra analog til digital.	16
4. Social og sundhed – styring, sammenhæng og viden.	20
5. Teknik og miljø – digitale data, effektiv forvaltning	24
6. Sammenhængende it og konkurrence	28
Oversigt over projekter i handlingsplan	32

Effektiv & innovativ: digitalisering af den kommunale sektor 2011-2015
Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015

© KL 2011

Publikationen er udarbejdet af KL
Design: Jarl Christian Axel Hansen [TIU.dk]
Foto: KL & Jarl Christian Axel Hansen
Tryk: Jespersen Tryk

KL
Weidekampsgade 10
2300 København S
Tlf. 33 70 33 70
kl@kl.dk
www.kl.dk

VELFÆRD GENNEM DIGITALISERING

Digitalisering og velfærdsteknologi giver muligheder for at udvikle den kommunale service. Kommunerne ønsker ikke kun at sætte strøm til de eksisterende arbejdsgange. Det er kommunernes vision, at digitalisering frem mod 2015 er med til at skabe en effektiv og attraktiv sektor, hvor digitalisering er en innovativ drivkraft til at udvikle den kommunale service.

Digitaliseringen af den kommunale sektor har følgende fokusområder:

- Fuld digital kommunikation med borgerne
- Beskæftigelse: enstregnet indsats, der virker
- Børn og kultur: fra analog til digital
- Social og sundhed: styring, sammenhæng og viden
- Teknik og miljø: bedre service og lavere omkostninger
- Fælles rammer og øget konkurrence

DIGITAL SERVICE ER GOD SERVICE

Borgerne skal have bedre muligheder for at håndtere deres relationer til kommunen, når det passer dem. Det forudsætter brugervenlige løsninger på nettet og på borgernes mobile enheder. Virtuelle samarbejder, vir-

tuel borgerservice, mobile enheder, deling af data og informationsstrømme på tværs af hele den offentlige sektor er alt sammen noget kommunerne vil udvikle frem mod 2015. Borgerne skal på alle områder opleve, at digital service er god service – også fordi de ikke er afhængige af åbningstider i borgerservicecentre. Dem, der af en eller anden årsag ikke kan navigere i en digital verden, kan naturligvis forvente en god personlig service i de kommunale borgerservicecentre. Resten hilser vi velkomne på nettet.

NYTÆNKNING AF VELFÆRD

Folkeskolen er afgørende for et moderne og velfungerende velfærdssamfund. Digitalisering er ét af redskaberne i fornyelse af folkeskolens indretning og undervisning. Læringssituationen er afgrænset i tid, men ikke nødvendigvis i rum. Der skal gennemføres forsøg, udvikles digitale læremidler og nye, digitalt understøttede læreformer.

I ældreplejen og i indsatsen for udsatte børn og voksne, samt handicappede skal effektive it-systemer understøtte gode beslutninger om den rigtige indsats med den tilsigtede effekt. Kvalitet og økonomi(-styring) kan gå hånd i hånd.

På jobcentrene skal den enstrengede indsats ligeledes understøttes og udvikles, så medarbejderne får bedre tid til det, de er der for: At få ledige i arbejde og samtidig sikre en effektiv og korrekt udbetaling af de ydelser, borgerne har ret til og krav på. En optimal it-understøttelse af området vil kunne spare samfundet for milliarder.

På det tekniske område opnås markant forbedret service gennem nye digitale løsninger, så borgere og virksomheder f.eks. kan ordne byggesagen på nettet. Der skal ske standardisering af data og rutiner og etablering af nye interne arbejdsprocesser, så uhensigtsmæssige og ressourcekrævende arbejdsgange elimineres eller minimeres.

På denne måde skal digitalisering understøtte og udvikle de kommunale serviceydelser. Økonomiske og demografiske udfordringer vil de næste 10-15 år forudsætte omstilling af hidtidige velfærdsløsninger, og digitalisering og velfærdsteknologi er en del af svaret på disse udfordringer. I det følgende beskrives de projekter, der skal medvirke til, at kommunerne fortsat kan levere høj service til borgere og virksomheder.

FÆLLES MÅL OG FÆLLES HANDLING

Udvikling af digital service og nyudvikling af velfærd er en stor opgave. Hvis udfordringerne er fælles, kan løsningerne også være det. Derfor har kommunerne sat sig fælles mål i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi. Fælles målsætninger og fælles projekter giver et samlet svar på udfordringerne og et samlet løft af sektoren. Et løft på 2 mia. kr. om året fra 2015 og frem. Kommunerne udvikler løbende de kommunale opgaver, og det er i stigende grad knyttet sammen med den digitale udvikling. Derfor stiller kommunerne fælles krav til løsningerne på it-markedet.

Digitalisering, eller mangel på samme, er i dagens Danmark rammesættende for det kommunale, politiske råderum. Digitalisering af den kommunale sektor skal bygge på den service kommunerne ønsker og har mulighed for at yde. Og udviklingen af politik og service skal tænkes sammen med de muligheder digitalisering giver. Der skal derfor være tæt sammenhæng mellem fælleskommunal politik- og serviceudvikling og den digitale indsats.

Fælles it-udvikling i kommunerne vil på nogle områder føre til øget standardisering af de kommunale opgaver. Derfor skal der politisk fokus på at udvikle den kommunale service i fællesskab, så det er ønsket om ny og bedre service, der er drivende for digitaliseringen og ikke kun digitaliseringen, der sætter rammer for, hvilken service kommunerne kan yde.

Efter salget af KMD i 2009 blev KOMBIT etableret med det formål at sikre bedre og billigere adgang til it-løsninger for kommunerne. KOMBIT er ikke, som KMD, en it-virksomhed. KOMBIT laver udbud på vegne af kommunerne og beskriver krav til leverandører af it, f.eks. KMD. KOMBIT er drivende på flere af projekterne i handlingsplanen. Særligt de projekter, der er nået til det punkt, hvor it-løsninger skal beskrives og udbydes på vegne af alle eller en gruppe kommuner.

FÆLLESOFFENTLIG DIGITALISERINGS-STRATEGI OG AFTALE OM KOMMUNER-NES ØKONOMI

Andre projekter løftes bedst i fællesoffentligt regi. Hvis udfordringerne er fællesoffentlige, kan løsninger også være det. Digital post, borger.dk og NemID er eksempler på det. Denne handlingsplan skal derfor ses i sam-

menhæng med den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Det vil især være projekter, hvor der er en tæt kobling til staten i forhold til lovgivning, opgavernes organisering og områder, hvor tilvejebringelse og deling af data er vigtig for at udvikle den offentlige sektor.

Flere af projekterne i denne handlingsplan er også en del af den fællesoffentlige strategi eller har tæt tilknytning hertil. Det vil fremgå af de enkelte projektbeskrivelser og vidner om, at den offentlige sektor i et borgerperspektiv på mange områder skal ses som sammenhængende. Den fællesoffentlige strategi har et samlet budget på ca. 450 mio. kr. til og med 2015. Heraf finansierer kommunerne 130 mio. kr.. Enkelte projekter er endvidere fremhævet i økonomiaftalen for 2012 eller videreført fra tidligere økonomiaftaler. I tillæg hertil er der i økonomiaftalen for 2012 afsat 90 mio. kr. til investeringer i fælleskommunale it-løsninger.

Kommunerne har forskellige forudsætninger for at indgå i de fælles projekter. Det vil derfor også vise sig, at nogle kommuner trækker foran andre. Denne forskellighed skal udnyttes på en måde, så vi i 2015 har fået et løft af

ikke kun den enkelte kommune, men hele sektoren. Kommunerne er først i mål, når den enkelte kommune har foretaget de nødvendige ændringer i egen organisation og forandret den måde opgaver og it-understøttelse er i dag.

ORGANISERING OG BESLUTNING

Det overordnede politiske ansvar for handlingsplanen ligger i KL's bestyrelse med KOMBIT som en central, udførende aktør.

Det er imidlertid afgørende for handlingsplanens gennemførelse, at kommunerne skaber enighed om den fælles retning i hvert enkelt projekts mål, leverancer og resultater. Kun ved at bygge på de relevante fagpersoners viden og opbakning kan der skabes holdbare fælles løsninger. At realisere målene i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi gennem nærværende handlingsplan kræver beslutninger og ændringer i 98 kommunale organisationer.

Samarbejdet om de forskellige løsninger vil være meget forskellig fra sag til sag. Det afhænger af fagområdets traditioner for at samarbejde, og for hvordan kontaktudvalg, chefforeninger og medarbejdere kan mobi-

liseres om den fælleskommunale dagsorden. Det er et vilkår, som alle projekter må forholde sig til.

FORANKRING

Det er et fælleskommunalt ansvar at realisere handlingsplanens mange projekter. Den politiske forankring, afklaring og udvikling omkring projekter foregår i KL's bestyrelse og formandskab rådgivet af KL's politiske udvalg og Det Kommunale Digitaliseringsråd (bestående af kommunal- og fagdirektører) og bistået af KL's sekretariat. Herigennem sikres fælleskommunal styring af it-politik og strategiske problemstillinger.

Under de politiske organer findes de klassiske kontaktudvalg med kommunale repræsentanter. Kontaktudvalgene benyttes som rådgivere på det givne områdes projekter.

Med beslutning om ny, fælleskommunal og fællesoffentlig digitaliseringsstrategi vil der være mere end 50 fælleskommunale digitaliseringsprojekter frem mod 2015. Så mange projekter kalder på en stærk koordinering i kommunerne og mellem KL og KOMBIT.

Det er forskelligt fra projekt til projekt, hvem der har ansvaret for projektets leverance. Det kan være en kommune eller en gruppe af kommuner, KLs sekretariat, KOMBIT eller en statslig instans.

Projekterne gennemføres og organiseres derfor forskelligt. Der er fire grundmodeller for at organisere projekterne i handlingsplanen:

1. Ved at gennemføre initiativet fælleskommunalt i regi af KOMBIT.
2. Ved at gennemføre initiativet fælleskommunalt udenfor KOMBIT.
3. Ved at lave en aftale med regeringen om at gennemføre et initiativ i fællesskab, som det fx. er sket i forbindelse med den nye, fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.
4. Ved at den enkelte kommune selv gennemfører initiativet ud fra strategiens fælles mål.

For at sikre øget koordinering, større handlingskraft og styring af den samlede portefølje af projekter er det nødvendigt at skabe en stærk styring. Det skal sikre systematisk koordinering mellem projekterne og til de kommuner, der ikke er med i de konkrete projekter (se figur på næste side).

Det Kommunale Digitaliseringsråd er overordnet strategisk styregruppe for handlingsplanen bistået af KLs sekretariat.

I tillæg hertil oprettes faglige fora, der kan sikre sammenhæng, koordinering og prioritering af projekterne på det enkelte fagområde. Den konkrete organisering vil afhænge af interessenter og aktører på det enkelte fagområde.

I tillæg til de eksisterende styrings- og beslutningsorganer er der nedsat et nyt fælles-kommunalt forum. For at styrke udviklingen af en fælleskommunal it-arkitektur er

det som en del af handlingsplanen besluttet at oprette et fælleskommunalt it-arkitekturråd. Rådet vil rådgive om normsættende it-arkitekturspørgsmål, herunder for det enkelte projekt – dog med fokus på de strategiske dimensioner.

Projekterne i handlingsplanen kan ikke gennemføres uden massiv kommunal deltagelse. Kommunerne er dels repræsenteret i de forskellige organer, der er bestemmende for handlingsplanens gennemførelse og dels bliver kommunerne direkte repræsenteret i de enkelte projekter, herunder styre- og referencegrupper.

Kontinuerligt vil der blive fulgt op via en porteføljestyling på overordnet niveau. Der vil løbende blive afrapporteret til de relevante faglige fora, Det Kommunale Digitaliseringsråd og KLs bestyrelse. Der vil også løbende blive

publiceret nyheder på KLs hjemmeside om de enkelte projekters fremdrift og fremdrift af den samlede portefølje.

IMPLEMENTERING I DEN ENKELTE KOMMUNE

Det er den enkelte kommunes ansvar at implementere de fælles løsninger og realisere de ønskede effekter. Den enkelte kommune tager stilling til, hvordan deltagelse i og implementering af projekterne i handlingsplanen styres i den pågældende kommune, dels på strategisk niveau, dels på de enkelte opgaveområder. Mange kommuner vil på enkelte områder være langt fremme og allerede have gennemført nogle af handlingsplanens projekter eller realiseret dele af de fælles mål. På andre områder kan samme kommune imidlertid have behov for at gøre en større eller mindre indsats for at nå de fælles mål. KL vil facilitere implementeringen gennem videndeling mellem kommunerne.

Fælleskommunal organisering af portefølje og projekter i den fælleskommunale (og fællesoffentlige) digitaliseringsstrategi

Politiske bestyrelser og udvalg

Den enkelte kommune kan være repræsenteret i KL's politiske udvalg, KL's bestyrelse og KOMBIT's bestyrelse. KL's politiske udvalg rådgiver KL's bestyrelse om politiske overvejelser i forbindelse med projekter i handlingsplanen.

Det Kommunale Digitaliseringsråd (DKD)

Det Kommunale Digitaliseringsråd er strategisk styregruppe og rådgiver KL's bestyrelse og formandskab om portefølje og projekter. Kommunaldirektører og fagdirektører sidder i DKD.

Kommunernes It-arkitekturråd

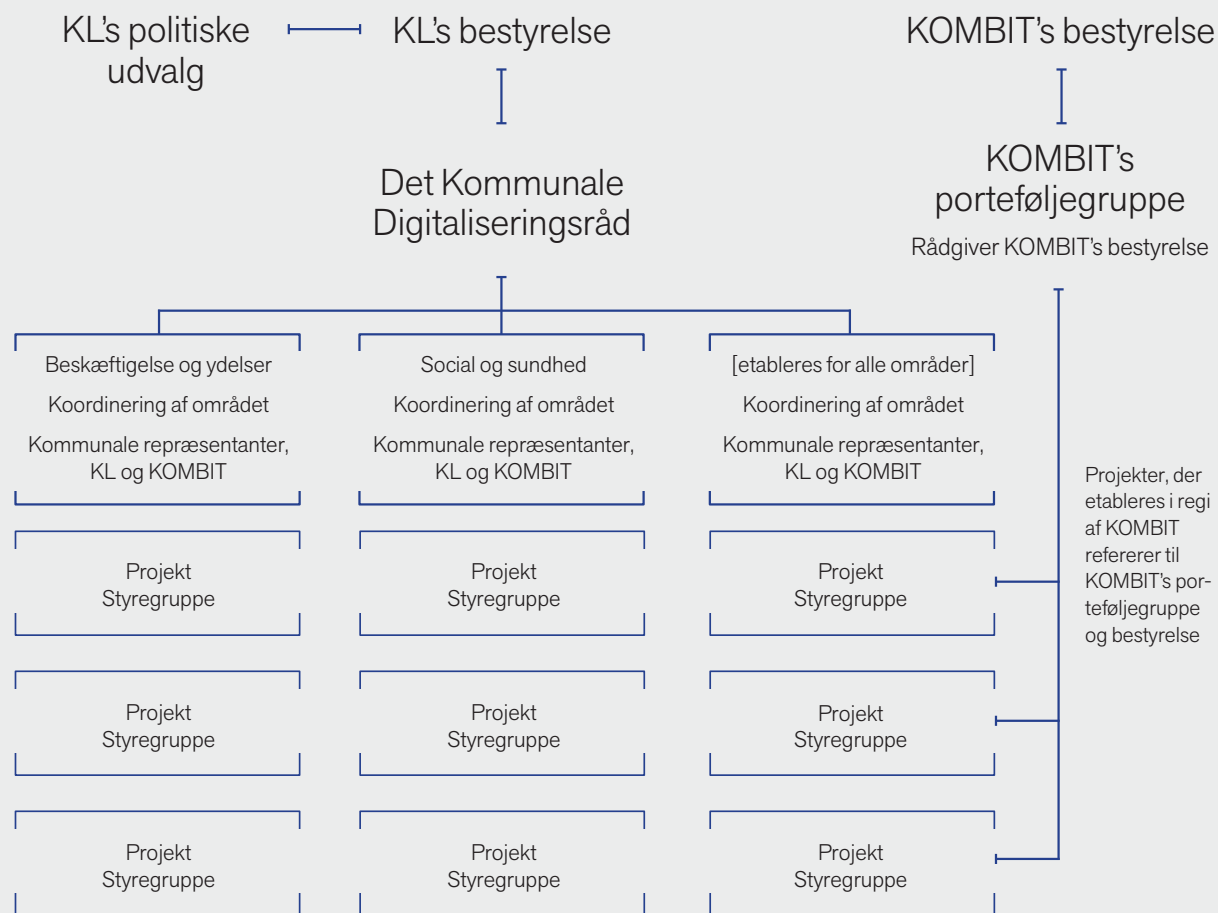
Rådet er et rådgivende organ, der behandler og vejleder principielle og konkrete it-arkitekturspørgsmål, så der sikres sammenhæng i porteføljen af projekter.

Områdekoordinering

På hvert indsatsområde i strategien etableres områdekoordinering. Den konkrete organisering afhænger af det enkelte serviceområde og kan tage udgangspunkt i KL's kontaktudvalg. Opgaven er at sikre det tværgående overblik over serviceområdet, de enkelte projekters sammenhæng og relationen til udviklingen på området i øvrigt.

Styregruppe/ Projektgruppe/Referencegruppe

Der er kommunale repræsentanter i alle projekter. Kommuner deltager i et eller flere projekter, i styregrupper, projektgrupper eller referencegrupper.



DIGITAL KOMMUNIKATION MED BORGERNE



KUN

2%

af borgernes henvendelser
til kommunerne sker
gennem digital
selvbetjening

MÅL:

30 procent

af alle henvendelser fra borgerne til kom-
munen sker gennem digital selvbetjening
i 2012 stigende til 50 procent i 2015

Muligheden for at betjene sig selv digitalt har eksisteret i over 10 år, uden at borgerne for alvor bruger den digitale service. En alt for lille del af borgerne betjener sig selv på nettet. Undersøgelser viser, at helt ned til kun 2% af borgernes samlede henvendelser til kommunerne sker gennem digital selvbetjening. Derfor skal kommunernes arbejde med digital borgerbetjening gribes an på en helt anden måde.

Danskerne ønsker at kommunikere digitalt med det offentlige. Det viser flere undersøgelser. Borgerne vil betjene sig selv med moderne, digitale løsninger, når det passer dem. Dette behov vil kommunerne opfylde. Ikke kun fordi digital service er god service, men også fordi digital service er effektiv service. Borgerne oplever kortere sagsbehandlingstid, og kommunerne bruger færre ressourcer. Derfor skal borgerbetjeningen i kommunerne i udgangspunktet være digital.

Markedet skal udfordres innovativt, så borgerne oplever tidssvarende løsninger. Den fælleskommunale indsats skal styrkes, opprioriteres og sikre, at borgere, medarbejdere og ledere har de redskaber, der skal til for at løse det, de skal på en smidig og effektiv måde. Historien viser, at dette ikke nødvendigvis kommer af sig selv. Det kræver en dedikeret fælleskommunal enhed, der arbejder målrettet på at understøtte kommunernes behov for at kunne realisere målet om øget digital borgerbetjening. Det gælder behovet for flere og bedre selvbetjeningsløsninger, adgang til data, uddannelse og viden om effekter.

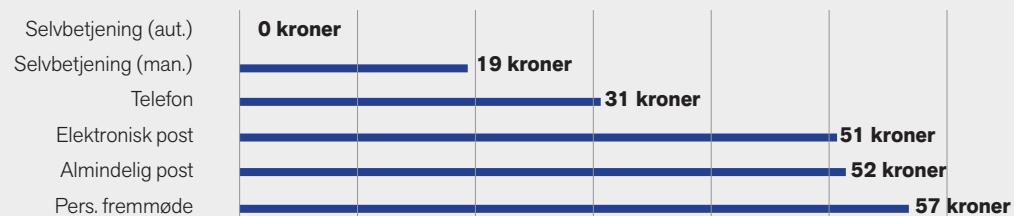
Der oprettes derfor en enhed med dedikerede ressourcer fra kommunerne, KL og KOMBIT. Dette skal sikre en stærk organisering, hvor de deltagende kommuner udvikler den kommunale service, KL sikrer det fælleskommunale mandat, og KOMBIT skaber grundlag for it-udvikling. En sådan organisering skal understøtte en ambitiøs udvikling af den digitale borgerkommunikation.

Men det kræver også, at kommunerne skaber sammenhæng mellem fællesoffentlige og kommunale tiltag som f.eks. borger.dk og de kommunale hjemmesider eller digital post og fagsystemer. Uden sammenhæng og fokuseret implementering opnår kommunerne ikke de mulige gevinster. Det kræver villighed i kommunerne til at forandre. Men også at kommunerne stiller tydelige og konkrete krav, så kommunerne i højere grad får valuta for pengene i de fællesoffentlige projekter.

OBLIGATORISK DIGITAL SERVICE

Udviklingen af løsninger er ikke nok for at få borgerne til at bruge den digitale service. At få borgerne til at benytte den digitale service kræver ændring af vaner, både hos borgerne og i de kommunale forvaltninger. Dette kræver en klar plan for, hvordan borgerne hjælpes og skubbes til at betjene sig selv digitalt. Strategiens mål er, at de borgere, der kan selv, skal selv. Med hjælp og vejledning selvfølgelig. Men nye værktøjer skal tages i brug. KL har derfor indgået aftale med regeringen om, at der skabes lov hjemmel til at gøre det obligatorisk at betjene sig selv digitalt for de borgere, der kan selv. I første omgang på et par områder. Men målet er klart. Digital ser-

Variable omkostninger indgående kanaler (arbejdstid inkl. omstillinger mv.)



vice skal være borgernes naturlige førstevalg på alle relevante områder senest i 2015 med udløbet af denne handlingsplan.

UDNYTTE DET VI HAR

Der er de seneste par år skabt en infrastruktur for digital kommunikation med borgerne. Fællesoffentlige projekter som borger.dk, Digital Post, NemID og NemSMS giver kommunerne nye muligheder. Kommunerne vil gå aktivt ind i udvikling og brug af de eksisterende løsninger. Heller ikke på dette område er der nogen særlig grund til, at den enkelte kommune gør dette alene. Derfor har KL, KOMBIT og borger.dk indgået en samarbejdsaftale om udvikling af de kommunale dele af borger.dk, så portalen løftes og imødekommer kommunernes behov. Borger.dk vil styrke det kommunale indhold på portalen markant, og KOMBIT vil sikre udvikling af snitflader og komponenter, så enkeltkommunale projekter bliver fælleskommunale. F.eks. udvikling

af Min Side. I tillæg hertil har KL aftalt med regeringen, at der udvikles en mobil udgave af MinSide og NemID, således at borgerne fremover kan tilgå denne – også – fra deres smartphones, tablets m.v.

E2012: DIGITAL KOMMUNIKATION MED BORGERNE I 2012 – OG 2015

Kommunerne har sammen med regeringen sat et mål for, at borgerne skal kunne kommunikere digitalt med det offentlige i 2012. Sigtet frem mod 2015 hæver ambitionsniveauet yderligere. Det udbygger og uddyber målet med flere projekter og indsatser, der vil styrke arbejdet med den digitale borgerkommunikation i kommunerne. e2012-programmet understøtter således implementeringen af effekterne fra den fælleskommunale strategi og beskriver, hvordan den enkelte kommune bør arbejde med disse. Det understøttes fra KL's side med blandt andet konkrete vejledninger udarbejdet i samarbejde med kommunerne.

1.1 Obligatorisk digital service

KL og regeringen er i aftalen om kommunernes økonomi for 2012 enige om en bølgeplan for at gøre det obligatorisk for borgerne at anvende digital selvbetjening på alle relevante områder frem mod 2015. Områderne, der vil blive obligatoriske i 2012, er flytning, sundhedskort og opskrivning til skole og daginstitution. Projektet om Obligatorisk digital service i handlingsplanen for kommunernes digitale strategi skal tilvejebringe den fornødne lovgivning gennem forhandling med regeringen. Projektet løber i hele strategiperioden 2010-2015.

1.2 Effektiv digital selvbetjening

Når digital service gøres obligatorisk for borgerne sætter det yderligere krav til kvaliteten. For at sikre, at kommunerne kan give borgerne den bedste digitale service, etableres et program for effektiv digital selvbetjening. Programmet skal varetages af en ny fælleskommunal enhed med udvalgte kommuner, KL og KOMBIT. Programmet skal sikre, at der findes tilfredsstillende løsninger, der hvor det er obligatorisk, og det skal realisere målene i strategien om selvbetjening på teknik- og miljøområdet og beskæftigelsesområdet. Projektet er i gang og løber i hele strategiperioden.

1.3a Digitale medarbejderkompetencer

Medarbejdernes kendskab til og fortrolighed med de digitale muligheder i deres kommune er en forudsætning for, at medarbejderne også kan henvise og hjælpe borgerne til at bruge dem. Derfor sætter kommunerne et fælles mål for medarbejdernes kunnen i borgerservice og på folkebibliotekerne. Projektet udarbejder sammen med kommunerne en kompetenceprofil, som skal danne grundlag for uddannelse af medarbejdere. Kommunerne uddanner i forlængelse heraf deres medarbejdere. Projektet er i gang og løber til og med 2012.

1.3b Implementering af kommunale kanalstrategier

Kommunerne har et fælles mål om, at alle kommuner har en politisk vedtaget kanalstrategi i 2012. Projektets store opgave er derfor, at hver kommune udarbejder eller opdaterer en kanalstrategi, der tager stilling til, hvordan de fælles e2012-mål om øget digital borgerbetjening realiseres. Indsatsen understøtter dette med en drejebog for den gode kanalstrategi. Hertil kommer en indsats med at dokumentere, hvad der virker og giver økonomiske effekter ved at flytte henvendelserne fra én kanal til en anden (f.eks. fra e-mail til telefon eller selvbetjening). Projektet er i gang og løber til og med 2012.

1.3c Dokumentation af borgernes henvendelser (KOMHEN 2.0)

På digitaltlandkort.dk deler kommunerne viden om borgernes brug af de forskellige kommunikationskanaler – selvbetjening, e-mail, telefon, brev etc. KL har i samarbejde med en række kommuner udviklet en brugbar, fælles dokumentationsmetode (KOMHEN), så kommunerne kan følge egen udvikling, sammenligne sig med sammenlignelige kommuner og udviklingen i hele sektoren. KL udvikler et værktøj, der kan understøtte kommunernes dokumentation. Projektet er i gang og kører i hele strategiperioden.

1.4 Kommunalt indhold på "Min Side" på borger.dk

At få præsenteret data om fx kommende udbetaling fra kommunen reducerer henvendelser til kommunerne. Det er derfor et mål, at flere kommuner leverer indhold på "Min Side" på borger.dk. Projektet vil fokusere på at gøre enkeltkommuners løsninger fælleskommunale. KOMBIT vil stå for et fælles indkøb af snitflader fra leverandører af selvbetjeningsløsninger og fagsystemer, der muliggør kommunalt indhold på "Min Side". Projektet løber fra medio 2011 til medio 2012.

1.5 Kommunale hjemmesider bruger tekster fra borger.dk

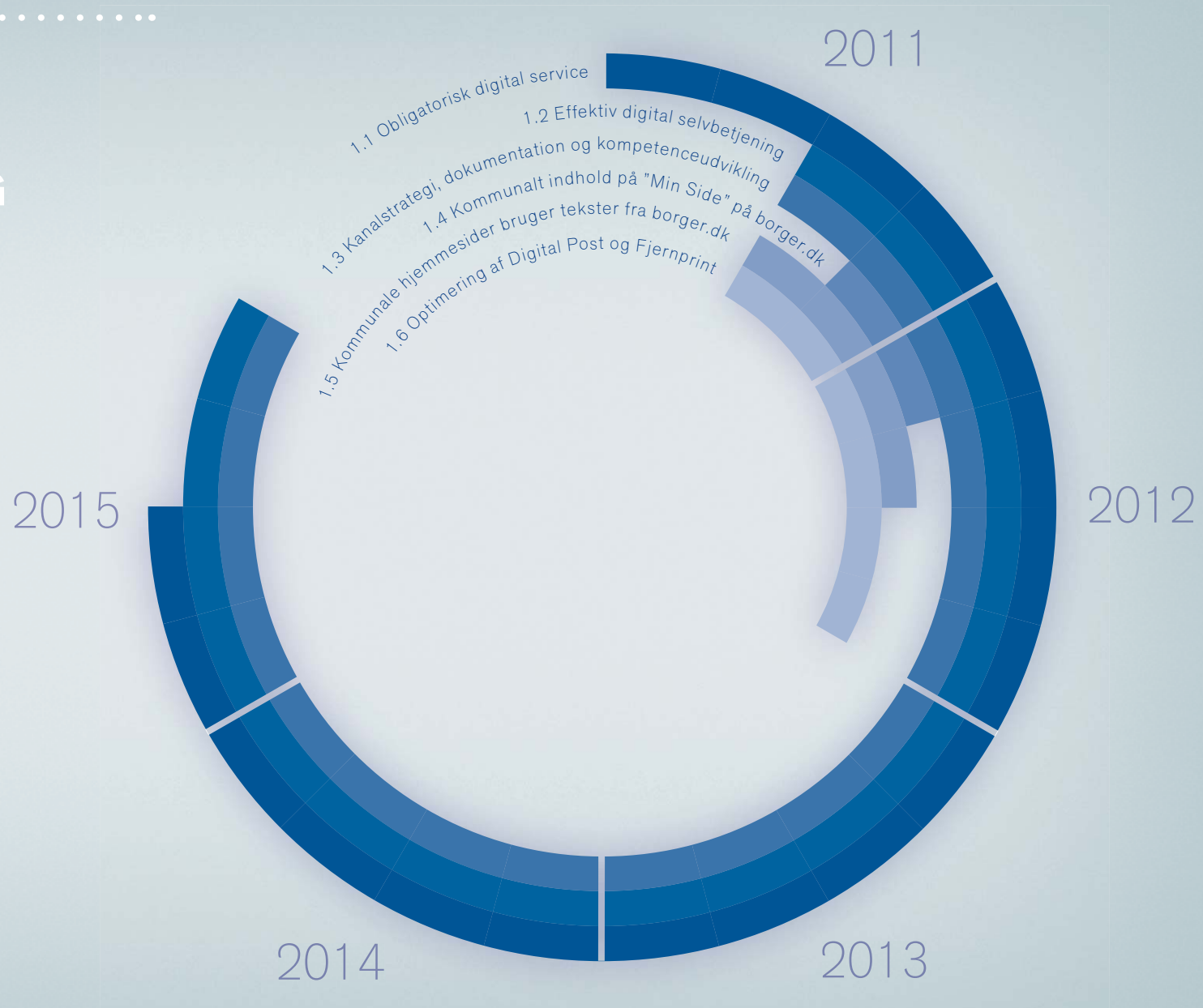
Kommunerne kan sikre kvaliteten af deres tekster og reducere deres omkostninger hertil ved at anvende artiklerne fra borger.dk. Et samarbejde mellem KL, KOMBIT, borger.dk og kommunerne skal sikre, at borger.dk's tekster imødekommer kommunernes behov. KOMBIT står for et evt. udbud af komponenter for at understøtte en effektiv brug af borger.dk's tekster på kommunale hjemmesider og som internt videnstøttesystem. Projektet starter medio 2011 og afsluttes i 2012.

1.6 Optimering af Digital Post og Fjernprint

Digital post og Fjernprint er løsninger, der allerede findes og bruges i kommunerne. For at kommunerne kan realisere det fulde effektiviseringspotentiale, vil KL sammen med en række pilotkommuner lave de nødvendige snitflader, trinvejledninger og beskrivelser, og dermed skabe grundlag for, at kommunerne kan realisere gevinsterne, når de implementerer løsningen. Projektet går i gang medio 2011, og vil løbende koordinere med tiltag omkring digital post og fjernprint i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

DIGITAL BORGERBETJENING





BESKÆFTIGELSE
ENSTRENGET
INDSATS, DER **VIRKER**

Fokus

.....
på kerneopgaven

REGELFORENKLING OG
digitalisering

.....
skal gå hånd i hånd

Et velfungerende arbejdsmarked med en effektiv beskæftigelsesindsats er afgørende for at opretholde velfærd i samfundet. Kommunerne bakker derfor op om den aktive beskæftigelsespolitik. Men kommunerne bruger i dag alt for meget tid på alt muligt andet end det, der reelt tæller, nemlig at få ledige i beskæftigelse. Faktisk bruger sagsbehandlere i jobcentrene kun ca. 15 minutter af hver forbrugte time på kerneopgaven.

En del af forklaringen på dette er, at beskæftigelsesområdet uden sammenligning både er det mest regeltunge og mest it-tunge område i kommunerne. Skal billedet vendes, er der brug for tre ting. 1. En indsats, som bygger på kvalitet, systematisk metodeudvikling og viden om hvilke løsninger, der virker for hvem. 2. En konsekvent afbureaukratisering af det nuværende regelsystem. Og endelig 3. En bedre it-understøttelse.

Derfor skal viden om det, der virker, regelforenkling og digitalisering gå hånd i hånd - kun på den måde kan samfundet få det fulde udbytte af beskæftigelsesindsatsen. Det er ikke noget, der nås på et eller to år. Beskæftigelsesområdet er præget af akutte

problemstillinger, der skal tages hånd om i strategiperioden, men strategier er til for at se fremad.

Derfor skal der fokuseres på initiativer, som dels tager fat i løsning af de akutte problemstillinger, og dels skaber et bedre fundament for en effektiv it-understøttelse af beskæftigelsesindsatsen fremover.

BEDRE IT-UNDERSTØTTELSE AF KERNEOPGAVEN

Digitalisering skal fremover i højere grad understøtte kerneopgaven - fokus på job - og fortsat frigøre ressourcer fra administrativt arbejde. Den enkelte medarbejder på beskæftigelsesområdet skal have en digital arbejdsplads, som er tilpasset hans/hendes opgaver i forhold til bestemte målgrupper og behov. It-understøttelsen sikrer, at medarbejderen oplever løsningerne som et stykke værktøj, der bidrager til selve målet om at bringe ledige i beskæftigelse og bistå virksomheder med arbejdskraft. Den "snilde arbejdsplads" bygger på 100 procent genanvendelse af data, sikrer sagsdokumentation, overblik over arbejdsopgaver, fokus på effekter og evidens i indsatsen, beslutningsstøtte, overblik over jobåbninger og uddannelses- og

aktiveringsmuligheder mv. Der er behov for en ny generation af forretningssystemer på beskæftigelsesområdet.

FORUDSÆTTER BEDRE ADGANG TIL DATA

En mere effektiv beskæftigelsesindsats forudsætter, at alle relevante data om borgere og virksomheder er tilgængelige, pålidelige og konsekvent genbruges. Det kræver standardiserede grænseflader, kvalitet i data og fællesoffentlige standarder for data og begreber. Her må kommunerne i regi af KL, KOMBIT og staten arbejde sammen. Et fællesoffentligt arbejde omkring grunddata om borgere og virksomheder er derfor naturligt placeret som en del af den nye, fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

DIGITALT SAMSPIL MELLEMM KOMMUNEN, BORGERNE OG VIRKSOMHEDERNE

Borgere og virksomheder skal opleve, at der også i den digitale verden kun er én indgang til beskæftigelsesindsatsen. Borgere og virksomheder skal fra første øjeblik kunne vælge den digitale kommunikation. Al administration i forhold til virksomhederne foregår digitalt. Der er sikret integration til tværgående por-

Hvis initiativerne i denne handlingsplan kan medføre, at der kan spares 10 minutter af de 45 minutter, der i dag bruges til administration pr. time er effektiviseringspotentialet i størrelsesordenen 900 årsværk eller knap 400 mio. kr.

Udgifterne til de dedikerede it-systemer på beskæftigelsesområdet udgør i en gennemsnitskommune (50.000 indbyggere) typisk 4,5 millioner kr. Samlet løber det op i knap 1/2 mia. kr. på landsplan.

talløsninger som f.eks. "Min Side" på borger.dk. Borgere og virksomheder skal kunne finde hinanden virtuelt og uden en kommunal medarbejder som mellemlid.

EFFEKTIVT LEDELSESVÆRKTØJ

Der er et stort behov for at udvikle et digitalt ledelsesværktøj med henblik på at styrke og effektivisere styringen på lokalt niveau. Der eksisterer i dag usædvanlig mange tal og stor gennemsigtighed vedrørende beskæftigelsesindsatsen i kommunerne, bl.a. via jobindsats.dk. Men de eksisterende redskaber er først og fremmest udviklet til det nationale styringsbehov. Et nyt ledelsesværktøj skal både styrke resultatskabelsen og den strategiske og driftsmæssige ledelse af beskæftigelsesindsatsen i kommunerne. Værktøjet skal sikre, at den administrative og politiske ledelse altid har overblik over resultater, økonomi og opgaver i jobcentret.

2.1 Data og snitflader på beskæftigelsesområdet

Projektet har til formål at skabe det fornødne overblik, herunder at tegne et fælles landkort over, hvilke begreber og data, der findes på området, hvilke der allerede er standardiserede, og hvilke snitflader der allerede er etableret. På dette grundlag skal de mest nødvendige projekter sættes i gang. Det vil ske i et samarbejde mellem KOMBIT, KL og staten. Projektet hænger sammen med projektet om grunddata under den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Projektets første fase (analysedel) påbegyndes medio 2011 og afsluttes ultimo 2011. Selve realiseringen løber i hele strategiperioden.

2.2 Digital a-kasse kommunikation

om følge af at kommunerne har overtaget ansvaret for de forsikrede ledige i jobcentrene, skal der udveksles oplysninger om de forsikrede ledige mellem jobcentre og a-kasser. Det nuværende system imødekommer ikke kommunernes behov. Arbejdsmarkedsstyrelsen har foreslået en ny løsning. Projektet undersøger i første omgang, om denne løsning dækker kommunernes behov. Hvis ikke, er der brug for en efterfølgende fase af projektet, hvor det sikres, at de kommunale behov dækkes. Projektets første fase (foranalysen) løber over perioden august 2011 til november 2011. Projektets eventuelt anden fase (kravspecifikation, udbud og udvikling) forventes iværksat primo 2012 og løber til ultimo 2013 og med KOMBIT som projektleder.

2.3 Digitalisering af løntilskud og fleksjob

Projektet skal via digitalisering effektivisere anmodning om og udbetaling af løntilskud og tilskud til fleksjob til gavn for både virksomheder og kommuner. KOMBIT vil stå for udvikling og drift af en fælleskommunal løsning efter samme model som NemRefusion. Løsningen forventes i lighed med NemRefusion at blive obligatorisk at benytte efter en passende indkøringsperiode. Projektet løber fra medio 2011 til medio 2014.

2.4 Ny generation forretningsssystem på beskæftigelsesområdet

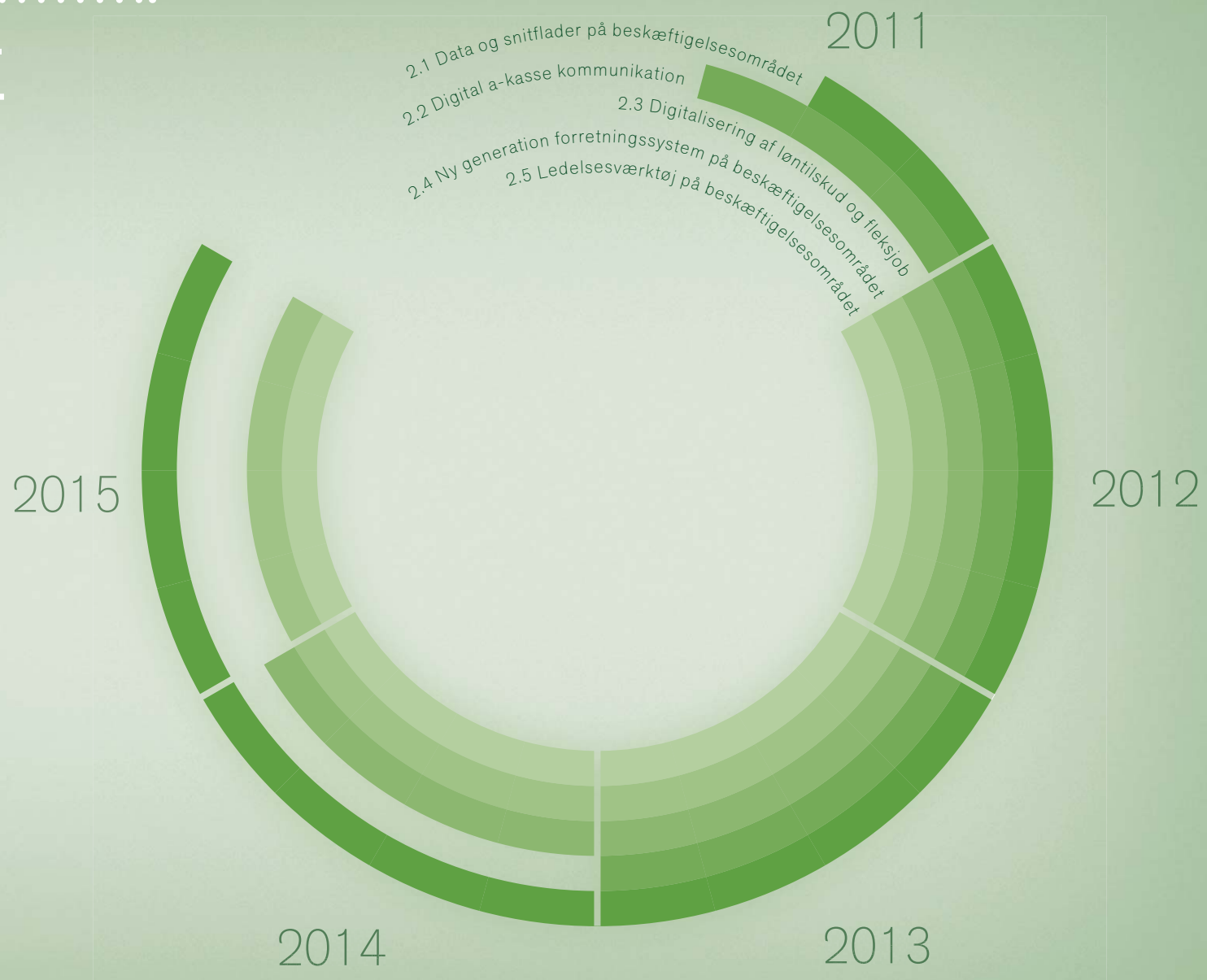
Projektet består af to dele: Et projekt, der på kort sigt fokuserer på at bygge en version af den snilde digitale arbejdsplads på de nuværende systemer og deres funktionalitet (version 1). Og et projekt, der på længere sigt realiserer visionen om den snilde digitale arbejdsplads (version 2). Der er brug for mere dybdegående analyser, der kan sikre prioritering af de nødvendige udviklingstiltag. I første omgang et analyseprojekt, som påbegyndes ultimo 2011 med henblik på, at der primo 2012 er udformet en tids- og handleplan for realisering af version 1 og 2 af den snilde digitale arbejdsplads. Dette understøttes også af kommunenetværk under KOMBIT.

2.5 Ledelsesværktøj på beskæftigelsesområde

Et nyt digitalt ledelsesværktøj på beskæftigelsesområdet skal udformes, så det er skræddersyet til behov og opgaver i alle ledelseslag i kommunen. Værktøjet skal sikre overblik over produktion, opgaver, økonomi og resultater i beskæftigelsesindsatsen. Det skal gøre det muligt at foretage resultatopfølgning på alle niveauer i kommunen og sikre, at budgetgrundlaget stemmer overens med beskæftigelsesplanen, og at samtaler og aktivering håndteres effektivt og korrekt. Projektet gennemfører i første fase en analyse, der danner grundlag for udbud. Værktøjet skal efterfølgende udvikles i faser og versioner. Analysen skal endvidere bidrage til en plan for dette. Den fulde realisering vil være opfyldt i 2015.

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

BESKÆFTIGELSES- OMRÅDET





BØRN & KULTUR
FRA **ANALOG**
TIL **DIGITAL**

DIGITALISERING GIVER
LÆRING

.....
helt nye
dimensioner

Børne- og kulturområdet står over for store udfordringer. Det er udfordringer, som kræver innovation, nytænkning, forandring og samarbejde mellem kommunerne. Udfordringerne kan bl.a. imødekommes ved en øget digitalisering af området.

KL udsendte i 2010 et udspil om nysyn på folkeskolen. Her er der fokus på, at folkeskolen skal op i teknologisk gear. It-baseret undervisning, lærernes it-kompetencer samt it-baserede læremidler og læringsmål skal fremme elevernes læring og it-kompetencer. Kun derved bliver danske børn i stand til at klare sig i konkurrencen blandt verdens bedste. Projekterne i nærværende handlingsplan bygger videre på blandt andet Nysyn på folkeskolen og fokuserer på: Den digitale folkeskole, Det digitale dagtilbud, Det digitale bibliotek og Bedre styring af området for udsatte børn og unge.

Digitaliseringen på børne- og kulturområdet skal tage udgangspunkt i:

- At der skabes bedre kvalitet, dokumentation og resultater for de samme eller færre ressourcer.
- At it-infrastrukturen i folkeskolen bidrager til at gøre viden tilgængelig for alle relevante parter og letter arbejdet med dataindberetning og vedligeholdelse.
- At der skabes endnu bedre kommunikation mellem parterne på børneområdet.
- At udnytte og udvikle de digitale kompetencer hos borgere/brugere/børn/elever/medarbejdere/ledere.

Visionen er:

- At daginstitutioner, folkeskoler og biblioteker udnytter teknologi til at øge børn og unges læring og dermed skaber mere kompetente børn og unge.
- At alle ledere og medarbejdere har viden om og kompetencer til at udnytte teknologien på deres fagområde.

Både i dagtilbud, folkeskole, folkebibliotek og i fritidsundervisningen er dele af opgaveløsningen ikke afhængig af det fysiske sted. Børn og unge er ofte allerede inden mødet med fx it i skolen fortrolige med computere, mobiltelefoner og andre digitale værktøjer. Opgaven er derfor at udnytte denne parathed til bl.a. at sikre mere udbytte af folkeskolen.

DEN DIGITALE FOLKESKOLE

I dag udgør bøger og øvrige traditionelle medier langt størstedelen af skolernes budgetter til læremidler. Mange børn og unge færdes hjemmefra og online i mobile teknologier, computere m.v. Der findes allerede digitale værktøjer, der tilpasser læringen til barnets kompetencer. Det giver mulighed for, at it-løsninger kan understøtte vurderingen af børnenes læringsbehov og kompetencer. Der er imidlertid behov for at udvikle de digitale læremidler og for at se på, hvordan der etableres et overblik og en nem adgang til dem.

Perspektiverne er store. Der skal udvikles og anvendes digitale læremidler, der i samspil med digitale læringsmål fremmer elevernes læring. For at sikre at eleverne er medskabere af deres egen læring, skal de have adgang til digitale læremidler og læringsmål. Der skal i projekterne være fokus på digitaliseringens betydning for elevernes læring og lærernes undervisning. Ud over et øget læringsud-

bytte for eleverne, giver det en mulighed for en endnu bedre prioritering af lærernes opgaver. Der bliver bedre muligheder for at tilrettelægge elevernes læring, og læreren kan have mere fokus på samtaler med elever og forældre om læringsmål og læringsstrategi, hvilket også vil øge elevernes læringsudbytte.

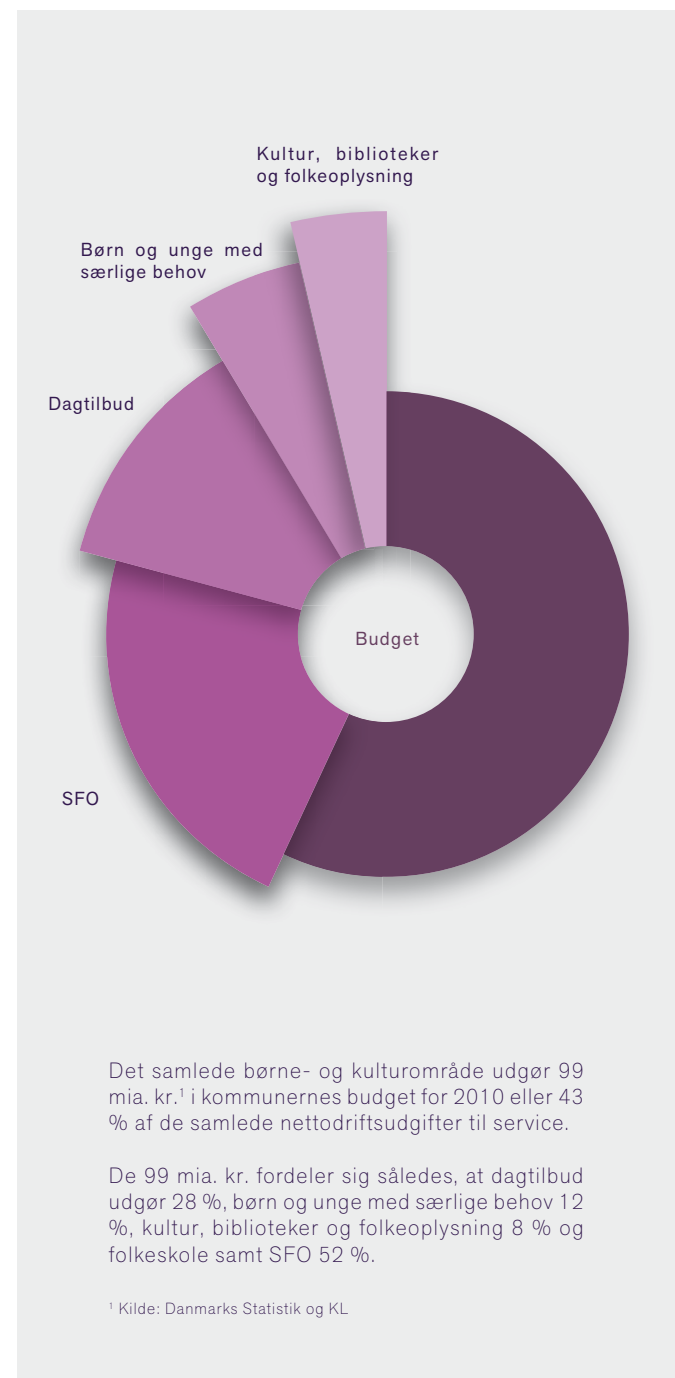
DIGITAL KOMMUNIKATION

Tilsvarende er mange forældre til børn i fx daginstitutioner fortrolige med it. Derfor kan kommunikationen mellem borgerne og kommunen lattes gennem digitalisering. Borgeren (børn, unge, forældre m.fl.) har let adgang til de nødvendige informationer og opdaterer selv data om egne forhold. Det er god service, og det sparer ressourcer.

Den digitalt kompetente leder og medarbejder skal have let adgang til viden om børns/elevers/deltageres/borgerens behov. Det gælder medarbejdere, der arbejder med børn med særlige behov, ligesom medarbejdere i folkeskolen skal have let adgang til at finde læremidler og andre hjælpemidler til brug for undervisningen. Borgerne skal, uanset om de er voksne eller børn, have den samme lette adgang til viden, information og kommunikation. Eksempelvis skal elever i folkeskolen have adgang til læremidler og de mål, der er for deres læring.

BEDRE ADMINISTRATIV STYRING

Digitaliseringen skal også give optimal mulighed for administrativ styring. Det kan eksempelvis være i forbindelse med styring af elevtilgang til den enkelte skole, styring af pladsanvisningen i dagtilbud og sagsbehandling vedrørende udsatte børn og unge.



3.1 Den digitale skole - digitale læremidler, digitalisering af læringsmål og digitale læringsformer

KL og regeringen har i økonomiaftalen for 2012 indgået aftale om at øge investeringerne massivt i digitale læremidler og udvikling af læringsformer. Herudover etableres let adgang og oversigt over læremidler. Læringsmål moderniseres og digitaliseres, og erfaringer fra forsøgs- og forskningsprojekter udbredes, så udviklingen af it-baserede læringsformer fokuseres og styrkes. Fra Fonden for Velfærdsteknologi reserveres 1/2 mia. kr. til formålet. KL og regeringen fastlægger i efteråret 2011, hvordan projektet realiseres.

3.2 It-infrastrukturen i folkeskolen

Der er investeret massivt gennem mange år i it-udstyr i folkeskolen. Men mange steder er udstyret vanskeligt at benytte, når fx netværk ikke fungerer. Projektet skal indledningsvis i 2012 frembringe en analyse over, hvad der skal til, for at alle folkeskoler har stabil og hurtig forbindelse til internettet således, at kommunerne er i stand til at vælge en effektiv infrastruktur. Som led i analysen vurderes det, om der skal etableres en fælleskommunal it-infrastruktur, som alle skoler tilslutter sig.

3.3 Digital kommunikation og videndeling i folkeskolen

Digitale løsninger til kommunikation og videndeling er allerede udbredt på alle landets skoler. Det betyder, at der er løsninger til rådighed, hvor lærere, elever og forældre kan være i dialog og videregive informationer. Projektets primære formål er at udvikle løsningerne yderligere, så de kan anvendes til tilrettelæggelsen af elevernes læring og opfyldelsen af deres læringsmål, samt understøtte kommunikation og videndeling mellem lærere, forældre og elever. KL udarbejder endelig projektbeskrivelse i 2012.

3.4 Digital kommunikation og videndeling mellem forældre og dagtilbud

Det er nødvendigt, at videndeling og kommunikation mellem det enkelte dagtilbud og forældrene i højere grad er digital. Projektets formål er at frigøre personaleresourcer til den primære arbejdsopgave med pasning og udvikling af børn i børnehaver og vuggestuer. Det er samtidig et mål at få forældrene til at føle sig bedre orienteret og inddraget i deres børns dag i institutionen og at udvikle muligheden for, at de ansatte kan kommunikere digitalt med forældrene som gruppe og med det enkelte barns forældre. KL udarbejder endelig projektbeskrivelse i 2012.

3.5 Det Digitale Bibliotek

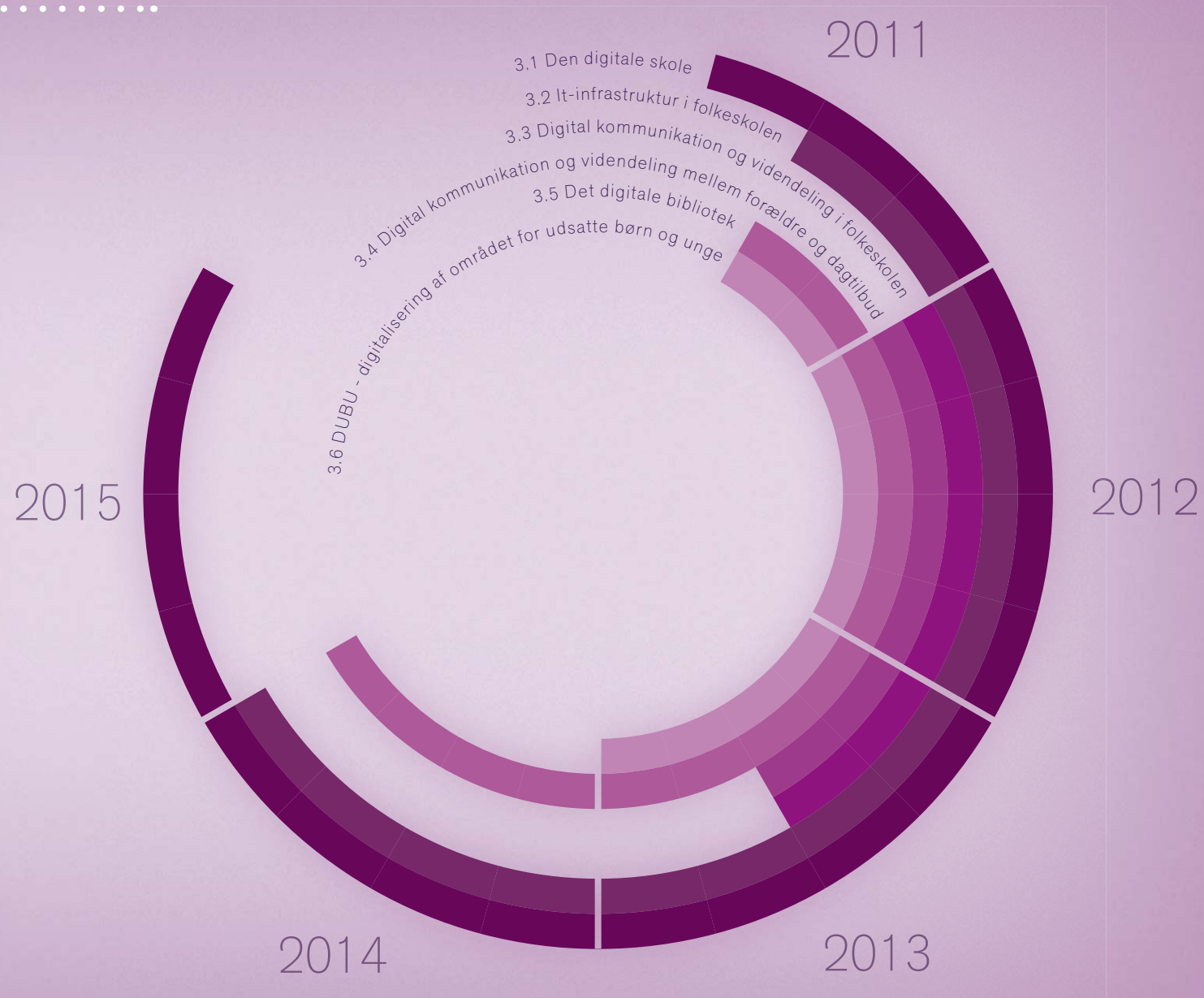
De danske folkebiblioteker er allerede spydspidser i den offentlige digitalisering. Men i takt med at borgerne bliver mere og mere digitale i deres hverdag, er der et behov for, at biblioteket bliver tilsvarende yderligere digitalt. Dertil kommer den yngre generation, som snart kun vil "gå på biblioteket", hvis det kan ske digitalt. Formålet med projektet er, at biblioteket også i fremtidens digitale verden skal kunne tilbyde borgerne en fri og lige adgang til informationer. Der skal skabes mål og rammer for Det Digitale Bibliotek. KL og Kulturministeriet afklarer i 2011 rammerne i form af økonomi, organisering og styring af Det Digitale Bibliotek.

3.6 DUBU - digitalisering af området for udsatte børn og unge

Der er brug for bedre it-understøttelse af styring af udgifterne på området for børn og unge med særlige behov. En ny it-løsning skal endvidere fremme effektivitet og kvalitet. KOMBIT har på baggrund af et fælleskommunalt udbud udpeget en leverandør, der på basis af et samarbejde mellem KL, Socialministeriet samt en række kommuner er ved at udvikle et DUBU-system. Første fase af DUBU-systemet forventes at kunne tages i brug ved udgangen af 2011. Sidste fase forventes idriftsat senest ultimo 2013. Status (august 2011) er, at 44 kommuner har tilsluttet sig DUBU (digitalisering – udsatte børn og unge).

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

BØRN & KULTUR





**SOCIAL & SUNDHED
STYRING,
SAMMENHÆNG
& VIDEN**

Mere

.....
velfærdsteknologi

dokumentation

sundheds-it

Flere ældre, nye behandlingsformer og stigende forventninger sætter sundhedsvæsenet under pres. Samtidig betyder en øget specialisering og flere borgere med kronisk sygdom, at samarbejdet på tværs i sundhedssektoren skal styrkes. Det gælder også det nære sundhedsvæsen i bl.a. kommunerne.

SUNDHEDS-IT ER MERE END REGIONAL SUNDHEDS-IT OG ELEKTRONISKE JOURNALSYSTEMER

Sygehuse, almen praksis og kommuner er alle vigtige sundhedsaktører. Det kræver samarbejde mellem sundhedsaktørerne at sikre borgerne det bedste møde med det offentlige i forbindelse med sygdom. Oplysninger skal kunne deles og tilgås frit. Det er en forudsætning for, at borgerne behandles korrekt, at oplysninger om medicin, indlæggelse og udskrivning samt plejebehov ved behandling deles mellem parterne. I kommunerne vil indsatsen for bedre træning, pleje og behandling ofte også handle om en social indsats. It-systemerne skal derfor ikke kun spille bedre sammen med sundhedsområderne på tværs, men også med dele af det kommunale socialområde, fx misbrug og psykiatriområdet.

BEDRE DOKUMENTATION AF DEN KOMMUNALE SUNDHEDSINDSATS

Kommunerne oplever i disse år et massivt pres på ældre- og sundhedsområdet. Preset skyldes dels en betydelig opgaveglidning fra sygehuse til kommuner og dels den demografiske udvikling, hvor antallet af ældre er hastigt stigende. Der er behov for øget sundhedsfaglig dokumentation, både om den enkelte borger og for at kunne skabe den nødvendige og relevante styrings- og ledelsesinformation. Kommunerne skal derfor arbejde med et fælles sprog, som sikrer opfølgning, så kommunerne kan synliggøre effekten af den kommunale indsats og dermed opnå bedre grundlag for at prioritere og styre ældre- og sundhedsområdet. Kort sagt skal der sikres bedre sammenhæng i indsatsen, både når flere aktører er involveret og på tværs af service- og sundhedsloven.

MERE FOKUS PÅ VELFÆRDSTEKNOLOGI OG STØRRE IMPLEMENTERINGS-PROJEKTER

Den demografiske udvikling med flere ældre borgere og kronikere gør det nødvendigt at se på behovet for at anvende it som redskab til at gøre borgerne mere selvhjulpne

og dermed trække mindre på arbejdskraft. Kommunerne vil sætte mere blus på arbejdskraftbesparende teknologi. Eksempler er de nye telemedicinske løsninger, hvor hjemme-sygeplejersken sender billeder af sår til en læge på sygehuset og får rådgivning direkte af eksperten, og videokonferencer, hvor parterne på sundhedsområdet får lettere adgang til hinandens viden.

STYRKELSE AF IT-UNDERSTØTTELSEN PÅ HANDICAP- OG VOKSENOMRÅDET

På socialområdet har kommunerne gennem længere tid efterspurgt redskaber og metoder, der styrker den faglige kvalitet og den økonomiske styring. I dag er it-anvendelsen på voksenområdet ofte sporadisk og ikke målrettet de opgaver, som kommunerne løser. Den dækker typisk ikke behovet for digitale arbejdsgange, overblik, kommunikation, ledelsesinformation mv. Derfor skal en fælles, digital indsats sikre administrative gevinster i form af effektivisering af arbejdsgange og bedre ledelsesinformation, bedre kapacitets- og økonomistyring, højere kvalitet i sagsbehandling og bedre prognoser.

Netto driftsudgifter på socialområderne	Budget 2010 (mia. 2010-pl))
Sundhed	17
Ældre	36,2
Voksenhandicap	28,2

4.1 Digitalisering af handicappede og udsatte voksne området (DHUV)

KL og Socialministeriet er gået sammen om at styrke it-understøttelsen på handicappede og udsatte voksne området og har derfor udviklet en udrednings- og sagsbehandlingsmetode på området samt en kravspecifikation. Projektet vil sikre udvikling af en egentlig it-understøttelse og uddannelse af kommunerne i de nye metoder. KOMBIT vil, hvis der er tilstrækkelig opbakning, gennemføre udbud på vegne af kommuner, som ønsker et fælleskommunalt udbud, mens andre kommuner selv kan gå i udbud. Det forventes, at it-understøttelsen og den nye udrednings- og sagsbehandlingsmetode er implementeret i 2/3 af alle landets kommuner inden 2015.

4.2 Hjemmesygeplejens integration til Det Fælles Medicinkort

Staten, regionerne og kommunerne har i økonomiaftalen for 2010 aftalt at etablere et landsdækkende Fælles Medicinkort (FMK), der tages i brug i samtlige regioner, hos praktiserende læger. Hjemmesygeplejen skal have direkte adgang til den nationale service med det Fælles Medicinkort (FMK), som drives af Lægemeddelstyrelsen. Adgangen skal etableres som en snitflade til den nationale FMK-service og integreres i kommunernes elektroniske omsorgsjournalssystemer. Pilotprojekt forventes afsluttet ultimo 2012. Implementering i alle landets kommuner påbegyndes primo 2013 og afsluttes medio 2014. Dette sker med KL som projektleder i et samarbejde med leverandørerne af elektroniske omsorgsjournaler og en række pilotkommuner.

4.5 Velfærdsteknologi

Projektet skal på kort sigt afprøve, vurdere og evaluere anvendelsen af telemedicinske løsninger i større skala med henblik på kliniske og økonomiske effekter. På længere sigt skal projektet påbegynde en trinvis videreudvikling af den nationale it-infrastruktur til understøttelse af telemedicinsk hjemmemonitorering. På længere sigt er det også hensigten, at projektet trinvis skal udvides til at omfatte flere regioner/kommuner og andre patienttyper. Et storskalademonstrationsprojekt i regi af Fonden for Velfærdsteknologi inden for KOL og diabetes forventes afsluttet medio 2013. Projekterne gennemføres i samarbejde mellem udvalgte kommuner, KL, Danske Regioner og staten.

4.3 Udbredelse af MedCom kommunikation

For at skabe bedre sammenhæng i borgernes sygdomsforløb styrkes it-kommunikationen mellem sygehusene, kommunerne og almen praksis ved en fuldstændig udbredelse af de eksisterende MedCom-meddelelser til alle landets kommuner og regioner. Især kommunikationen mellem kommuner og sygehuse er vigtig at få udbygget. Projektet realiseres ved at styrke MedCom's sekretariat. Det forventes, at hovedparten af MedCom meddelelserne vil være implementeret i kommunerne i 2012.

4.6 Kommunerne på sundhed.dk

Sundhed.dk skal være "videnssted" for kommunalt sundhedspersonale om relevant information. Derudover skal sundhed.dk – i samarbejde med borger.dk – indeholde overblik over de kommunale sundheds- og forebyggelsestilbud for borgerne, der kan henvises til. Der skal udvikles nye løsninger, som kommunerne kan få nytte af, fx en adviseringsordning om praktiserende lægers fravær. På længere sigt kan der skabes borgeradgang til fx genoptræningsplaner, barnets bog og lignende. Sundhed.dk udvikler disse initiativer i samarbejde med KL, og disse initiativer fremgår af den årlige resultatkontrakt, som KL indgår med sundhed.dk. Den enkelte kommune indgår en samarbejdskontrakt med sundhed.dk.

4.4 Kommunernes adgang til kronikerdata

MedCom er i dag ved at udvikle en model for en fælles kronikerplatform, som er godkendt i MedComs styregruppe i maj 2011. Modellen bygger på Sundhedsstyrelsens anbefalinger til forløbsprogrammer, hvor kroniske patienter i stigende grad behandles i primærsektoren gennem etablering af et planlagt og tæt koordineret samarbejde mellem lægen, kommunen og sygehuset. Projektet skal pilotafprøve kronikerplatformen i de regioner, der ønsker at være med. KL forbereder en foranalyse af kommunernes behov i efteråret 2011.

4.7 Fælles Sprog III på ældre- og sundhedsområdet

For at sikre en bedre og mere sammenhængende indsats i den kommunale sundhedsindsats etableres et projekt i samarbejde mellem KL og KOMBIT, der skal understøtte en bedre dokumentation. Projektet indeholder tre faser: 1. Udvikling af de nødvendige og relevante kommunale standarder. Det vil være et væsentligt bidrag til kommunerne og styrke kommunernes position i udbud og drift af eoj-systemerne. 2. Kravspecifikation med udgangspunkt i Fælles Sprog III af struktur, processer, funktioner og regler for at sikre høj kvalitet i kommende udbud af eoj-systemerne. 3. Endelig bistår projektet udbredelse og uddannelse i kommunerne. Projektet igangsættes i 2011, og de første leverancer fra projektet forventes ved udgangen af 2013.

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

SOCIAL & SUNDHED

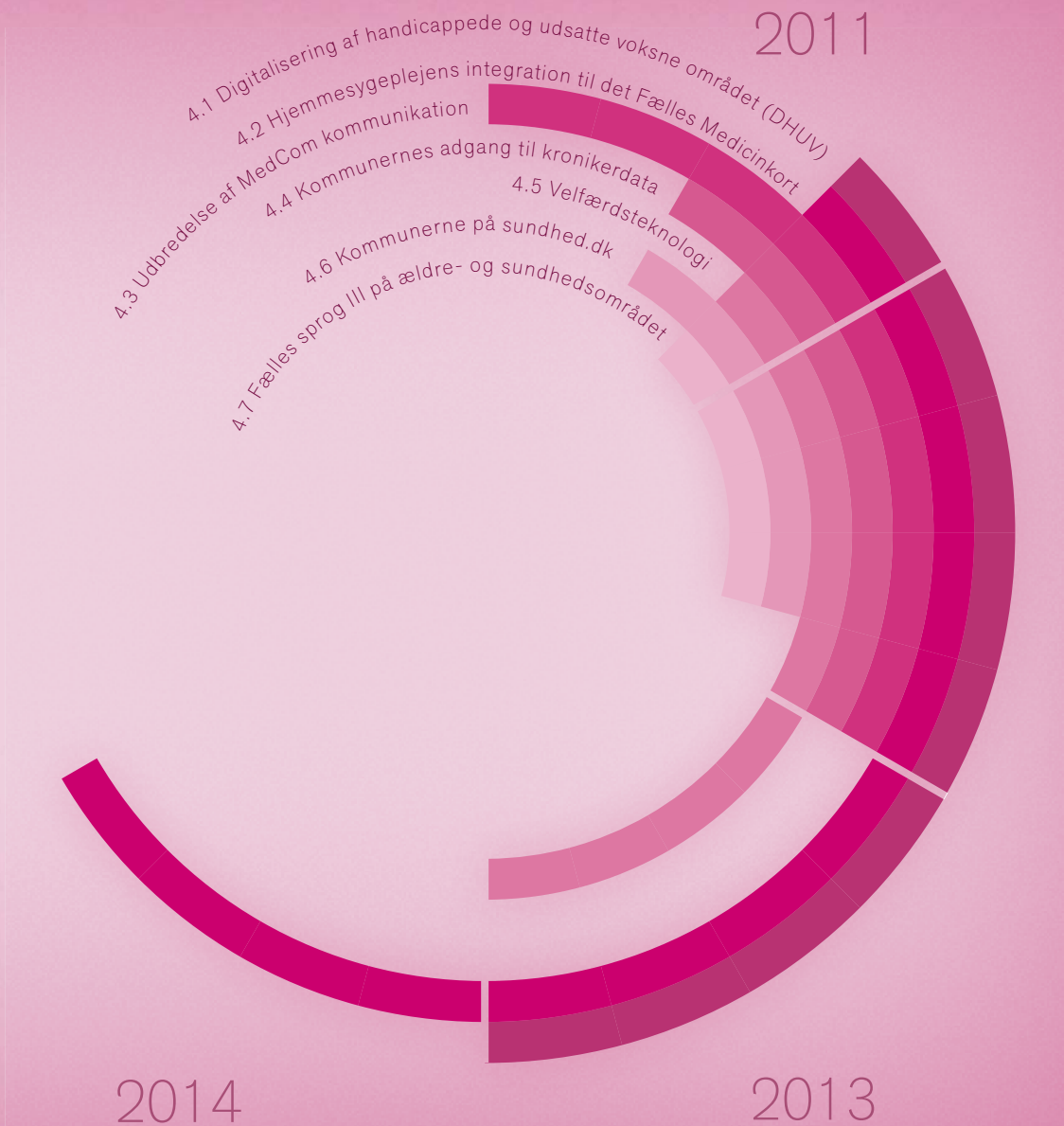
2015

2011

2012

2014

2013





TEKNIK & MILJØ
DIGITALE DATA
EFFEKTIV FORVALTNING

Digitale

byggeansøgninger
sikrer bedre service

Landsdækkende

systemer og standarder

Øget selvbetjening, bedre digital adgang til informationer, lettere inddragelse af borgere og øget gennemskuelighed i forvaltningsprocesser. Det er nogle af de forventninger kommunerne møder fra borgere og interessegrupper på teknik- og miljøområdet. De forventninger vil kommunerne imødekomme med digitalisering.

Digitaliseringen skal sikre markant forbedret service for borgere og virksomheder. Midlet er nye digitale systemer, standardisering af data, nye interne arbejdsprocesser samt digitalt båret samarbejde og arbejdsdeling med borgere, privat sektor og andre myndigheder. Samtidig skal digitalisering sikre effektivisering af den kommunale indsats.

Fokus er derfor på tre indsatsområder, der er nødvendige for at opnå bedre og mere omkostningseffektiv service. De tre områder er selvbetjening, som er rettet mod relationerne med borgere, omlægning af forvaltningsprocesser, der er rettet mod den interne organisering, og effektiv dataforvaltning, der skal sikre grundlaget for at skabe ændringer for såvel forvaltning som selvbetjening på teknik- og miljøområdet. Særlig prioritet gives

til indsatsen med etablering af digital byggesagsbehandling i alle kommuner, øget selvbetjening og standardisering og effektivisering af arbejdet med geodata.

SELVBETJENING

Bedre selvbetjeningsløsninger skal understøtte, at de tekniske forvaltningers dialog med og inddragelse af borgere og virksomheder bliver digitalt baseret. De digitale løsninger skal sikre borgerne gennemskuelighed og klar forventningsafstemning i forhold til ansøgning og dialog. Der er også potentiale for øget samarbejde mellem kommuner, når der er etableret digitale løsninger, der kan gøre samarbejdet lettere. Fokusområdet er tænkt sammen med indsatsen for effektive selvbetjeningsløsninger i kommunerne.

OMLÆGNING AF FORVALTNINGSPROCESSER

Fælles digitaliseringsindsats skaber mulighed for at udnytte viden på tværs af kommuner. Erfaringen er, at digitaliseringsinitiativer er billigst, når flere går sammen. Det giver øget samarbejde mellem kommuner og udveksling af viden og erfaringer, som grundlag for at fastlægge den bedste praksis. Det skaber effektivisering, når kommuner samarbejder

om fastlæggelse af processer, og digitalisering skaber muligheder for at organisere sig på nye måder i den enkelte kommune eller på tværs af kommuner.

EFFEKTIV DATAFORVALTNING

Let tilgængelige og aktuelle data er en forudsætning for mange digitaliseringsinitiativer og særligt for selvbetjeningsløsninger. Derfor øges fokus på dataproduktion og forvaltning af data i kommunerne. Fokus rettes på standardisering af data samt implementering af standarderne i alle kommuner. Der er særligt fokus på samarbejder med dataforvaltning i fællesoffentlig regi, som f.eks. i Danmarks Miljøportal og FOT, samt statslig dataforvaltning. Denne sidste vinkel vil kommunerne samarbejde med staten om via den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

Det er også nødvendigt at arbejde for at tilrettelægge vedligehold af data, som foregår så effektivt som muligt og inkluderer samarbejde med alle relevante parter. Det skal sikres, at der anvendes standarder, optimale tekniske systemer til dataindsamling og tidssvarende digitale systemer til vedligeholdelse af data.

EJENDOMSFORVALTNING

Det er KL og kommunernes forventning, at der med genbrug af data fra bl.a. energimærkeordningen kan skabes mulighed for mere effektiv forvaltning af ejendomme ift. energiområdet mv. Staten arbejder pt. på at stille de data til rådighed, som projektet skulle sikre adgang til. KL afventer dette arbejde, førend et eventuelt projekt igangsættes.

5.1 Min digitale byggesag (MDB)

Projektet understøtter, at ansøgninger om byggetilladelser kan indsendes digitalt og effektiviserer den kommunale sagsbehandling. Målet er en mere ensartet, effektiv og hurtigere byggeansøgning og sagsbehandling i Danmark. Fokus er først, at sikre borgere digital adgang til at søge byggetilladelse, mere fyldestgørende ansøgninger og derigennem en hurtigere sagsgang. Dernæst effektiv håndtering af ansøgningerne i kommunerne med digital understøttelse.

Projektet bygger videre på erfaringer fra et pilotprojekt, som seks kommuner og KL gennemfører sammen med Erhvervs- og Byggestyrelsen. KOMBIT udbyder én digital ansøgningsløsning for alle kommuner. Målet er, at 80 kommuner har implementeret den fælles digitale løsning i 2015, og at 70 % af ansøgere benytter den. Projektet er i gang og vil køre hele strategiperioden. De første kommuner forventes i drift ultimo 2012.

5.2 Fælleskommunal standardisering på geodataområdet

Fælleskommunalt geodatasamarbejde (FKG) og KL laver standardkrav for data og udveksling af data til systemer til håndtering af geodata og gennemfører udbud, hvor få leverandører opnår rammekontrakt. Der laves fælles datamodel for kommunale geodata. Udbud og datamodel styrker udbredelse og anvendelse af geodata som grundlag for forvaltning på stadig flere områder og skaber mulighed for fælles drift og væsentlig reduktion af omkostninger. FKG og KL laver udbud af rammekontrakter i 2011, og udbredelse til implementering i alle kommuner sker frem til 2014.

5.3 Digitalisering af planer – delprojekt om kommuneplaner

For at det kommunale fokus på digitalisering af kommuneplaner kan fastholdes og sikre forbedringer og effektiviseringer, skal der udformes standarder for data og strukturer i planerne. En række kommuner og KL har i samarbejde med Naturstyrelsen beskrevet de ændringer, der er nødvendige i såvel de kommunale systemer som i statens plansystem, hvor data samles. Der gennemføres udbud til et fælles system efter de nødvendige tilretninger i efteråret 2011, og implementering er afsluttet ved udgangen af 2012. KL vil stå for gennemførelsen af udbuddet.

5.4 Digitalisering af planer – delprojekt om lokalplaner

Digitalisering af arbejdet med lokalplaner forventes at skabe effektivisering, kvalitetsforbedringer og lettere udveksling af informationer i lokalplanerne. KL, syv kommuner og Naturstyrelsen gennemfører et pilotprojekt, der skal vise potentialet. Beskrivelse og udbud af en lokalplan-applikation gennemføres i 2012. Ultimo 2013 evalueres projektet med henblik på, om der skal ske udbredelse til hele landet.

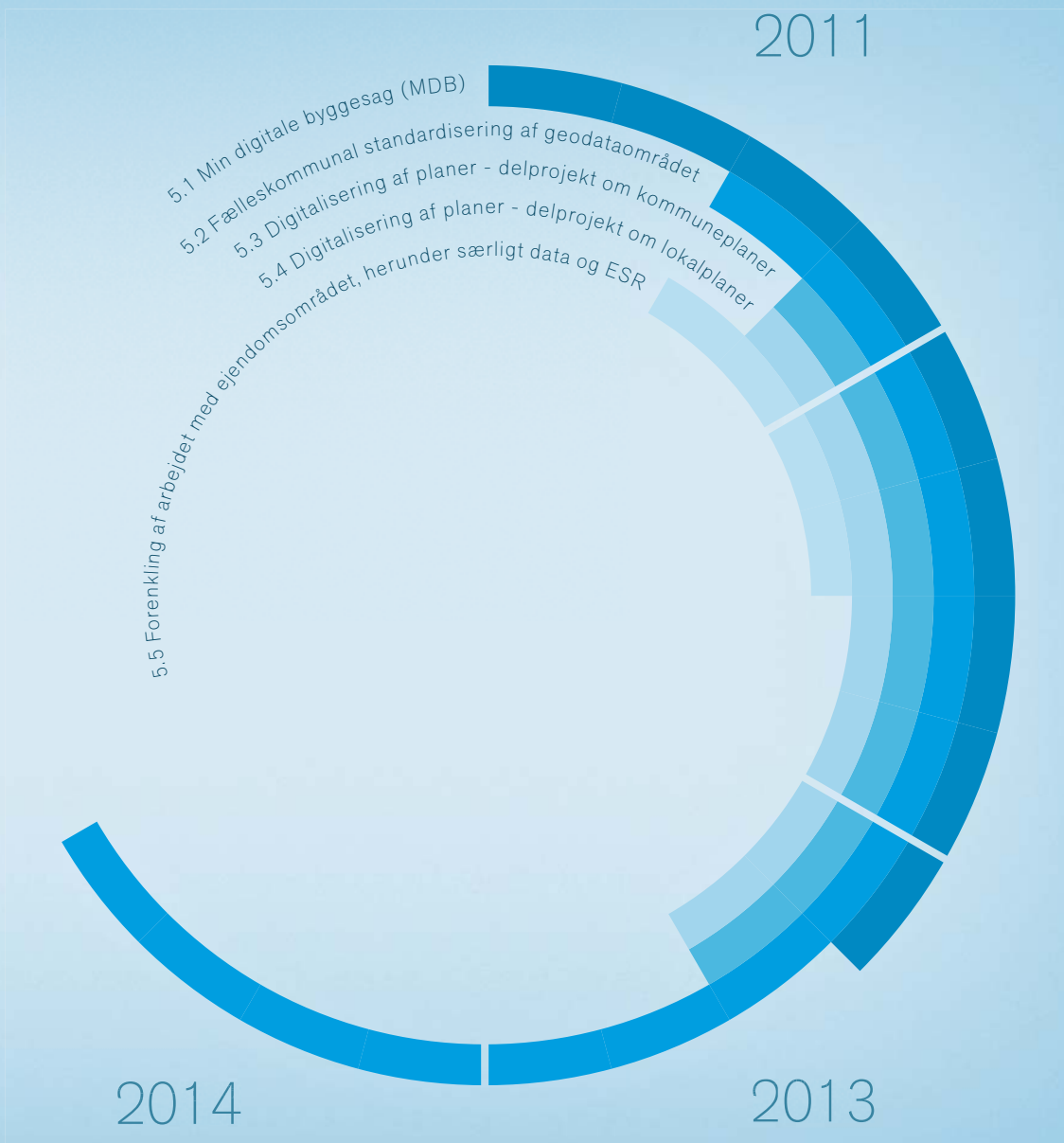
5.5 Forenkling af arbejdet med ejendomsområdet, herunder særligt data og ESR

Projektet skal sikre kommunerne nye systemer til håndtering af ejendomsoplysninger, så ESR (Ejendommens stamregister) kan udbydes eller funktionerne lægges i andre systemer eller registre. KL og KOMBIT samarbejder om projektet. Fokus er på beregning og opkrævning af ejendomsskat, forbrugsafgifter samt registrering af oplysninger om ejerforhold. Beslutningsoplæg om den fremtidige forvaltning og ændringer i ESR udarbejdes inden udgangen af 2012. Arbejdet hænger sammen med projektet om genbrug af data i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Projektet med udbud og implementering vil køre i hele strategiperioden, og gennemføres af KOMBIT som et led i udbud af monopolområdet.

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

TEKNIK & MILJØ

2015



2014

2013

2012

SAMMENHÆNGENDE IT OG **KONKURRENCE**

KOMMUNERNE
OPRETTER ET FÆLLES

it-arkitekturråd

.....
der skal sikre sammenhæn-
gende og fleksibel it

KOMMUNERNE BRUGER
HVERT ÅR MERE END

1,3 milliarder

.....
kroner på it-systemer, hvor
leverandøren har monopol

Kommunerne skal i højere grad drage fordel af øget konkurrence på det kommunale it-marked. En sund konkurrence fremmer muligheden for, at kommunerne kan aftage innovative løsninger til fornuftige priser. Der skal samtidig stilles stærkere, fælles krav til leverandørerne, for at systemerne kan integrere, genbruge og udveksle information og data på en omkostningseffektiv og fleksibel måde. Hertil kommer, at kommunerne skal have adgang til egne data til priser, der afspejler den reelle merudgift for leverandørerne i stedet for at udgøre et marked i sig selv.

FÆLLES RAMMEARKITEKTUR FOR KOMMUNALE IT-LØSNINGER

En reel konkurrence på det kommunale it-marked forudsætter, at kommunerne opleves som et attraktivt marked for leverandørerne. Det får man bl.a. ved, at kommunernes fælles krav til arkitektur og standarder er kendte og realiserbare for leverandørerne, og ved at kommunerne fremstår som kompetente bestillere. I takt med at flere og flere løsninger, komponenter og datakilder bliver fælles, er det mere og mere vigtigt, at kommunerne står sammen om en fælles arkitekturramme. Ellers bliver det næppe billigere - måske endda dyrere - at skabe sammenhængende it-understøttelse på tværs af løsninger, leverandører og myndigheder.

ØGET KONKURRENCE KRÆVER FÆLLES BESTILLERKRAFT

Et effektivt flerleverandørmarked kræver, at kommunernes bestillerkraft bliver styrket, herunder i form af tilstrækkelig kritisk masse i krav og efterspørgsel.

Efter kommunalreformen står kommunerne nu overfor en markant serie af udbud af it-porteføljen. Det er godt for konkurrencen og for kommunernes muligheder for at opnå bedre priser og vilkår. Det er imidlertid også en betydelig opgave i den enkelte kommune. Der er derfor behov for fælles initiativer, der letter denne opgave for kommunerne. Både KOMBIT, SKI og KL bidrager til dette.

Et af strategiens vigtigste og største projekter er konkurrenceudsættelse af KMD's monopolområder på en måde, der giver ikke blot billigere, men også samlet set bedre it-understøttelse. Den største udfordring er at fremme generiske og åbne løsninger for at undgå nye siloløsninger.

Markedet for kommunale løsninger kan i princippet deles i tre typer og tre måder at håndtere det på.

1. Monopolløsninger håndteres via fælles kommunale udbud i KOMBIT – alle kommuner bør være omfattet af disse udbud.

2. Ikke-monopolområder, hvor markedet ikke udvikler tilfredsstillende løsninger, skal håndteres ved at samle kommunerne via KOMBIT til enten udbudsnetværk (flerleverandørmarked, fx ESDH-netværket) eller fælles udbud efter én løsning (fælles kommunale udbud, fx NemRefusion, DUBU).
3. På områder, hvor markedet allerede udvikler tilfredsstillende løsninger, kan kommunerne f.eks. bruge SKI-rammeaftaler til at indkøbe dem og løfte udbudspligten – hvis et område bliver et udviklingsområde tages det ud af SKI-rammeaftaler.

Også på områder, hvor der ikke i dag er monopol, kan kommunerne opnå flere fordele gennem fælles krav og indkøb, for eksempel ved at holde leverandørernes prissætning for dataadgang på et rimeligt niveau og stå fast på krav om åbne, standardiserede snitflader til andre løsninger. I praksis vil det styrke velfærden, fordi det skaber mulighed for at tilvejebringe løsninger, der imødekommer borgere og virksomheders ønsker og samtidig nedbringer de administrative byrder.

Som led i handlingsplanen igangsættes derfor en række projekter, som samlet set skal fremme kommunernes fordele og mindske ulemperne ved et konkurrencepræget it-marked.

LEDELSESINFORMATION

Staten er i stigende grad begyndt at udvikle redskaber, hvor de på kommunernes vegne definerer den lokale dokumentation. Risikoen er, at redskaberne udvikles med udgangspunkt i statslige styringsbehov i stedet for kommunernes behov. Derudover er det en udfordring for kommunerne, når de skal benchmarke sig med hinanden, at nationale statistikker ofte offentliggøres med en betydelig tidsforskydning og har en overordnet karakter, samt at kommunerne ingen mulighed har for at validitetstjekke egne tal. Endelig har mange kommuner i forbindelse med anskaffelsen af lokale ledelsesinformationssystemer oplevet udfordringer med at få adgang til data fra egne administrative systemer.

Kommunerne er derfor gået sammen om udviklingen af et fælles ledelsesinformationssystem. Hermed kan kommunerne nemmere sammenligne information og i fællesskab udvikle den kommunale sektor.

6.1 a Rammearkitektur og servicekatalog

KL og KOMBIT har sammen udarbejdet en rammearkitektur for, hvordan nye fagsystemer skal samarbejde med tværgående løsninger inden for de kommunale ydelsesområder.

Rammearkitekturen beskriver de elementer (komponenter m.m.), der skal tilvejebringes for, at det reelt er muligt at konkurrenceudsætte ydelsessystemerne uden at cementere den eksisterende systemopdeling i en række "siloer". Projektet har således stor sammenhæng til udbud af monopolområderne. Projektet skal også anvise, hvorledes rammearkitekturen og servicekataloget skal benyttes til øvrig kommunal it-udvikling af den enkelte kommune såvel som i fælleskommunale udbud.

KOMBIT har iværksat de projekter, der skal etablere fælles kommunale støttesystemer i rammearkitekturen, der skal erstatte visse monopol-støttesystemer – det gælder bl.a. klassifikation, organisation, beskedfordeler samt grunddata (Person, Ejendom mv.). Disse erstattes/udvikles med tiden til fælles løsninger for hele den offentlige sektor. De nye fælles støttesystemer skal således bryde KMD's monopol på at skabe it-sammenhæng.

6.3 FLIS

KL, KOMBIT og en række kommuner har gennem de sidste par år arbejdet med udvikling af et fælleskommunalt ledelsesinformations-system (FLIS). 81 kommuner (svarende til 82 % af den samlede befolkning) har givet et bindende forhåndstilsagn om tilslutning til FLIS. FLIS er sendt i udbud. KOMBIT står for udbudsprocessen. Primo 2012 vil den første del af FLIS være klar, og hele systemet forventes færdigt medio 2012.

6.1 b Sager på tværs af it-løsninger og organisatoriske skel

KL forestår projektet, der skal tilvejebringe de forretningsmæssige, politiske og organisatoriske forudsætninger for at realisere den fælleskommunale rammearkitektur – og dermed de potentielle gevinster i form af effektive løsninger og sparede udgifter til udvikling, vedligehold og drift.

Projektet vil i samarbejde med kommuner og leverandører afprøve komponenter, snitflader og standarder, så det dokumenteres, at standarderne virker efter hensigten. Projektet sørger for at opsamle ændringsønsker og sikrer, at der findes løsninger for vedligehold. Endelig vil projektet analysere og udbrede gode arbejdsgange for sager, der går på tværs af kommunale løsninger og formulere en politik for Sag og Dokument. Projektet er startet i 2011 og udvikles løbende frem mod 2015.

6.1 c Fælleskommunalt arkitekturråd

KL etablerer Kommunernes It-arkitekturråd som et rådgivende organ for kommunerne, KL og KOMBIT. It-arkitekturrådet skal bl.a.:

Sikre overblik, progression, retning og kommunikation om fælleskommunale rammearkitektur, infrastruktur og servicekatalog.

Anvise hvordan fælles infrastrukturkomponenter som fx Sag og Dokument, tages i bred anvendelse i kommunerne og hos leverandørerne.

Udbrede eksisterende og udvikle yderligere nødvendige fælleskommunale principper, standarder, metoder, modeller og krav, som skal stimulere og skabe gevinster ved et innovativt, konkurrencepræget marked.

6.2 Konkurrence på monopolområderne

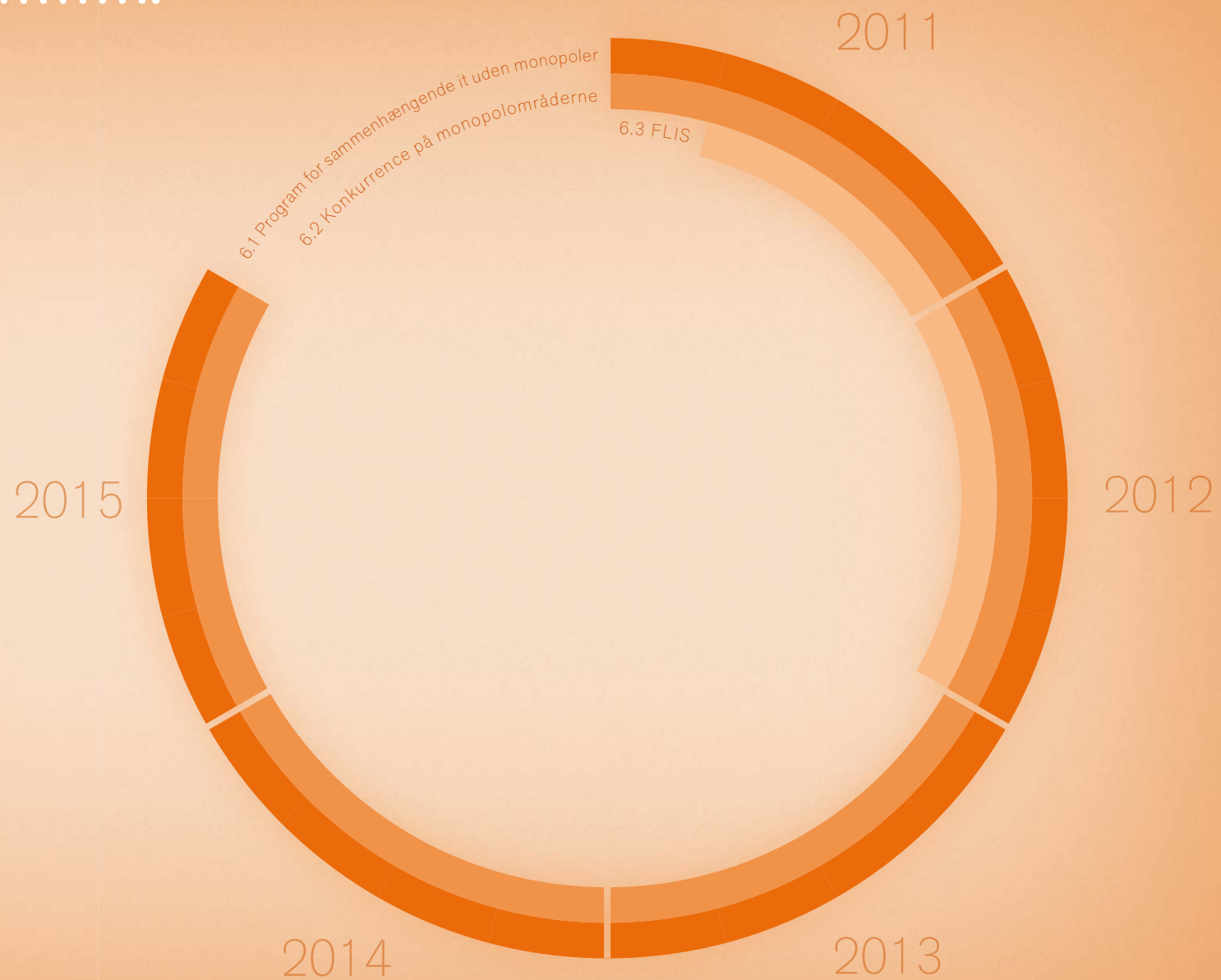
KOMBIT gennemfører i årene 2011-2016 planen for udbud af alle de kommunale monopolområder, som er omfattet af transitionsaftalen mellem KL og KMD. De første områder er kon-tanthjælp, sagsoverblik og ejendomsområdet (ESR). Udbudsplanen for monopolområderne tager afsæt i den kommunale rammearkitektur.

For de dele af monopolområdet, hvor opgaverne flytter til Udbetaling Danmark, er det ATP, der har ansvaret for at konkurrenceudsætte monopolløsningerne. Der forventes fastlagt en udbudsplan i løbet af efteråret 2011 for de fire områder: folke- og førtidspension, boligstøtte, barseldagpenge og familieydelse.

Kommunerne har naturligvis ansvaret for at overholde reglerne for udbud på alle områder. Derfor har kommunerne brug for at udsætte øvrige systemer og programmer for konkurrence jævnlige for at sikre, at leverancer og priser er optimale. SKI har gennem en række rammeudbud lavet aftaler på en række områder og kommunerne anbefales at anvende disse. KOMBIT tilbyder at lave udbudsnetværk på de områder, som mindst 5 kommuner kan blive enige om. Der hvor aftaler gennem SKI eller netværk gennem KOMBIT ikke er attraktive for kommunen, kan KL gennem almindelige udbud bistå kommunerne med at gennemføre disse.

TIDSPLAN OVER PROJEKTER

SAMMENHÆNGENDE **IT & KONKURRENCE**



TIDSPLAN /OVERSIGT

Digital borgerbetjening

1.1 Obligatorisk digital service

1.2 Effektiv digital selvbetjening

1.3 Kanalstrategi, dokumentation og kompetenceudvikling

1.4 Kommunalt indhold på "min side" på borger.dk

1.5 Kommunale hjemmesider bruger tekster fra borger.dk

1.6 Optimering af Digital Post og Fjernprint

Beskæftigelsesområdet

2.1 Data og snitflader på beskæftigelsesområdet

2.2 Digital a-kasse kommunikation

2.3 Digitalisering af løntilskud og fleksjob

2.4 Ny generation forretningsystem på beskæftigelsesområdet

2.5 Ledelsesværktøj på beskæftigelsesområdet

Børne- og kulturområdet

3.1 Den digitale skole - digitale læremidler, digitalisering af læringsmål og digitale læringsformer

3.2 It-infrastruktur i folkeskolen

3.3 Digital og videndeling i folkeskolen

3.4 Digital kommunikation og videndeling mellem forældre og dagtilbud

3.5 Det digitale bibliotek

3.6 DUBU - digitalisering af området for udsatte børn og unge

Social- og sundhedsområdet

4.1 Digitalisering af handicappede og udsatte voksne område (DHUV)

4.2 Hjemmesygeplejens integration til det Fælles Medicinkort

4.3 Udbredelse af MedCom kommunikation

4.4 Kommunernes adgang til kronikerdata

4.5 Velfærdsteknologi

4.6 Kommunerne på sundhed.dk

4.7 Fælles sprog III på ældre- og sundhedsområdet

Teknik- og miljøområdet

5.1 Min digitale byggesag (MDB)

5.2 Fælleskommunal standardisering af geodataområdet

5.3 Digitalisering af planer - delprojekt om kommuneplaner

5.4 Digitalisering af planer - delprojekt om lokalplaner

5.5 Forenkling af arbejdet med ejendomsområdet, herunder særligt data og ESR

Sammenhængende it og konkurrence

6.1 Program for sammenhængende it uden monopoler

6.2 Konkurrence på monopolområderne

6.3 FLIS

2011

2012

2013

2014

2015

