Januar - April 2017

Digst. - på vegne af de fællesoffentlige parter

Bedre borgeroplevelser ved sammenhængende brugerrejser for flytning

1. Indledning (s. 4)
1.1 Baggrund (s. 5)
1.2 Kerneudfordring (s. 6)

2. Metode og proces (s. 7)
2.1 Videndeling (s. 9)
2.2 Brugerindsigter (s. 15)
2.3 Mulighedsrum (s. 19)
2.4 Kvalificering (s. 22)
2.5 Validering (s. 26)

3. Borgerindsigter (s. 30)
3.1 Perspektivering (s. 32)
3.2 Indsigt #1 (s. 40)
3.3 Indsigt #2 (s. 60)
3.4 Indsigt #3 (s. 80)

4. Konceptretninger (s. 91)
4.1 Anbefalinger og konceptretninger (s. 92)
4.2 Forudsætninger for sammenhængende flytteoplevelser (s. 94)
4.3 Fem konceptretninger (s. 99)
4.3.1 Flyttekonteksten (s. 100)
4.3.2 Flytteguide (s. 102)
4.3.3 Facilitér mit adresseskift (s. 106)
4.3.4 Konkrete flytteopgaver (s. 110)
4.3.5 Husk din forskudsopgørelse (s. 112)
4.3.6 Rigtig lægevalg første gang (s. 116)
4.3.7 Boligstøtte når du flytter (s. 120)

5. Appendix (s. 124)
5.1 Metode (s. 125)
5.2 Respondentopsamlinger (s. 126)
5.3 Template til kvalificering af mulighedsrum (s. 170)

Opbygning af rapporten

Rapporten er bygget op af fire overordnede kapitaler og et appendix med værktøjer og templates, som er brugt undervejs i projektet.

Indholdet af rapporten er i udgangspunkt skrevet til at understøtte mundtlig overlevering og co-creation sessioner, hvorfor sammenhængene internt i kapitler og særligt mellem kapitler kan være vanskelige at forstå.

Afsnit 2. Metode og proces er en beskrivelse af processen, som forsøger at give læseren en retrospektiv forståelse af projektet og en tydeliggørelse af sammenhængene mellem øvelser undevejs i projektet samt indehold i rapporten.

1. Indledning

Baggrund for projektet

Som led i Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016-2020 skal der skabes mere sammenhængende digitale brugerrejser for borgere og virksomheder.

I dette projekt er der specifikt fokus på livssituationen ‘flytning’ på tværs af myndigheder, virksomheder, kanaler og selvbetjeningsløsninger.

Initiativet skal bidrage til øget kvalitet i mere gnidningsfrie selvbetjeningsforløb, der kan resultere i færre arbejdsgange, hurtigere sagsbehandling og effektiv koordinering mellem myndigheder.

Følgende indeholder Designits' output fra en koncenteret design thinking-proces, hvor vi i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen og de fællesoffentlige parter har afdækket indsigter samt kortlagt as-is brugerrejser baseret på kvalitative studier, og sammen defineret konceptretninger, som kan skabe grundlag for nye relevante to-be brugerrejse.

Kerneudfordring i projektet

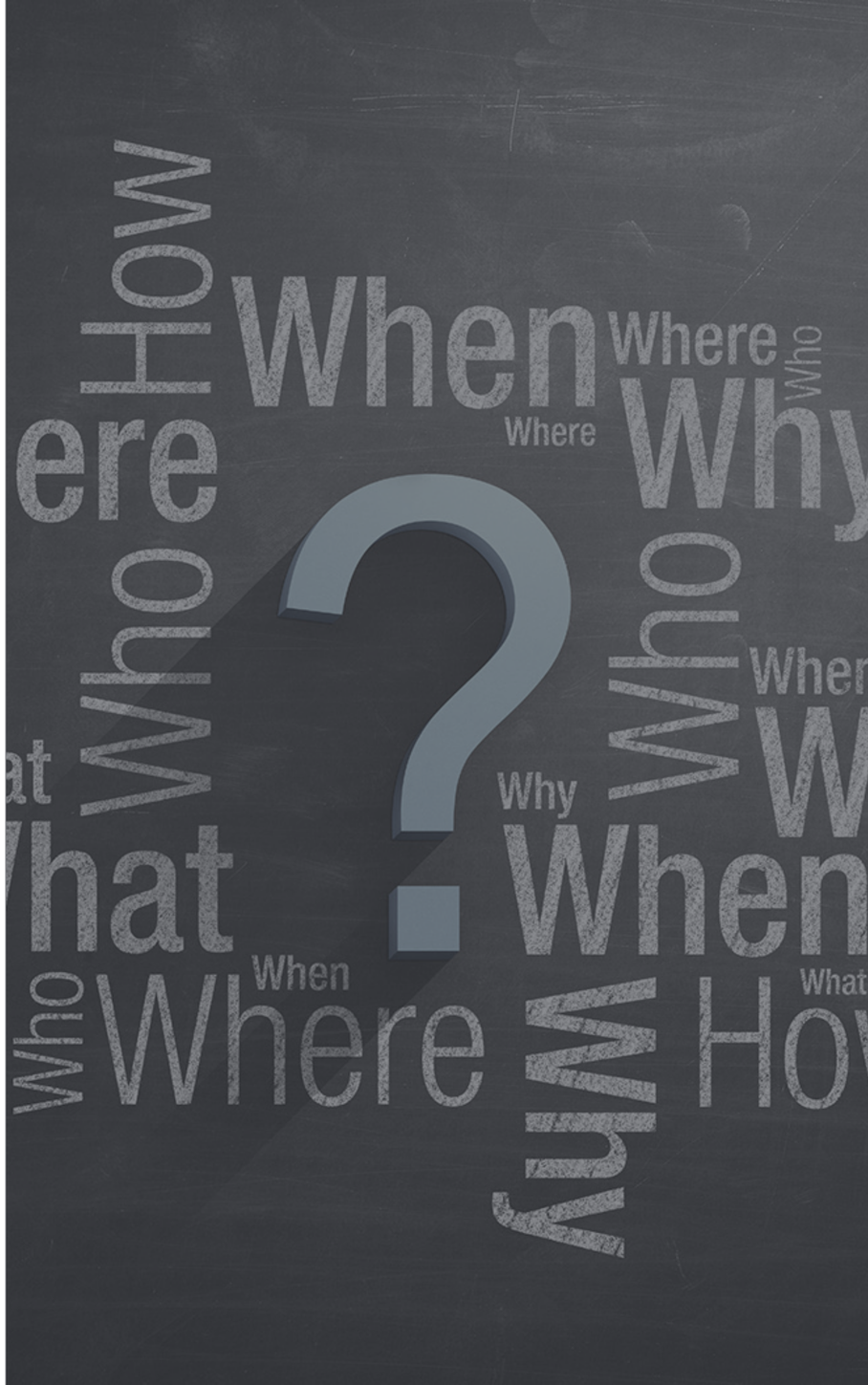
At skabe en dyb kvalitativt funderet forståelse af **borgernes** oplevelser, udfordringer og behov i forbindelse med flytning, samt forstå de **offentlige** udfordringer i forhold til arbejdsgange, tekniske og juridiske krav, som skal skabe grundlaget for udviklingen af nye relevante løsninger, der sikrer mere effektiv sagsbehandling og bedre service gennem sammenhængende brugerrejser på tværs af kontaktpunkter.

2. Metode og proces

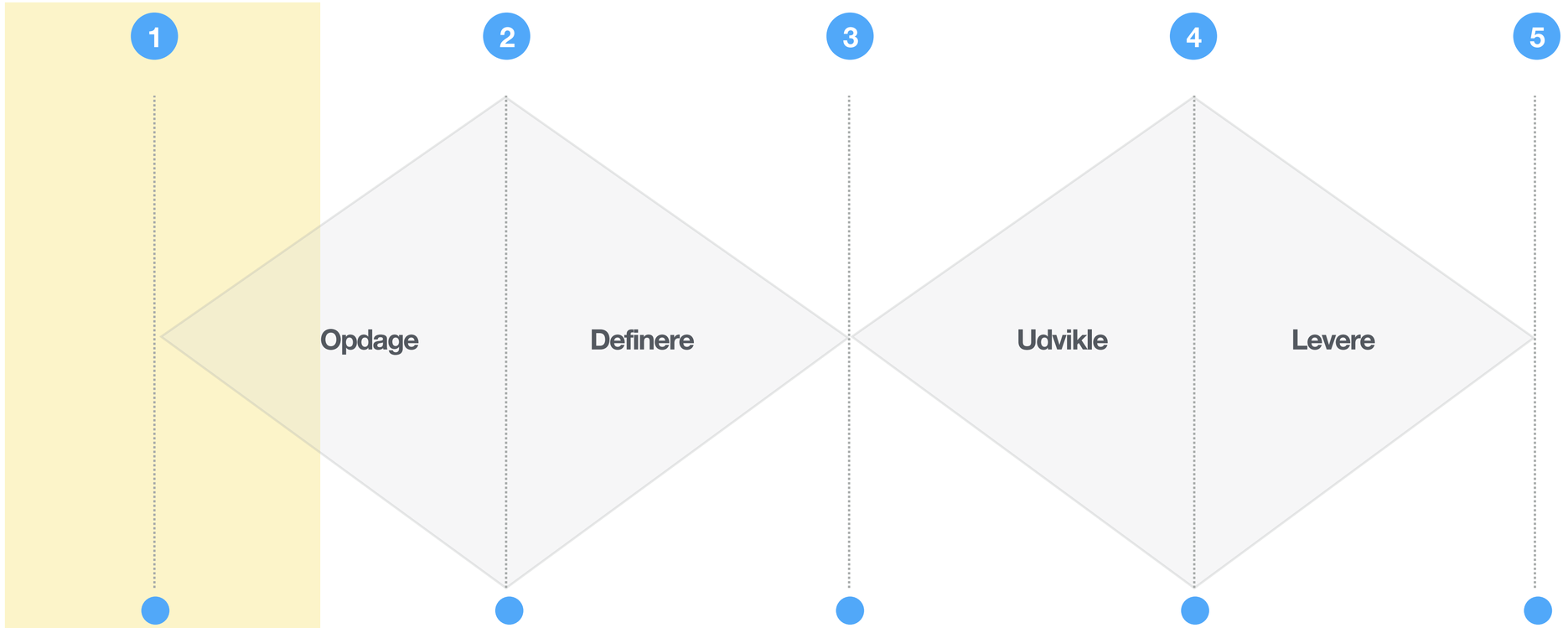
Introduktion til metode og proces

Følgende afsnit har til formål at indvie læseren i den co-design proces, som har været omdrejningspunktet for udviklingen af indsigter og konceptretninger i projektet.

Overblikket af processen ses på næste side (double diamant model fra Design Counsel). Vores procesnedslag er inddelt i fem afsnit, som bevæger sig over de fire grundfaser i en design proces. I hvert af de fem nedslag har interessenter eller brugere bidraget med deres erfaringer, og projektgruppen har været involveret i til- og fravalg og generel beslutningstagning.



2.1 Vidensdeling:

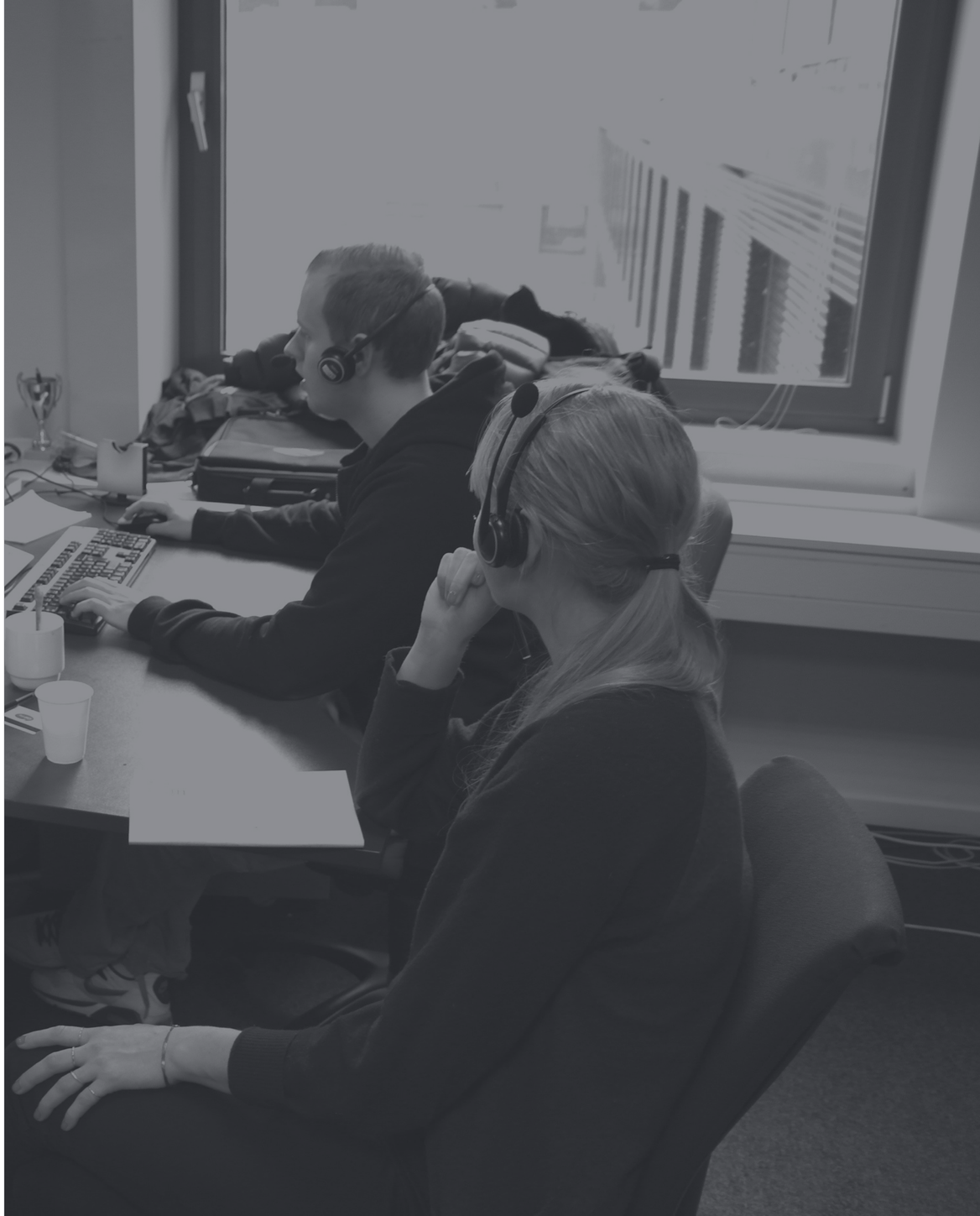


	Vidensdeling	Brugerindsigter	Mulighedsrum	Kvalificering	Validering
Aktivitet	Kortlægning af barrierer og behov med interessenter	Feltarbejde og analyse med borgere	Definition af mulighedsrum med arbejdsgruppe	Kvalificering af mulighedsrum med interessenter	Validering af koncepter med arbejdsgruppe og deres bagland
Output	Indledende hypoteser	Nuværende brugerrejse og indsigter	Mulighedsrum	Ideer	Koncepter og afrapportering

Indefra-ud perspektiv

Indledningsvis afholdtes en workshop med interessenter fra de væsentligste områder relateret til flytning for at kortlægge flytteprocessen samt de væsenligeste udfordringer indenfor området. Dertil afholdtes en række interview med sagsbehandlere og andre relevante offentlige interessenter med henblik på at forstå området et spadestik dybere.

Samlet blev arbejdet til en indefra-ud kortlægning af flytteområdet, som skabte grundlag for at træffe en række til- og fravalg. Rekrutteringsstrategien for borgere er direkte relateret til denne kortlægning.



Workshop

Kortlægning af kontaktpunkter og formulering af indledende hypoteser for at afgrænse projektet samt give input til rekruttering, interviewguide og idéer der kan testes af borgere i felten.

Indefra-ud respondenter

Interviews med en række eksperter/interessenter og involvering i workshops fra følgende myndigheder:

Kommunale sagsbehandlere

CPR-registret

Borger.dks kontaktcenter 1881

SKAT

ATP

Workshop
Rekrutteringsstrategi og fokus for projektet.

Borgere

Generelle kriterier

1) Demografisk

Grundlæggende spredning på social gruppe, indkomst og bopæl (3/4 fra Kbh og hovedstadsområdet + 1/4 fra Sjælland) *

2) Digital interaktion med det offentlige

- Borgere, der er flyttet digitalt inden for 4 måneder
- Informanter, der har oplevet frustrationer i forbindelse med deres flytning

Livs-situations-kriterier

3) Livssituation

Unge - førstegangsflytning (3 stk.)

Selektionskriterier

- Alder: 17-25
- 1 har modtaget boligstøtte
- 2 får SU udeboende
- 2 leje af værelse (logivært, c.o adresse)

Børnefamilier - køb af bolig (3 stk.)

Selektionskriterier

- Alder: 26-55
- Køb af bolig
- 1-2 salg af bolig
- 1-2 førstegangskøbere (hus eller lejlighed)
- 1-2 ny kommune
- 3 skift i skole og/eller dagsinstitution

Ældre/pensionister (3 stk.)

Selektionskriterier

- 1 afhængig af ydelse
- 1 ny ydelsesansøgning ved flytning
- 1 kontanthjælpsmodtager
- 2 pensionister

* Jylland, Fyn, øerne fravalgt pga. ressourcehensyn samt antagelse af, at geografien har mindre betydning for flytteoplevelsen.

Workshop

Fravalg baseret på strategiske overvejelser og begrænsninger i forhold til rekruttering/borgerinvolvering

Flyttesituationer

Ind- og udlandsflytning

- Indrejse generelt
- Indrejse studerende
- Midlertidig udrejse
- Permanent udrejse

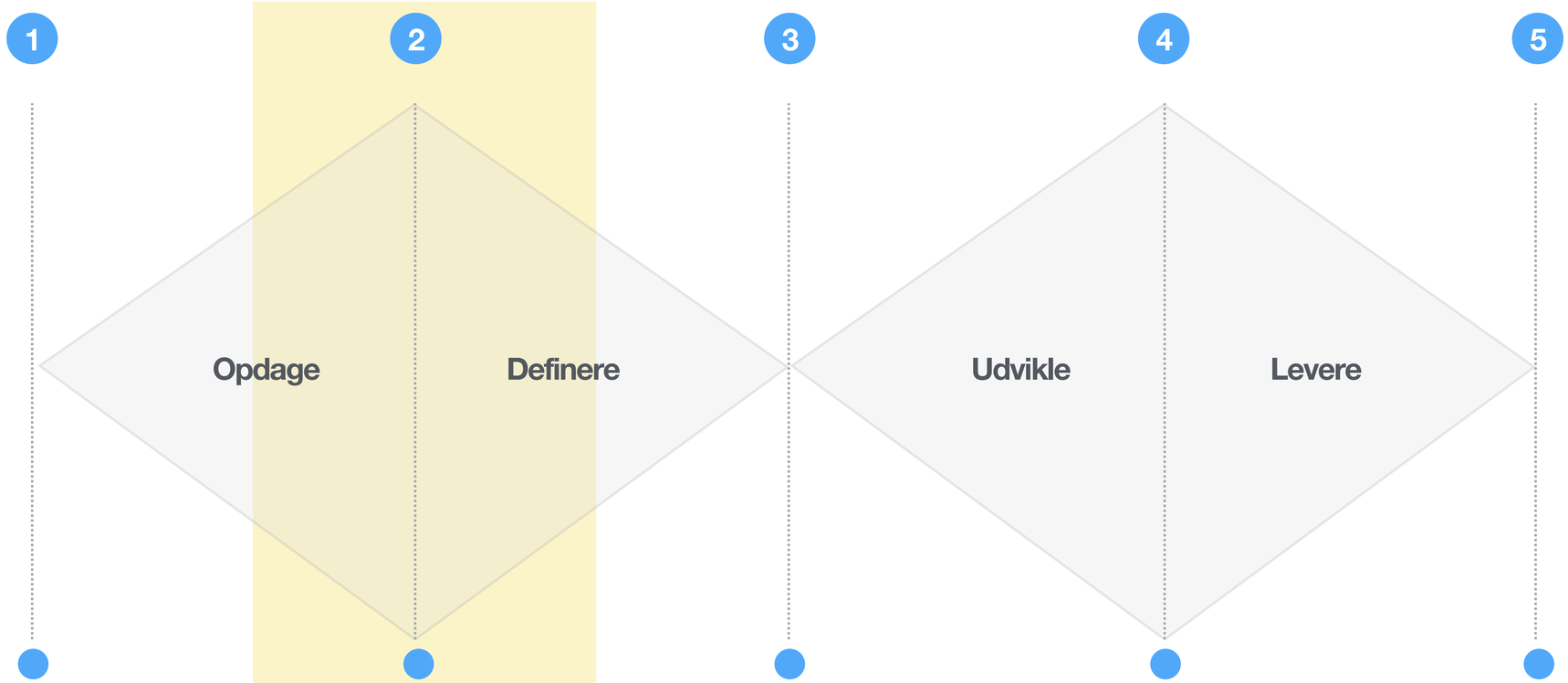
Snyd med folkeregister adresse

- Fædrehoteller
- Ingen meldt adresse
- Boligstøtte
- Kontanthjælp (loft)

Skilsmisse relateret flytteudfordringer

- Flytning af børn

2.2. Brugerindsigter



	Vidensdeling	Brugerindsigter	Mulighedsrum	Kvalificering	Validering
Aktivitet	Kortlægning af barrierer og behov med interessenter	Feltarbejde og analyse med borgere	Definition af mulighedsrum med arbejdsgruppe	Kvalificering af mulighedsrum med interessenter	Validering af koncepter med arbejdsgruppe og deres bagland
Output	Indledende hypoteser	Nuværende brugerrejse og indsigter	Mulighedsrum	Ideer	Koncepter og afrapportering

Udefra-ind perspektiv

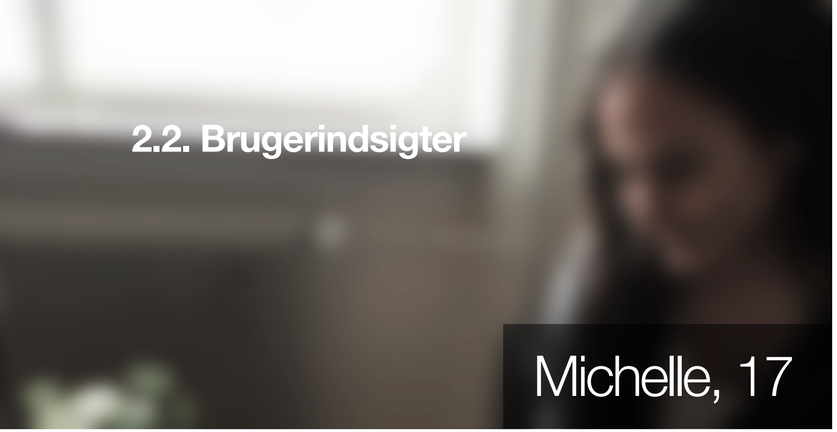
Vi gennemførte 9 kvalitative interviews med borgere for at få en indgående forståelse af flytningen set fra deres perspektiv. Disse interviews skabte grundlag for en detaljeret kortlægning af borgernes oplevelse i og omkring flytning. Vi betragtede borgerens oplevelse bredt, og ikke begrænset til kontakten med det offentlige, for at blive klogere på, om der er eventuelle snitflader, som kunne være interessante at undersøge nærmere for at understøtte en meningsfuld, sammenhængende oplevelse.
I analysearbejdet frembragtes en indsigtsrapport samt en as-is borgerflytterejse, som skabte grundlag for at udpege potentielle mulighedsrum for fremtidens flytterejse.

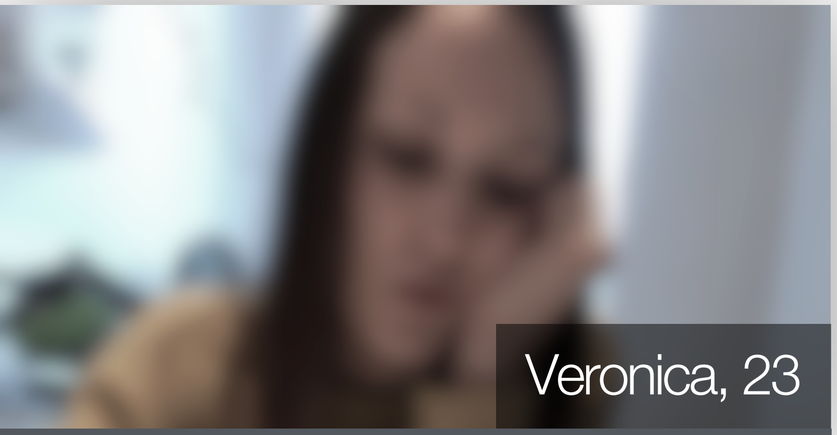
Kondensering og analyse

Kondensering af data via udarbejdelse af respondent-præsentationer, der indeholder identificerede temaer og indsigter.

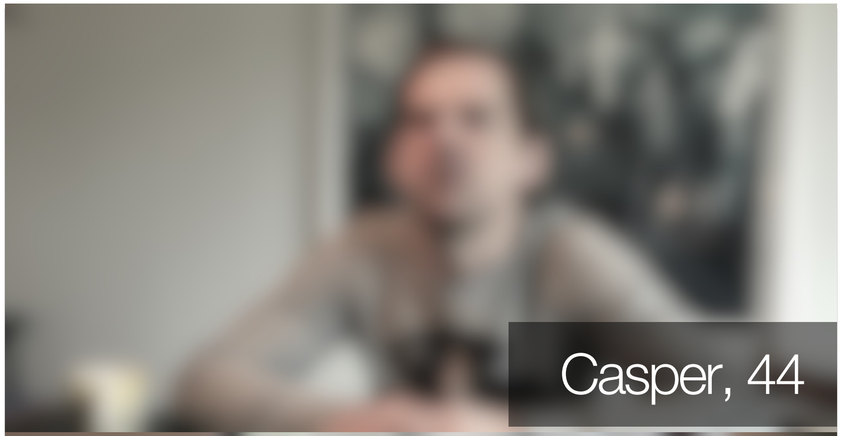
Output: Afrapportering og formulering af kerneindsigter, der bruges som afsæt for diskussion af mulighedsrum på efterfølgende workshop.

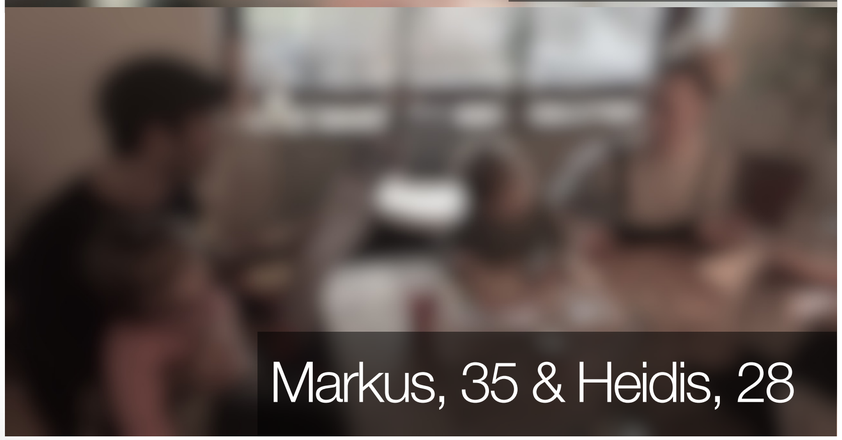
2.2. Brugerindsigter



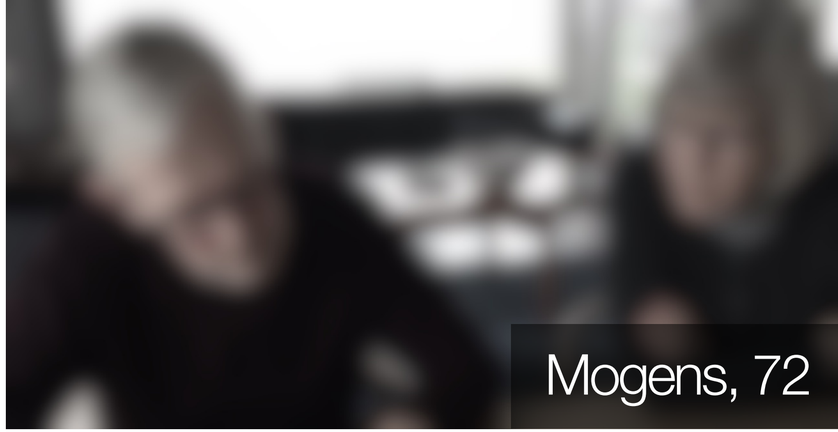


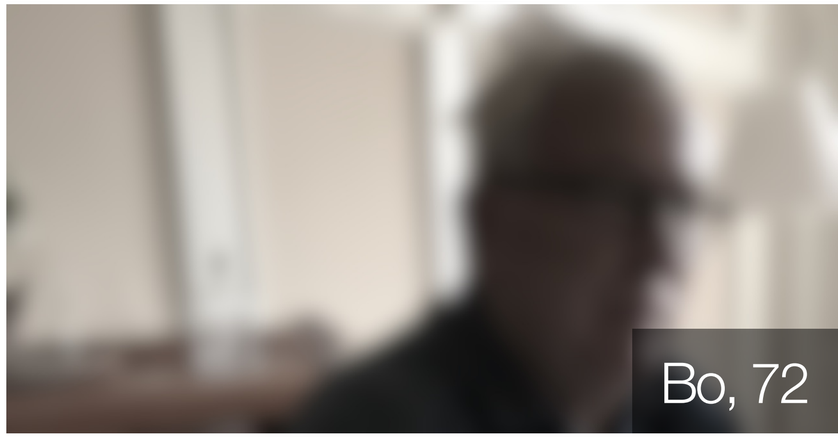
Unge førstegangsflyttende

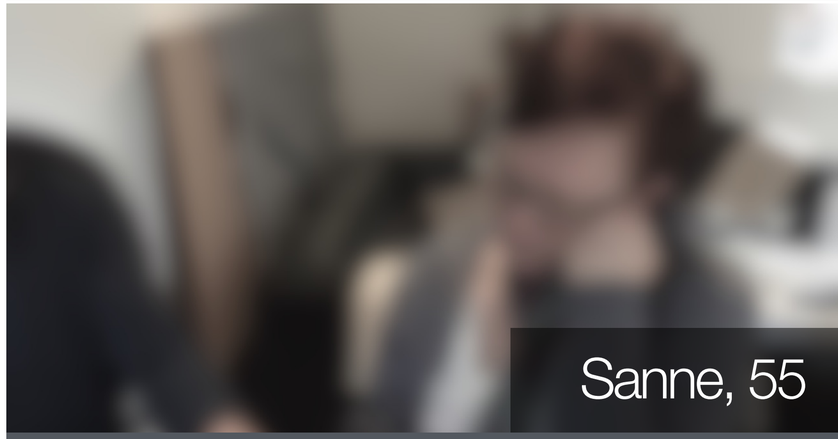




Familier

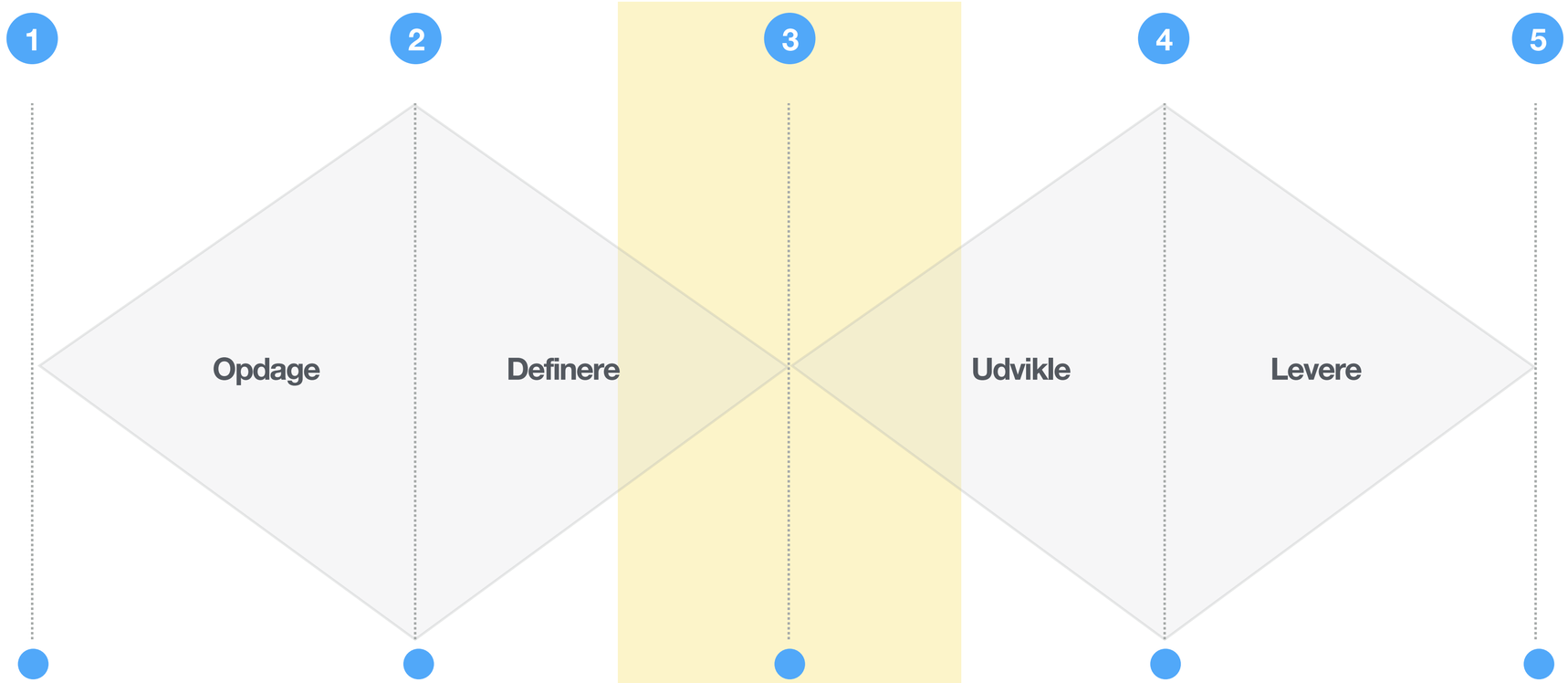






Pensionister

2.3 Mulighedsrum

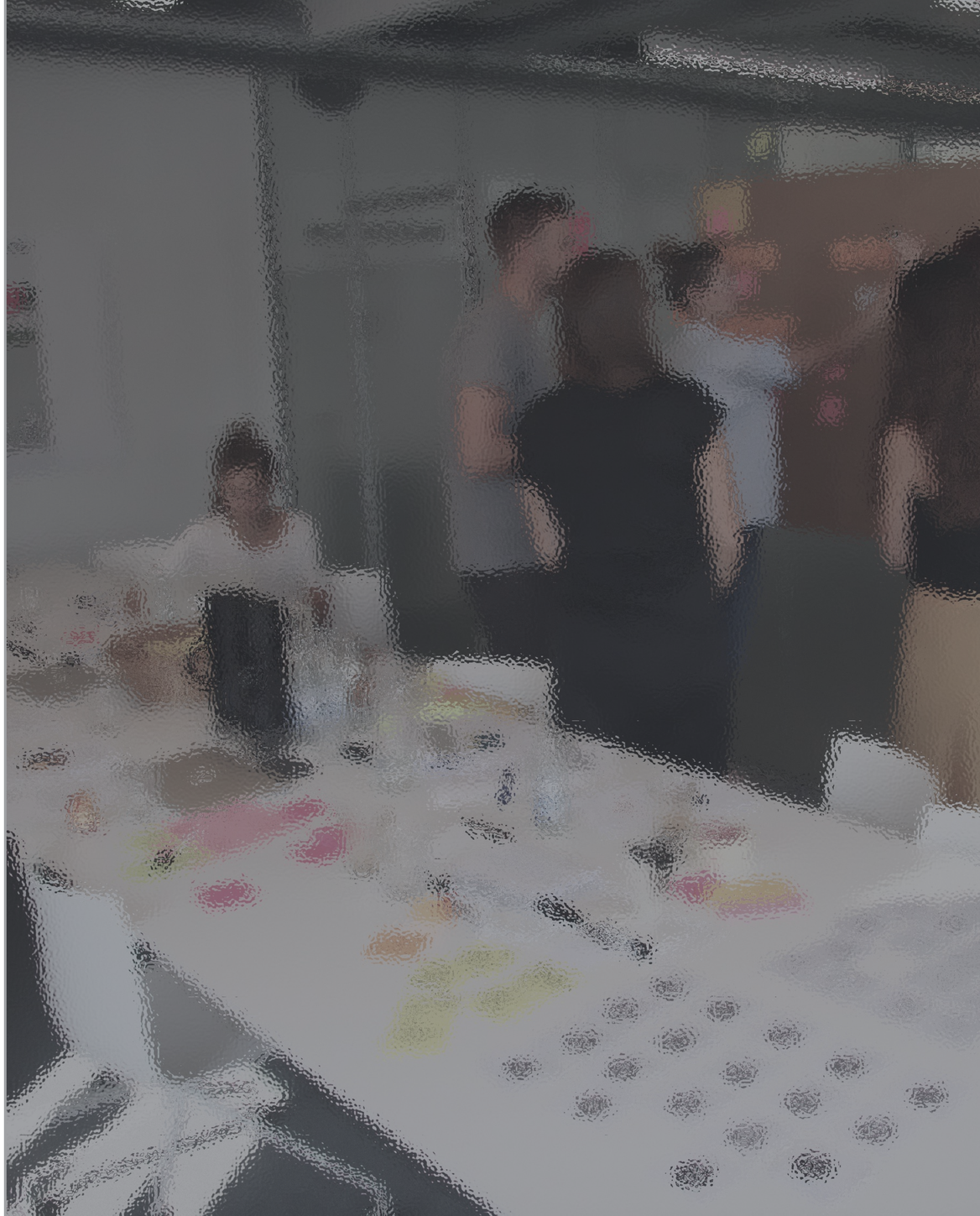


	Videnssdeling	Brugerindsigter	Mulighedsrum	Kvalificering	Validering
Aktivitet	Kortlægning af barrierer og behov med interessenter	Feltarbejde og analyse med borgere	Definition af mulighedsrum med arbejdsgruppe	Kvalificering af mulighedsrum med interessenter	Validering af koncepter med arbejdsgruppe og deres bagland
Output	Indledende hypoteser	Nuværende brugerrejse og indsigter	Mulighedsrum	Ideer	Koncepter og afrapportering

Co-creation af mulighedsrum

Med afsæt i de tre overordnede indsigter og en række underindsigter, borger behov og pains, udarbejdede projektgruppen og Designit en række mulighedsrum i en co-creationproces.

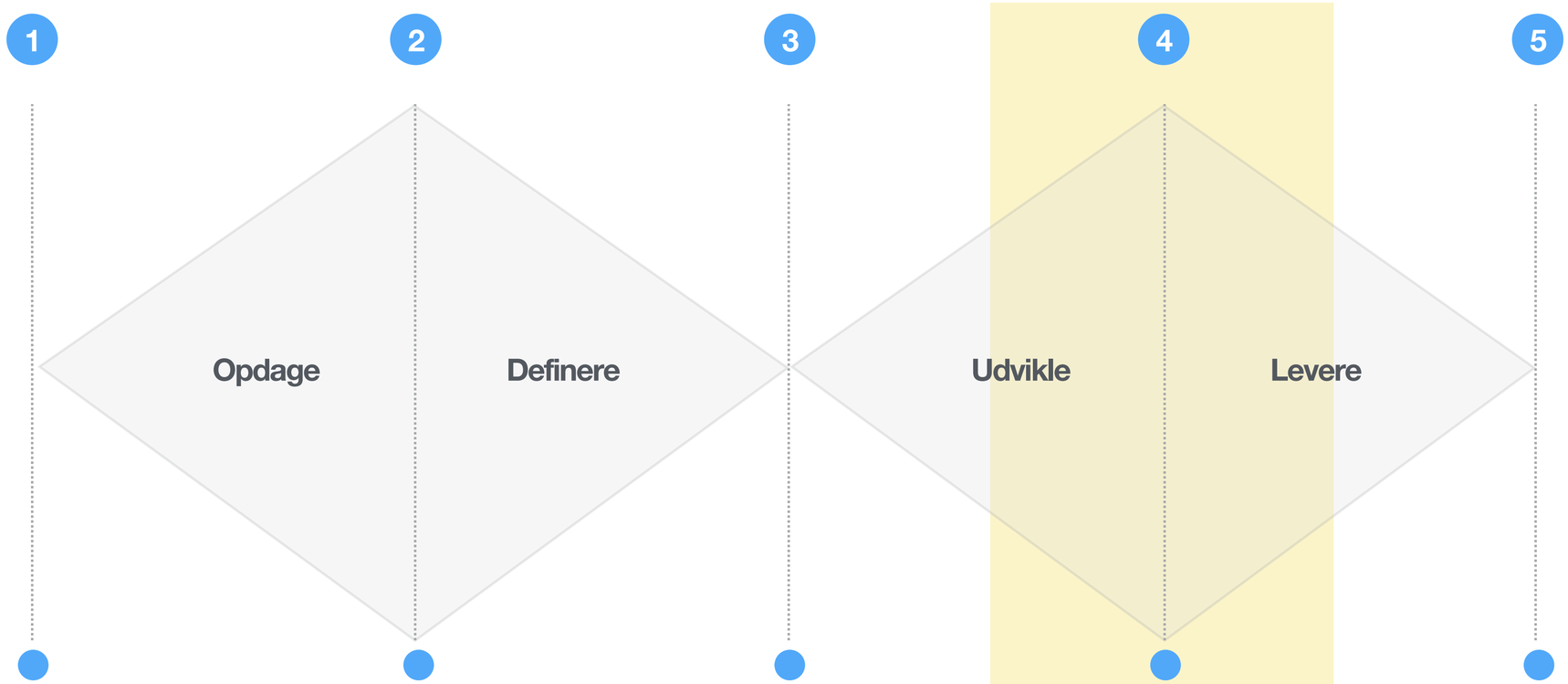
Dette arbejde skabte grundlaget for arbejdet mod frembringelsen af egentlige konceptretninger og anbefalinger.



Workshop

Indsigter præsenteres af Designit. Indsigter diskuteres og kvalificeres med arbejdsgruppen.
7 foreløbige mulighedsrum skitseres med henblik på efterfølgende kvalificering.

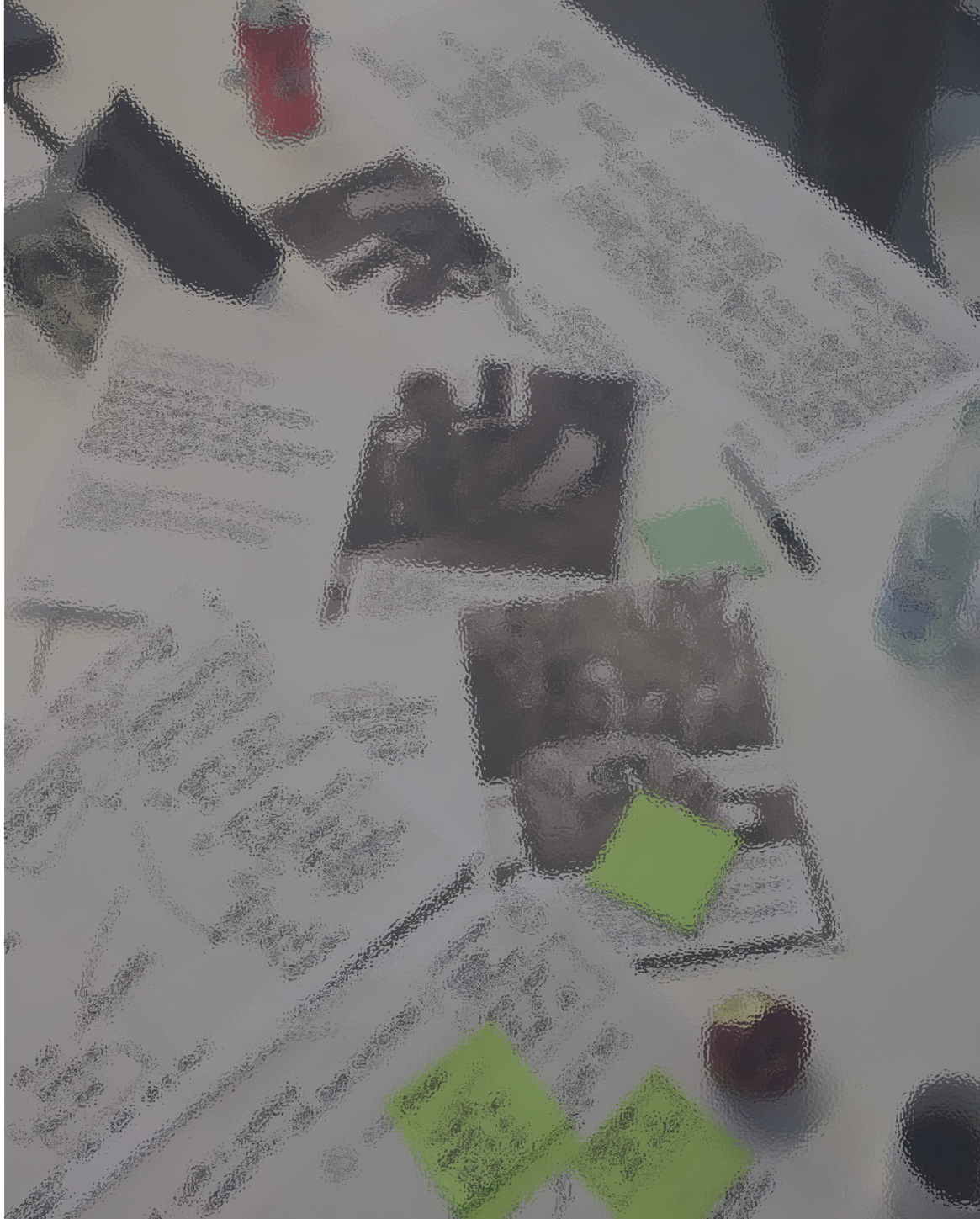
2.4 Kvalificering



	Vidensdeling	Brugerindsigter	Mulighedsrum	Kvalificering	Validering
Aktivitet	Kortlægning af barrierer og behov med interessenter	Feltarbejde og analyse med borgere	Definition af mulighedsrum med arbejdsgruppe	Kvalificering af mulighedsrum med interessenter	Validering af koncepter med arbejdsgruppe og deres bagland
Output	Indledende hypoteser	Nuværende brugerrejse og indsigter	Mulighedsrum	Ideer	Koncepter og afrapportering

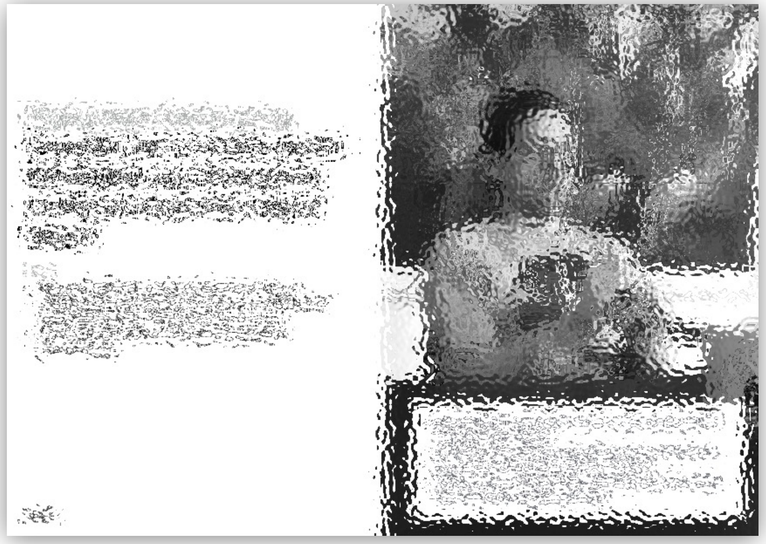
Kvalificering af mulighedsrum

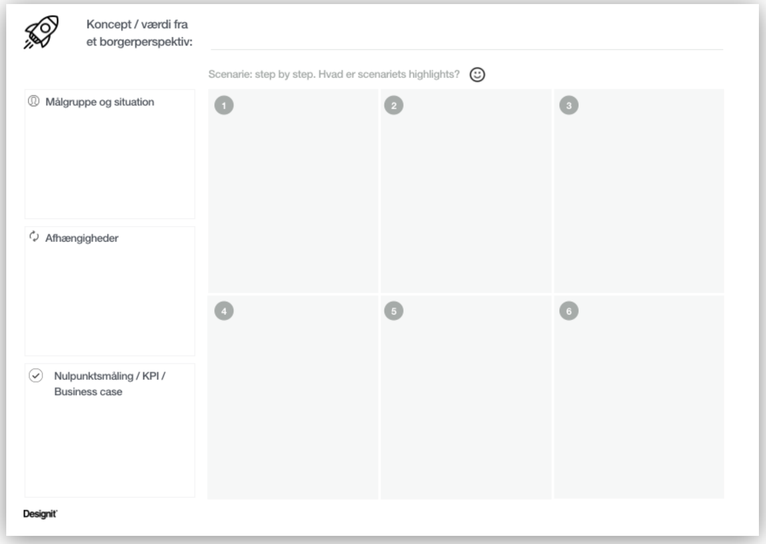
På baggrund af de initialt udpegede mulighedsrum frembragte Designit syv mulighedsrumsbeskrivelser med dertilhørende output templates. Dette skabte grundlaget for en co-creation proces med udvalgte eksperter, som frembragte en række detaljerede beskrivelser af kvalificerede mulighedsrum. Således udvikles løsninger, som ikke alene håndterer borgernes udfordringer, men også relaterer sig direkte til den virkelighed, som gør sig gældende for de offentlige myndigheder indenfor de konkrete områder.

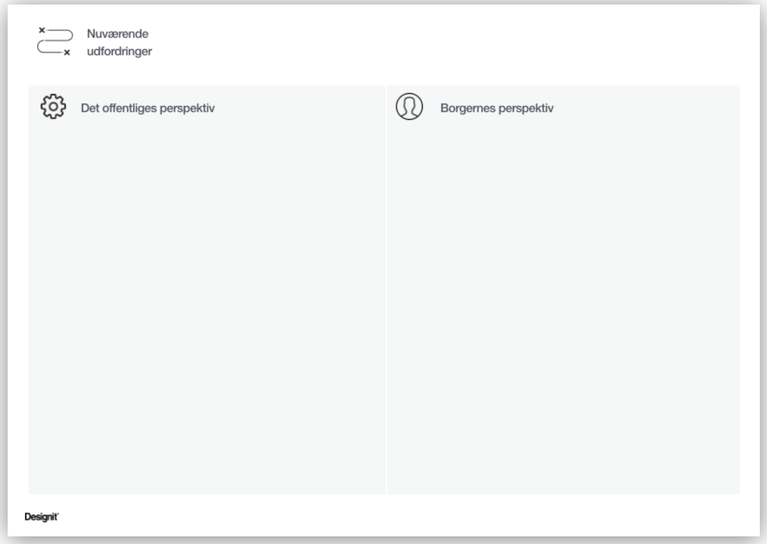


Ekspert workshop

Kvalificering af de 7 mulighedsrum ved hjælp af en skabelon der hjælper med at sikre, at mulighedsrummene beskrives fra borgernes såvel som det offentliges perspektiv.

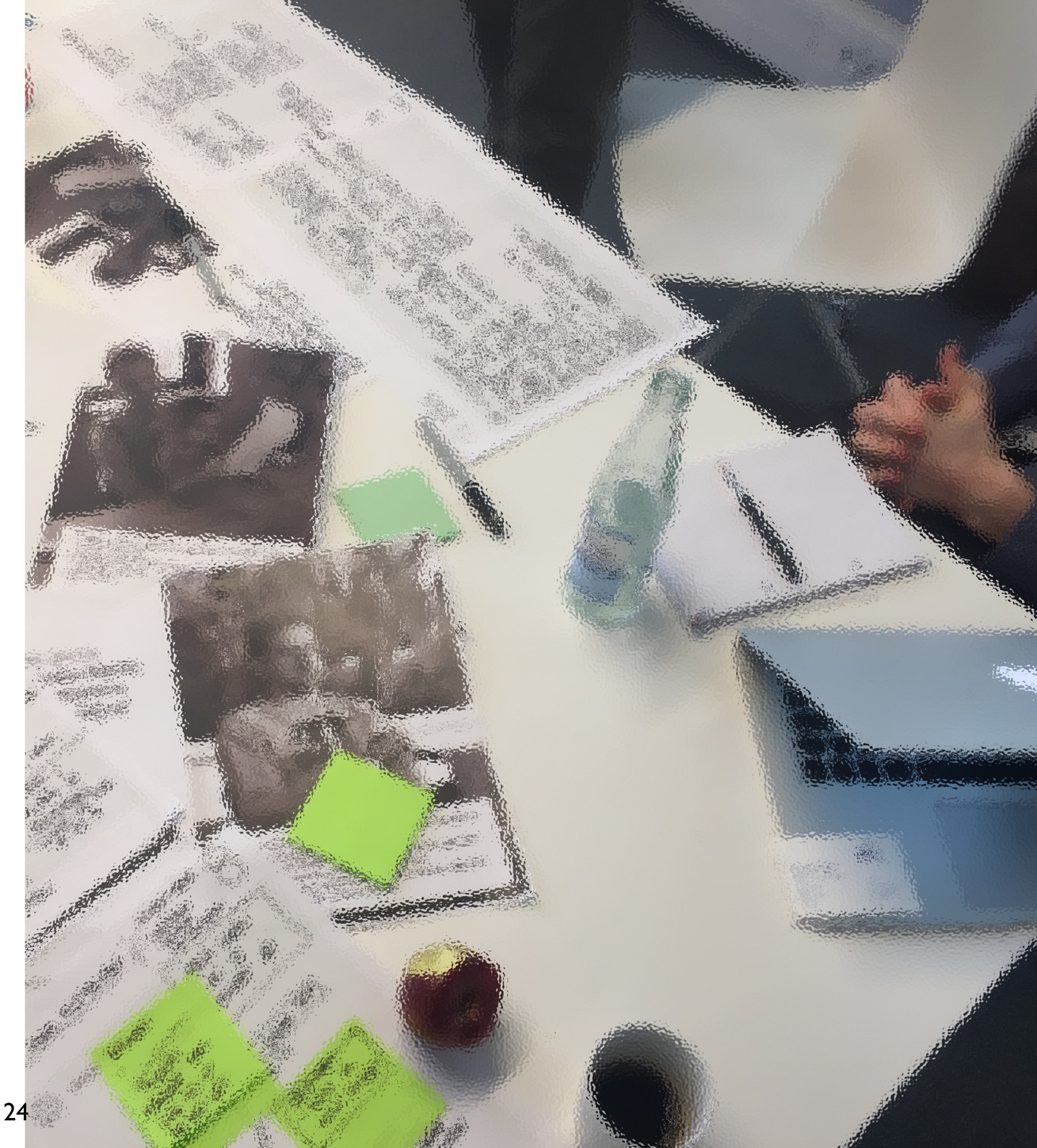




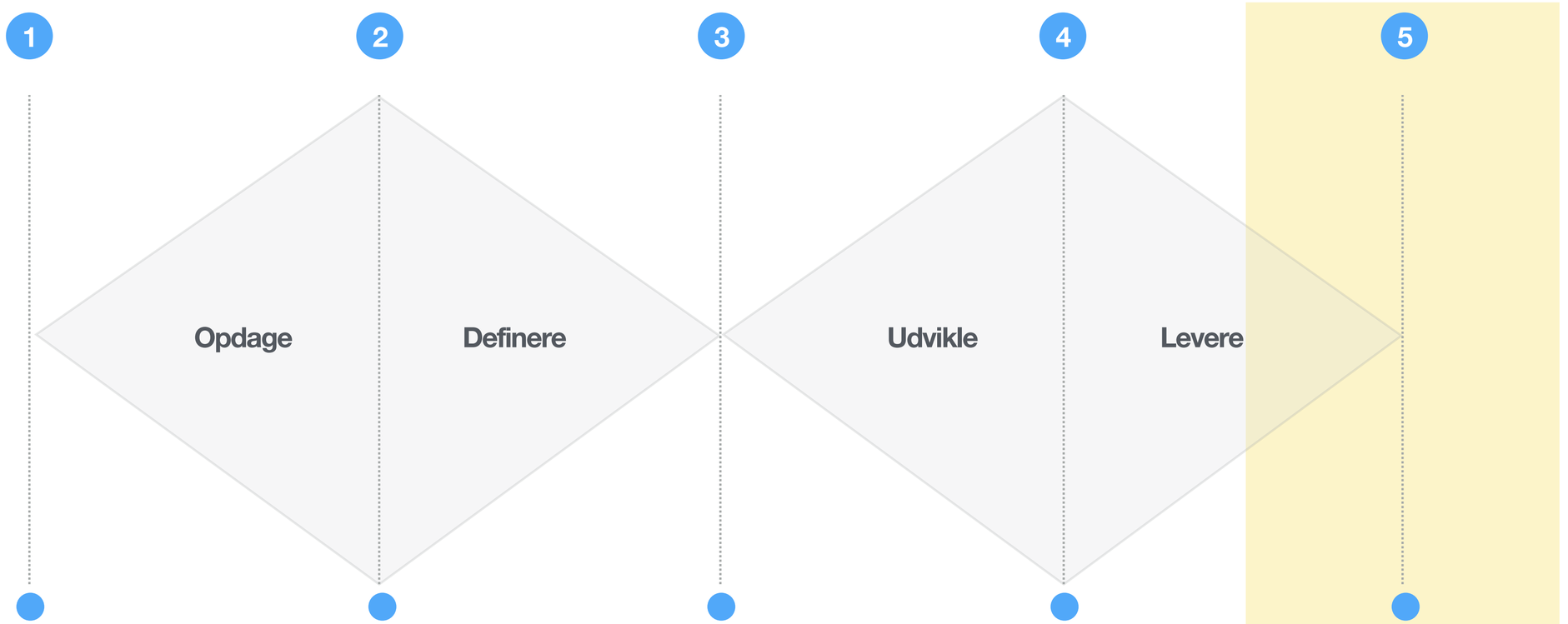


Ekspert workshop

Gennemgang og kvalificering af mulighedsrum med eksperter. Udfordringer, barrierer samt mulige løsningsscenarier diskuteres og skitseres.
5 mulighedsrum styrkes mens 2 vælges fra. Fravalg skyldtes projektgruppen og interessenternes erfaring med politisk modvilje på mulighedsrummenes områder.



2.5 Validering



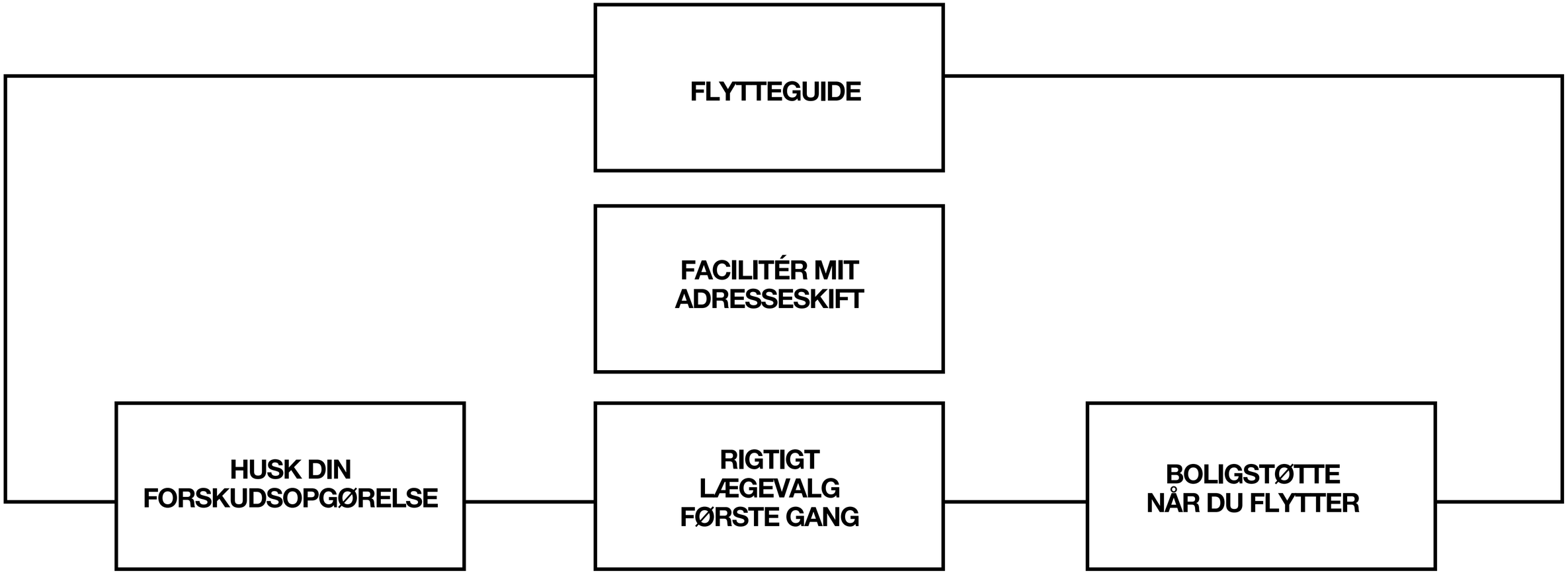
	Vidensdeling	Brugerindsigter	Mulighedsrum	Kvalificering	Validering
Aktivitet	Kortlægning af barrierer og behov med interessenter	Feltarbejde og analyse med borgere	Definition af mulighedsrum med arbejdsgruppe	Kvalificering af mulighedsrum med interessenter	Validering af koncepter med arbejdsgruppe og deres bagland
Output	Indledende hypoteser	Nuværende brugerrejse og indsigter	Mulighedsrum	Ideer	Koncepter og afrapportering

Validering af koncepter

Med udgangspunkt i foregående ekspert bidrag bearbejdede Designit de kvalificerede mulighedsrum og udviklede konceptbeskrivelser i et til lejligheden udviklet konceptkanvas. Formålet var at skabe en ramme om koncepter, som både for indeværende og fremtidige projekter kan inspirere arbejde omkring konceptudvikling.

Konceptbeskrivelser blev delt i en co-creation session med projektgruppen, hvor vi i samarbejdet kvalificerede konceptkanvasbeskrivelserne, samt definerede den rammefortælling, som de efterfølgende skulle indgå i.

5 Koncepter: Gruppering af koncepter i overordnede samt mere specifikke koncepter.



Koncept kanvas: Diskussion og validering af koncepterne i 3 scenarier: Small Medium og Large.

Valg af læge

Udfordring: Borgerne har vanskeligt ved at overskue lægevalget i flytteprocessen, hvilket kan resultere stress og fejlvalg.

Pain points:

- Valg af læge er et irritationsmoment ved flytning
- Borgerne ændrer hyppigt læge ved flytning
- Borgernes tidsfrist for valg af læge (14 dage) er for kort
- Når praktiserende læger skifter kontakt-info skal borgernes sundhedskort fornys

Designit

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter

Flytteoplevelse: Valg af læge

Koncept

Rigtigt lægevalg første gang.
Forbedret brugervenlighed i det digitale lægevalg samt et nyt sundhedskort uden lægens info kan strømline processen og skabe større fleksibilitet.

Designit

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter

Flytteoplevelse: Valg af læge

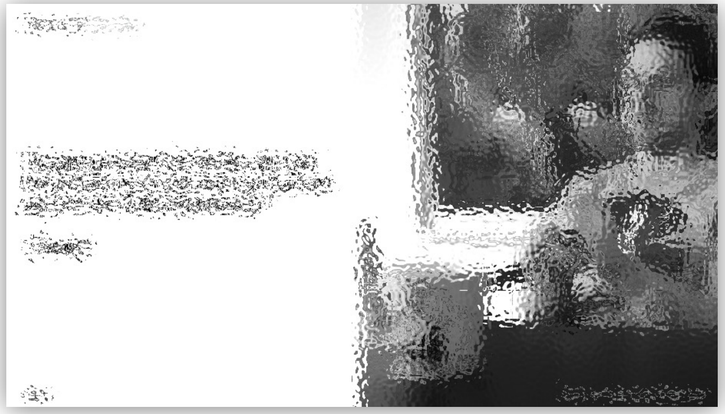
Journey

Borger

- L Borgeren skal ikke udskifte sit sundhedskort, da det er uden lægens navn. Det er kun informationer, der skal opdateres.
- M Kun én indgang til lægeskift.
- S Forbedret brugervenlighed.
- S 30 dages frist til at finde læge såfremt det ikke allerede er gjort.
- M Borgere modtager ny lægeinfo via digital post
- M Borgere undtaget for digital post modtager lamineret kort med lægens navn.

Designit

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter



Flytteoplevelse: Valg af læge

Anbefalinger: Small, Medium, Large

S

Optimere usability
- Gør det nemmere at vælge læge baseret på filtre (sprog, placering, tilgængelighed).
- Bedre visuel præsentation af læge og praksis, fx fotos.
- Fjerne gruppe 2 som valgmulighed i flytteflowet
- Forlænge fristen for lægeskift til 30 dage

M

Optimere sundhedskortet
- Fjerne lægens navn og info fra sundhedskortet
- Anvende chip fremfor magnetkort
- Borgere modtager lægens navn via digital post og/eller SMS så lægens info nemt gemmes i deres digitale kalender
- Borgere uden digital post får lægens kontaktinfo tilsendt som lamineret papirkort

L

Sundhedskort som ID kort
- Tilføjelse af borgerens foto til sundhedskortet
- Mulighed for at anvende sundhedskortet som ID kort

Designit

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter

Flytteoplevelse: Valg af læge

Primær målgruppe

- Alle borgere der bruger digital selvbetjening.

Wins for målgruppen:
- Muligt at træffe bedre informerede valg.
- Mindre støj, forbedret usability.
- Mere tid til at foretage lægeskiftet (30 dage)
- Løsning der tilpasses borgerne fremfor systemet.

Business case & Nul-punktsmåling

- Reduktion af sagsbehandlinger efter forkert gruppeskift (gruppe 2).
- Borgerne vælger rigtigt første gang.
- Udstedning af færre sundhedskort såfremt lægens kontaktinfo fjernes. Når læger skifter adresse/praksis, resulterer skal der udstedes nye sundhedskort.

Afhængigheder

- Igangværende initiativ omkring chipkort.
- Praksys - initiativ omkring mere borgercenteret information, bedre UX og forbedret visuelt overblik af læger
- BEK 966 - kommune skal tildele læge, hvis borgeren ikke har valgt en inden for 8 dage efter flytning.
- Lovgivning vedr. billededokumentation.
- Sundhedslovgivning vedr ret til sundhedsydelser samt fornødne opdateret dokumentation.
- BEK om valgfri indplacering i sikringsgrupper og udstedelse af sundhedskort
- Involvering af lægeforeningen (fx ang fotos).

Næste skridt

- Dialog m Praksys

Designit

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter

3. Borgerindsigter

Introduktion til borgerindsigter

Følgende afsnit er en samlet analyse af de kvalitativt funderede indsigter, som blev opsamlet igennem interview af 9 borgere, heraf 3 unge førstgangsflyttende, 3 familier og 3 pensionister.

Afsnittet er båret af en perspektivering og 3 overordnede indsigter med dertilhørende under-indsigter. Perspektiveringen sætter indsigterne i den rette kontekst samt præsenterer as-is borgerrejsen. Indsigterne kortlægger borgernes udfordringer og behov på tre niveauer - et kontekstuelt niveau, et kommunikations niveau og et personligt niveau. Indsigterne udfoldes i en række personlige fortællinger samt illustrative analytiske greb, men er i udgangspunktet udformet til at understøtte mundtlig overlevering.

3.1 Perspektivering

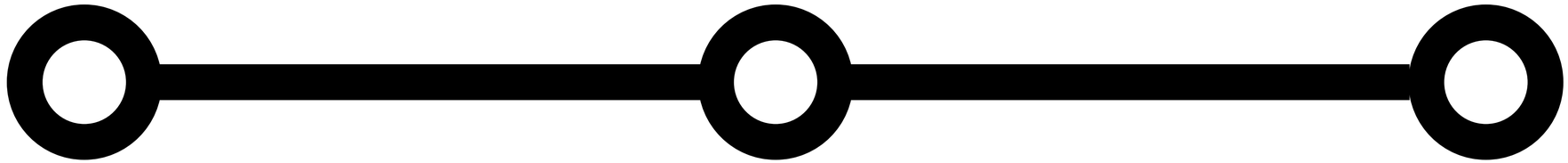
Det offentlige mødes af mennesker, der har været igennem en stressende, bekymrende og udmattede boligproces.

Præ-flytterejsen

Jeg er bange for om jeg overhovedet finder en bolig.

Salg, køb og lån af penge til boligkøb er kompliceret og svært at forstå.

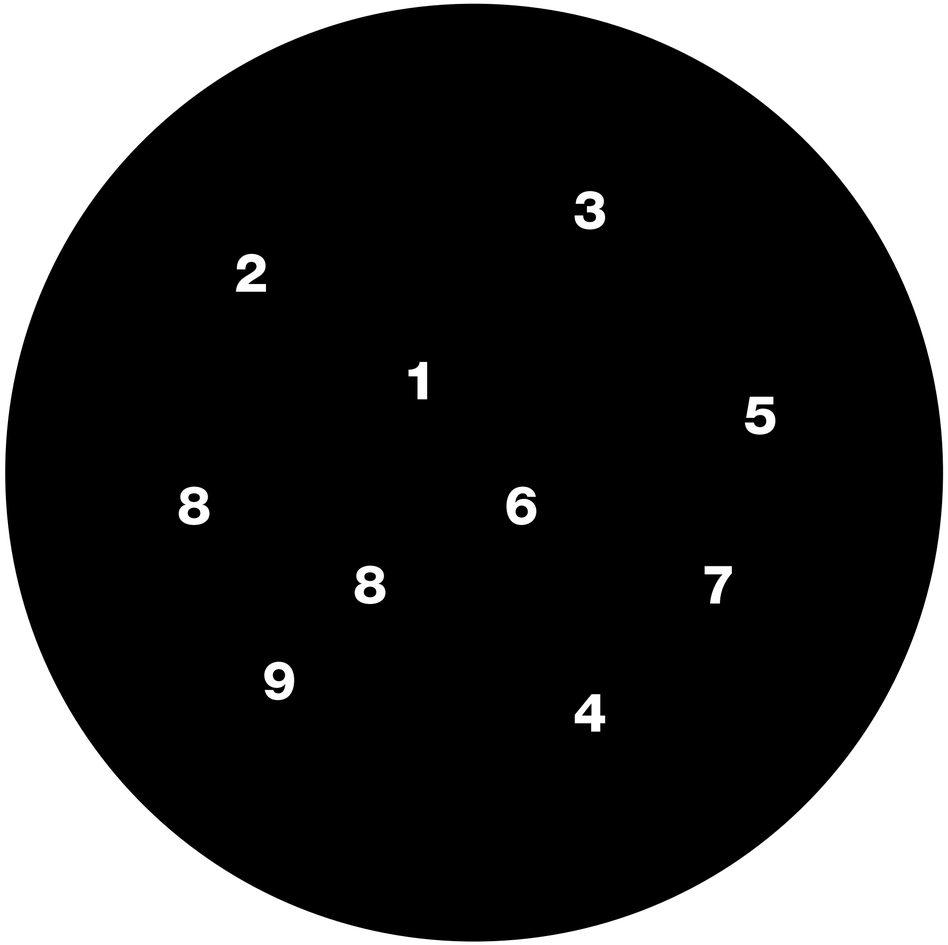
Manglende kendskab til mit nye område gør mig nervøs.



“Brugerrejsen” - fra processen begynder til den slutter - er præget af stor usikkerhed. Den er elastisk og non-lineær. Den er sjældent éns for to personer og man ved ikke præcist, hvornår den slutter eller hvordan vejen dertil ser ud.

Start

Jeg skal flytte mit liv



Slut

Jeg kan genoptage mit liv

Ting jeg skal gøre i en eller anden sammenhæng

3.1 Perspektivering

DIGITALISERINGSTYRELSEN
FLYTTEPROCES - AS-IS-REJSE

FØR

OVERVEJE AT FLYTTE

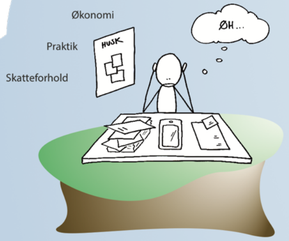
> **"Jeg overvejer at flytte - jeg skal videre i mit liv og forsøger at finde ud af hvordan.**

Boligsider
Ejendomsmægler
Bank
Arbejdsplad
Institution/skole

UNDER

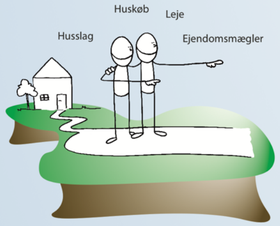
BESLUTNINGSPROCES

> **"Jeg forsøger at skabe et overblik så jeg kan træffe informerede valg.**



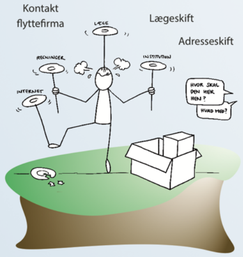
BESLUTNING NÅET - FLYTTER UD

> **"Nu er der ingen vej tilbage - jeg håber, at jeg gør det rigtige.**



OFFICIEL FLYTTEPROCES GÅR I GANG

> **"Jeg skal flytte mit liv fra et sted til et andet og har brug for, at det sker sømløst.**



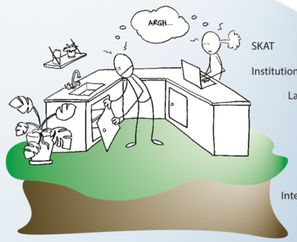
Af- og tilmelding af abonnementer, forsyningsvirksomheder

FLYTTER IND

> **"Jeg flytter ind et nyt sted, men alt er ikke på plads endnu.**

FLYTTEPROCES FORTSÆTTES

> **"Jeg er fysisk på plads, men min flytteproces er stadig i gang - der er mange hængepartier og jeg kan ikke komme i gang med mit nye liv.**



EFTER

FLYTTEPROCES AFSLUTTES

> **"Jeg er endelig faldet på plads. Mine ting er faldet på plads og jeg kan genoptage mit liv.**

AS-IS-REJSENS FORMÅL

At skabe en overrodnet forståelse af borgernes udfordringer i forbindelse med flytning og give et indblik i det offentliges perspektiver på borgernes udfordringer. Herudover at få et overblik over de indledende mulighedsrum.

BORGERE

- Unge
- Pensionister
- Familier

RESSOURCEKRÆVENDE

- ↓ Mindre
- → Mellem
- ↑ Meget

PAINS - BORGERE

- Private virksomheder er ofte dårlige til at håndtere deres kunders flytninger

PAINS - DET OFFENTLIGE

- ...

MULIGHEDSRUM

...

• Det offentliges sprogbrug er svært at forstå • Flytteprocessen er en kedelig nødvendighed • Det offentliges teksttunge univers skaber handlingslammelse og usikkerhed • Borger.dk er et forvirrende og outdatet univers • Det er svært at forstå hvornår de forskellige ting i flytteprocessen skal udføres for at opnå en glidende overgang • Reglerne for fra-og tilflytning til Danmark er vanskelige at forstå • Der mangler et overblik af, hvem der skal vide, at man er flyttet	• Det er forvirrende, at alt offentligt ikke er samlet ét sted • Det er let at blive snydt i forbindelse med overdragelse/overtagelsen af sit hjem • Det er svært at efterleve de krav der stilles i forbindelse med en flytning • Relevante flytte-informationskanaler drukner i udbudet af offentlige brands, institutioner og løsninger • Det offentlige gør det ikke let at samarbejde om flytninger • Sagsbehandlingstid for boligstøtte er for lang • Du kan ikke rette fejl - og fejl kan have konsekvenser • Flyttedatoens betydning har uigennemskuelige konsekvenser	• Det er svært at forstå om jeg skal ændre noget i min forskudsopgørelse • Lægeskift er en stressfaktor midt i en flytteproces • Pladsanvisningens selvbetjening er ikke til at stole på - jeg er nødt til at tage personlig kontakt
• Borgere har problemer med at forstå begreberne i flytteløsningen (fuldmagt, logiværtserklæring, c/o adresse) ↑ • Borgere forstår ikke processen omkring logiværtserklæring - hvem skal gøre hvad, hvornår? ↑ • Det er ikke alle kommuner der bruger logiværtserklæring • Der bruges mange ressourcer i call centret, fordi borgere ikke læser de lange tekster på borger.dk eller i mails ↑ • Borgere kan ikke forstå, at de ikke kan flytte tilbage til Danmark digitalt → • Borgere ved ikke, at de har pligt til at melde udrejse →	• Det er ufleksibelt for borgeren, at der ikke kan meldes flytning længere ud i fremtiden → • Borgere har problemer med at indtaste indflytningskommune i flytteløsningens start → • Mangler i løsningen bremser borgere i deres flytteregistrering (manglende adresse, dårlig søgemaskine ved lægevalg) ↑ • Manglende feedback på handlinger gør borgere nervøse → • Informationsstrukturen på borger.dk forvirrer borgerne (placering af fuldmagt, udrejse, børneflytning) ↑ • Borgere kan ikke ændre fejl i systemet - det er ufleksibelt → • Borgere med særlige behov har svært ved at orientere sig i flytteløsningen ↑	• Lægevalget midt i en flytning får borgere til at ringe ind og brokke sig ↑ • Lægevalget gør, at borgere vælger læge tilfældigt, hvilket skaber sagsbehandling i kommunerne og bøder for borgeren ↑ • Mange borgere ved ikke, hvad de skal gøre med forskudsopgørelsen - mange ressourcer på at viderestille til SKAT
...	...	...	...	...

...

...

...

Designit

3.2 Indsigter

Indsigtsframework

De tre overordnede indsigter, som blev identificeret på baggrund af kvalitativanalyse af borgerinterviews.

Flyttekonteksten

Indsigt #1

Det er umuligt at skabe overblik over konsekvenserne ved flytning.

Kontakten til det offentlige

Indsigt #2

Jeg forstår ikke det offentlige, fordi det offentlige ikke forstår mig.

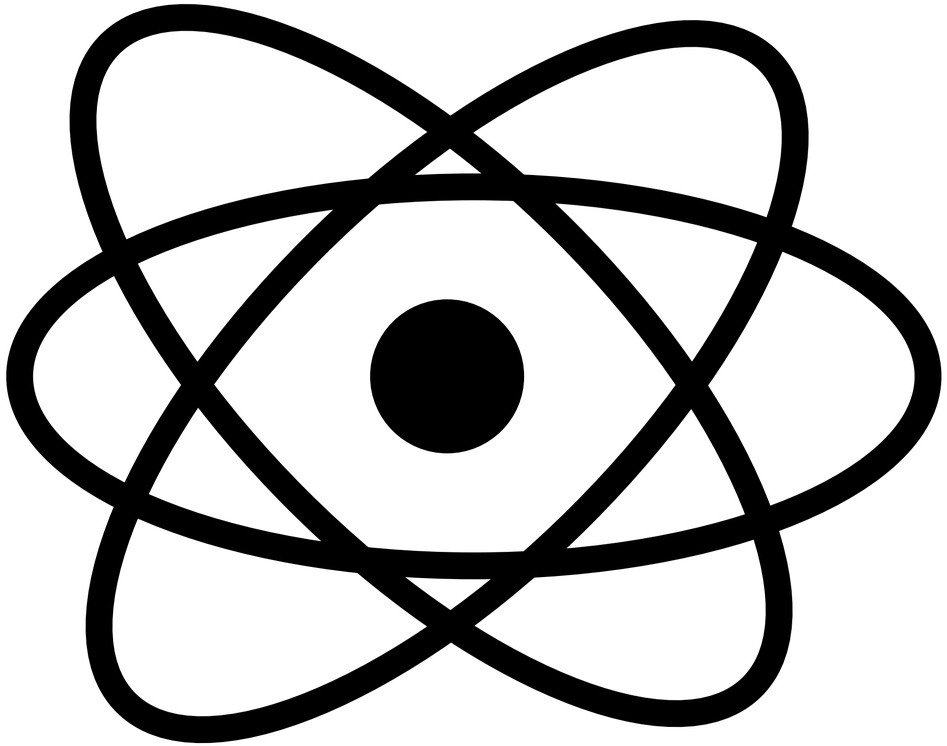
Ressourcer og erfaringer

Indsigt #3

Min flyttesucces afhænger af mit kendskab til de offentlige spilleregler.

Indsigt #1

Det er umuligt at skabe overblik over konsekvenserne ved flytning.



1.1 Flytning er et katalog af virksomheder, insitutioner og ting, man ellers aldrig beskæftiger sig med.

Borgernes oplevelse:

- **Flytteprocessen er en kedelig nødvendighed.**
- **Der mangler et overblik over, hvad der skal håndteres i forbindelse med flytning.**

Der er ét grundlæggende behov i forbindelse med flytning:

Borgerne har behov for (gen)skabelsen af deres private infrastruktur.

Borgernes flytteoplevelser er grundlæggende en række beskrivelser af, hvordan de har forsøgt at løse offentlige institutioner og private virksomheders informations-behov.

En kedelig nødvendighed og ikke en meningsfuld oplevelse.

3.2.1 Indsigter

Der er mange flere systemer at forholde sig til i dag end tidligere: find ny læge, ændre CPR-register, ændre alt det med ens betalingskort, internet, TV, Magasin-abonnementer og aviser. Og listen forsætter bare.

- Mogens, Pensionist

Det er ikke svært at flytte, men det er besværligt at huske alle de små irriterende ting.

Hvordan skal jeg fx huske at ændre min adresse på mit abonnement på barberblade, som jeg modtager hver tredje måned.

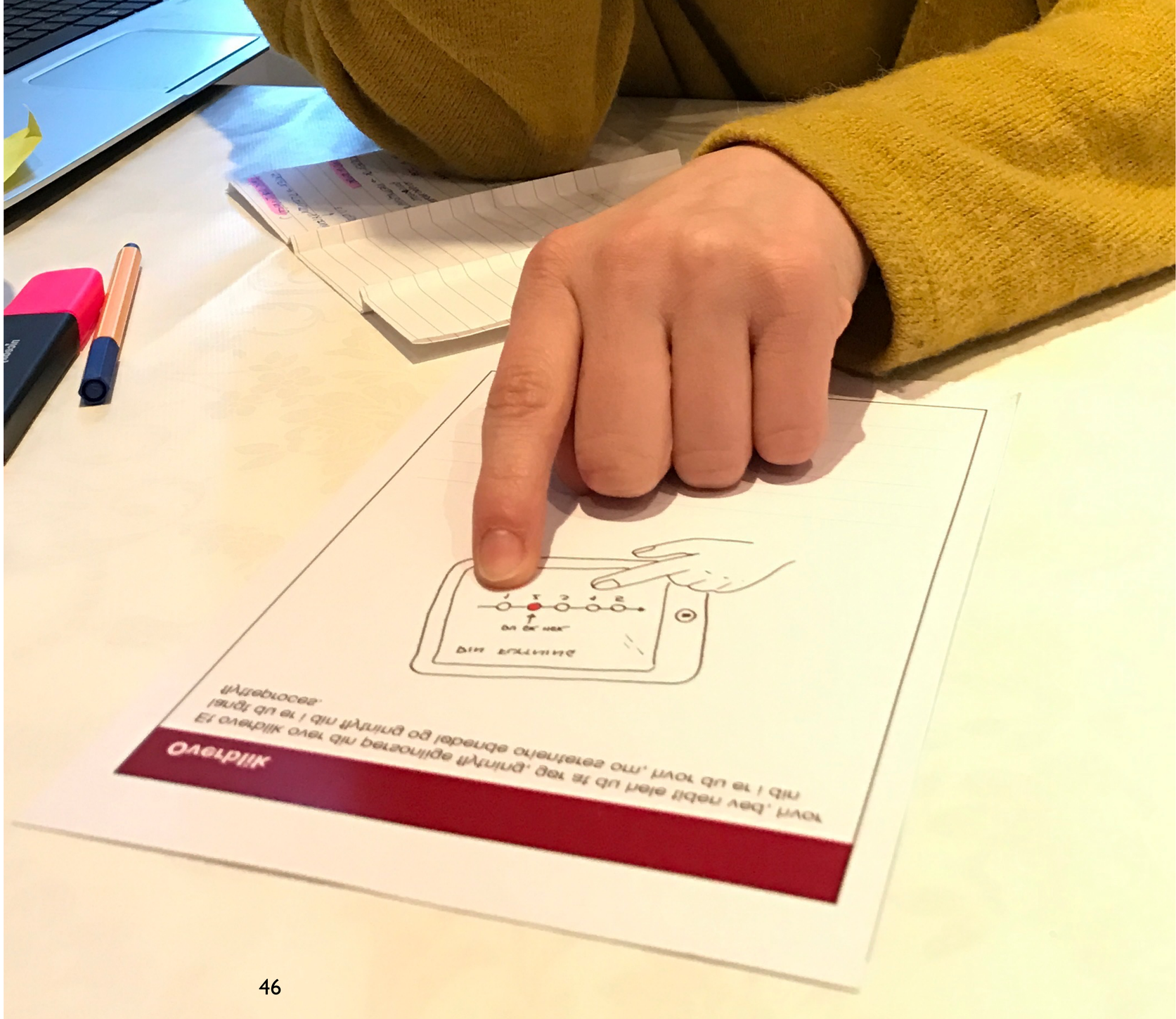
- Bo, Pensionist

3.2.1 Indsigter

Jeg brugte min betalingsoversigt til at identificere de abonnementer, som vi skal have kontaktet i forbindelse med vores flytning.
Men det er jo meget mere end det. Bare tænk på alle de profiler, man har på online-butikker som fx Zalando. Jeg er sikker på, at der kommer noget dumpende, som vi har glemt på et tidspunkt.

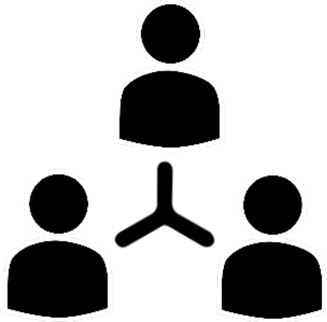
- Heidis, Familie

Det største painpoint på tværs af målgrupper er fraværet af overblik.

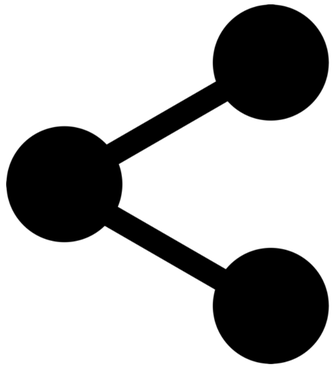


Der er forskellige strategier for at overvinde kompleksiteten og skyde genvej.

Professionel hjælp



Involvering af netværk



Opdeling mellem ægtefæller

1.2 Der er ingen logik for hvem og hvornår, der skal informeres om flytning.

Borgernes oplevelse:

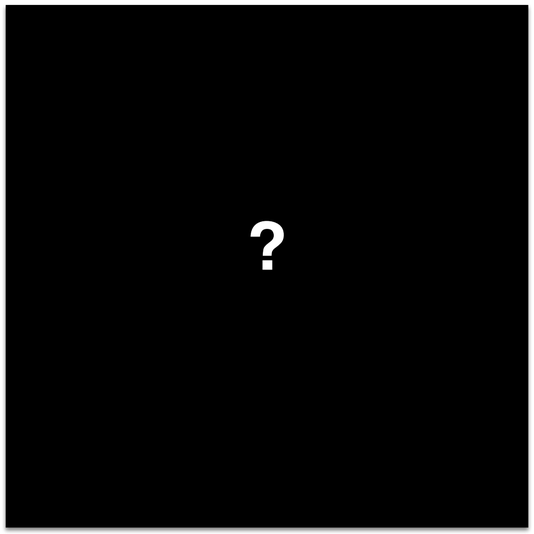
- **Der er ingen logik for, hvad der flyttes automatisk og hvad der ikke gør.**
- **Det er svært at forstå, hvornår de forskellige ting i flytteprocessen skal udføres for at opnå en glidende overgang.**
- **Det er svært at forstå, hvilken indflydelse flytning har på forskudsopgørelsen.**

Oplevelsen af folkeregisterregistrering

Hvem modtager mine data, og hvem gør ikke?

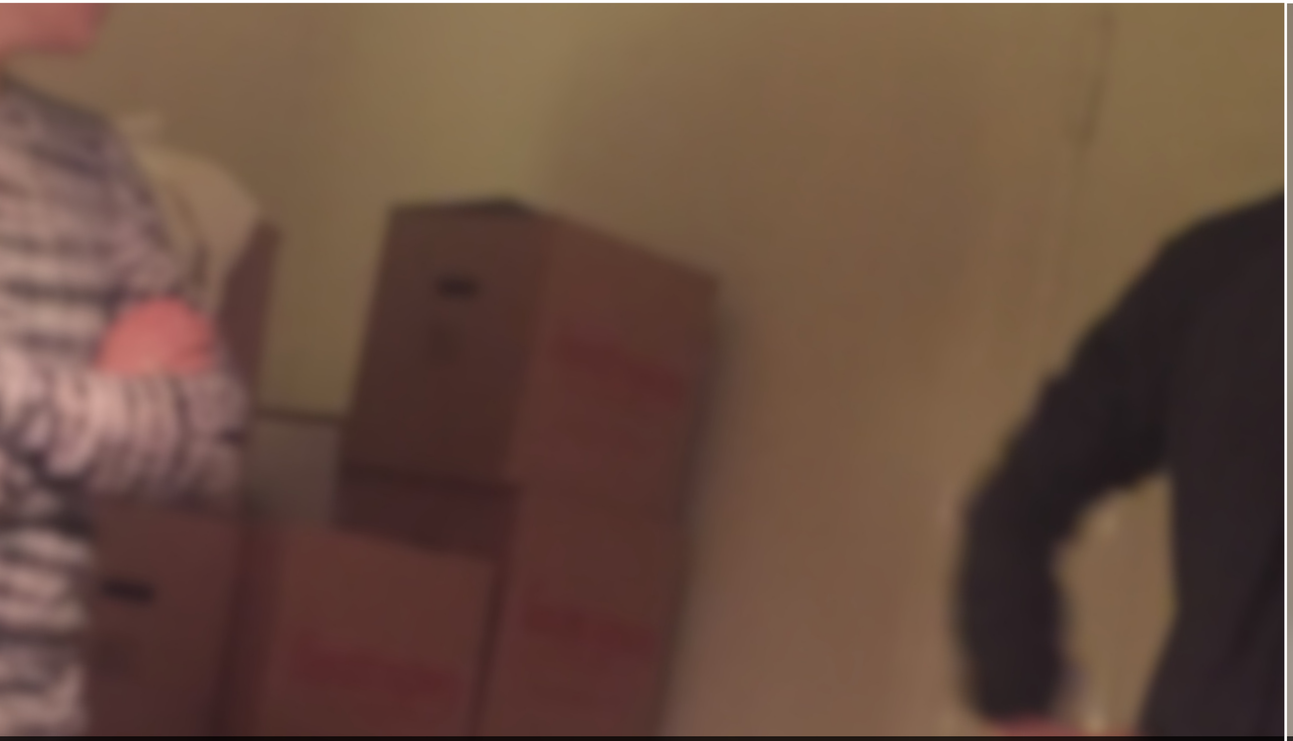
Hvad modtager de?

Hvilke ændringer kan jeg forvente?



3.2.2 Indsigter

Jeg er flyttet, men mit liv er ikke opdateret. Forholdet mellem aktører og borgere er asymmetrisk.



Vi brugte en masse krudt på at få fat på Frederiksberg Forsyning for at få den til at 'tænde' abonnementet, men det var sket automatisk.

- Maj, Familie

YouSee modtog vores flytning automatisk og de sendte regninger til den nye adresse, men vores internet blev i allerhøjeste grad ikke flyttet automatisk.

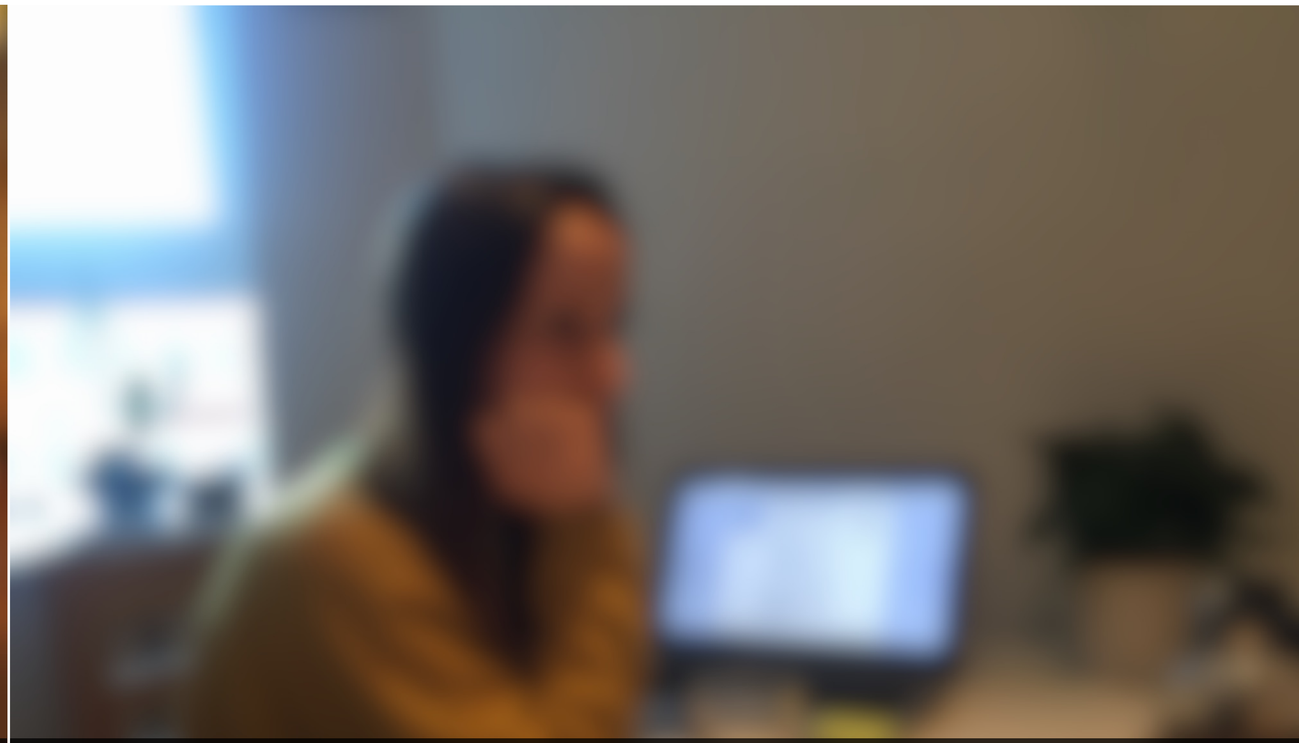
- Casper, Familie

3.2.2 Indsigter

Selvangivelsen og SKAT er en generel udfordring på tværs af borgerne.

Vi har på intet tidspunkt fået at vide, at vi skal opdatere vores SKAT. Jeg tror måske de ved alt om os, og at det bliver gjort automatisk.

- Heidis, Familie



I don’t know anything about danish taxation!
I had an issue regarding a very significant tax on my pay and I am currently trying to figure out why.

- Veronica, Ung førstegangsflyttende

Borgerne efterspørger et overblik af hvem, der modtager og ikke modtager deres registrering, og efterfølgende at modtagerne giver feedback på hvad de egentlige bruger denne registrering til.

	Automatisk informeret via folkeregister-registrering	Registrer selv direkte
Før	CPR giver besked til følgende:	Disse virksomheder og myndigheder skal du selv give besked til:
Efter	Vi har modtaget data fra CPR og bruger dem til følgende:	

1.3 Flytning gør én sårbar for udnyttelse og fejl.

Borgernes oplevelse:

- **Det er let at blive snydt i forbindelse med overdragelse/overtagelsen af sit hjem.**
- **Det er svært at efterleve alle de krav, der stilles i forbindelse med flytning.**
- **Private virksomheder er ofte dårlige til at håndtere deres kunders flytninger.**

3.2.3 Indsigter

Ejendomsselskab

Ved overleveringen af min gamle lejlighed udbedrede jeg nogle småting, men måtte betale mig fra en række andre ting, som ejendomsselskabet skulle stå for. Da jeg tilfældigvis møder den nye udlejer, har jeg kunnet se, hvordan jeg har betalt for nogle renoveringer, som enten ikke er udført eller er gjort urimelig dårligt.

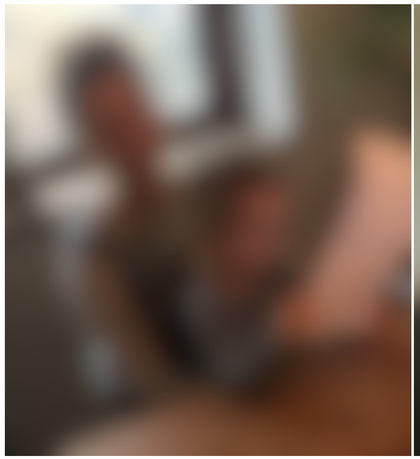
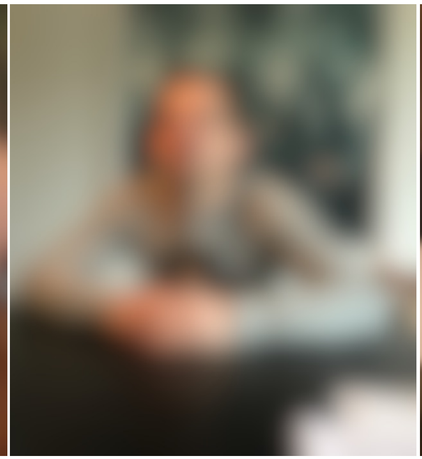
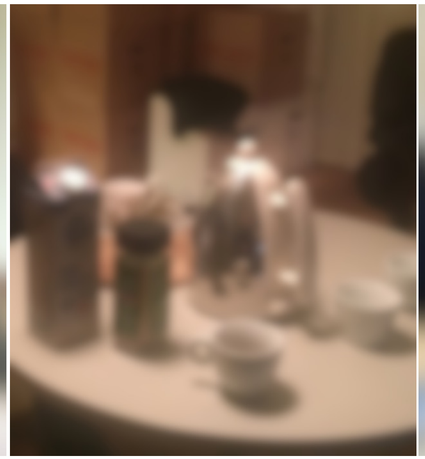
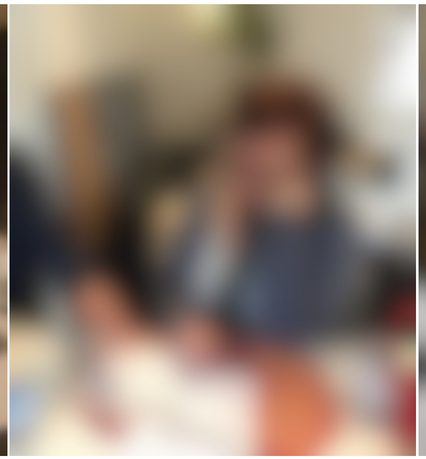
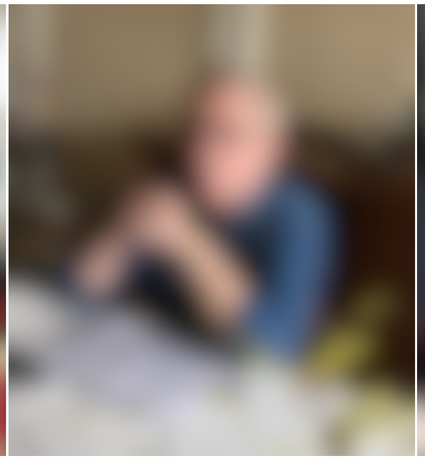
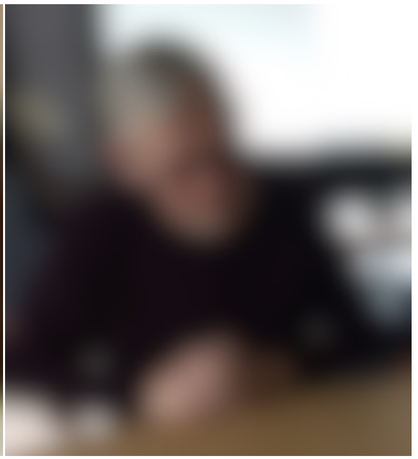
Privat

Der har været en del hængepartier med vores nye udlejer, og han er ikke så tjekket. Der er en masse ting, som ikke er i orden inden indflytning, og jeg har selv måtte tage affære for at nå i mål.

- Sanne, Pensionist

3.2.3 Indsigter

Internet er livsnødvendigt, og en kæmpe udfordring i forbindelse med flytning.

Hvis jeg skulle gøre noget om, var det at have kontaktet min **internetudbyder noget før**, men vi havde ingen anelse om, at det ville tage så lang tid.
3 uger i et hus med papkasser over det hele, og ingen mulighed for lige at give de små en pause med Ramasjang.

- Heidis, Familie

Vi havde **YouSee, og ham vi købte huset af havde YouSee**, så man tænker jo at det bliver pærelet, men det var det langt fra. Jeg løb ind i en uendelig rejse af support-opkald, hvor de sagde det samme, men ikke kunne løse problemet. Det var så frustrerende.

- Casper, Familie

Vi var totalt naive omkring internettet. Vi tænkte bare, at det var noget med at få et stik i væggen og få sendt en router, men sådan var det ikke. Det er et godt eksempel på, at man skal sætte sig ind i nogle ting omkring en flytning, som man aldrig havde tænkt over.

- Maj og Christoffer, Familie

Internettet gik heldigvis glat, fordi der var Fibernet i det nye. Så jeg skulle bare afmelde, men **det er vigtigt, at man har indblik i hvornår man skal afmelde**, ellers hænger man på en dobbeltregning.

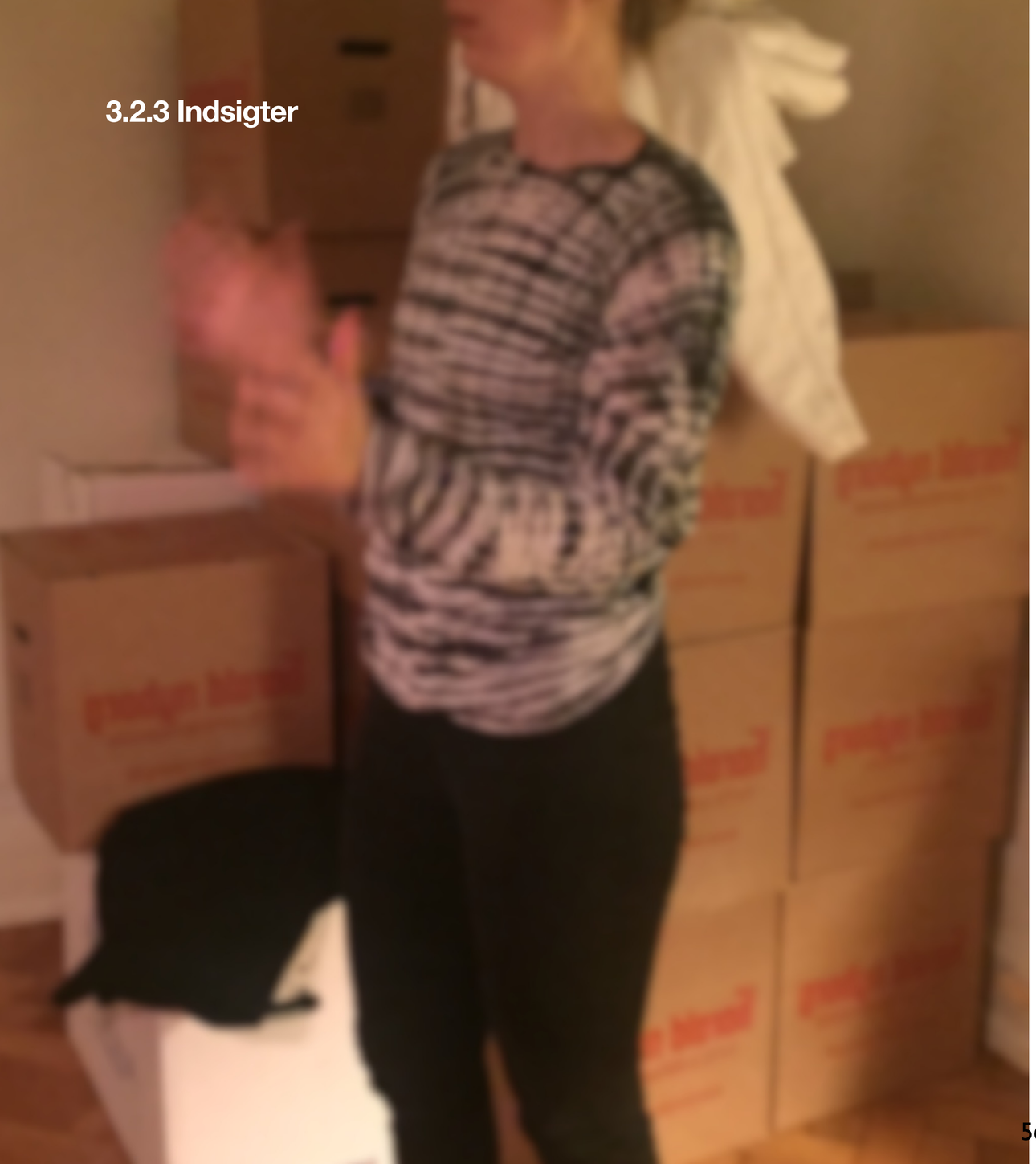
- Sanne, Pensionist

Både internet, men særligt overførelsen af vores gamle **fastnummer til den nye lejlighed var meget besværlig**, og det lykkedes kun fordi jeg blev ved med at insistere.

- Bo, Pensionist

Det at få koblet et **nybygprojekt op på internettet er bare uendelig langsommeligt**. Efter vi blev forbundet kom installationen, som også var besværlig, fordi de ikke svarer på ens henvendelser.

- Mogens, Pensionist



Da vi flyttede til Hong Kong, smed vi bare vores TDC-boks ud, men da vi kommer hjem et år efter, er vi lige pludselig blevet stævnet i RKI, fordi vi skulle have sendt den tilbage eller betalt 500 kr.

- Maj, Familie

Ejendomsmægleren er den person, som egentlig har muligheden for at hjælpe én omkring flytningen. Jeg havde mange spørgsmål, som jeg gerne ville stille ham, men han var simpelthen for sælger-agtig og utroværdig til, at jeg kunne stole på ham i forhold til mine bekymringer.

I det sekund vi havde solgt, hørte vi heller ikke mere fra ham.

- Heidis, Familie

Indsigt #1 Det er umuligt at skabe overblik over konsekvenserne ved flytning.

Pains / behov

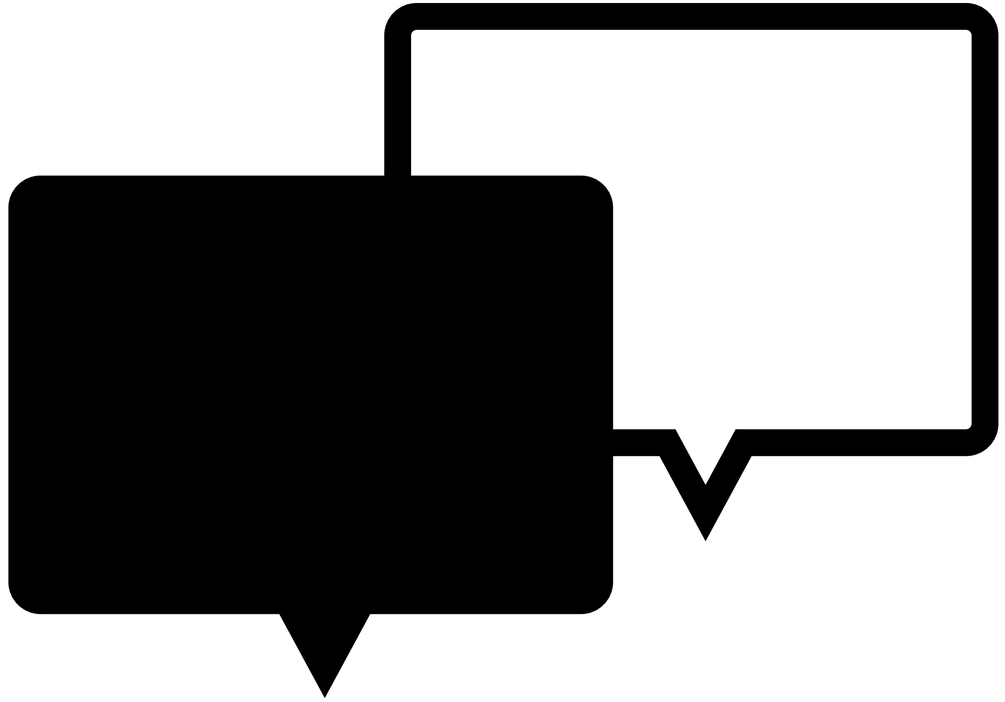
- Der mangler et overblik over, hvad der skal håndteres i forbindelse med flytning.
- Der er ingen logik for, hvad der flyttes automatisk og hvad der ikke gør.
- Det er svært at forstå, hvornår de forskellige ting i flytteprocessen skal udføres for at opnå en glidende overgang.
- Det er svært at forstå, hvilken indflydelse flytning har på forskudsopgørelsen.
- Det er let at blive snydt i forbindelse med overdragelse/overtagelsen af sit hjem.
- Det er svært at efterleve alle de krav, der stilles i forbindelse med flytning.
- Private virksomheder er ofte dårlige til at håndtere deres kunders flytninger.

Mulighedsrum

- **Skab overblik:** Understøt en personlig og ligeværdig relation mellem borger og det offentlige
- **Afstem forventninger:** Understøt individuel feedback og større transparens i personlige sagsforløb

Indsigt #2

Jeg forstår ikke det offentlige, fordi det offentlige ikke forstår mig.



2.1 Den offentlige flyttekonstruktion giver ikke mening

Borgernes oplevelse:

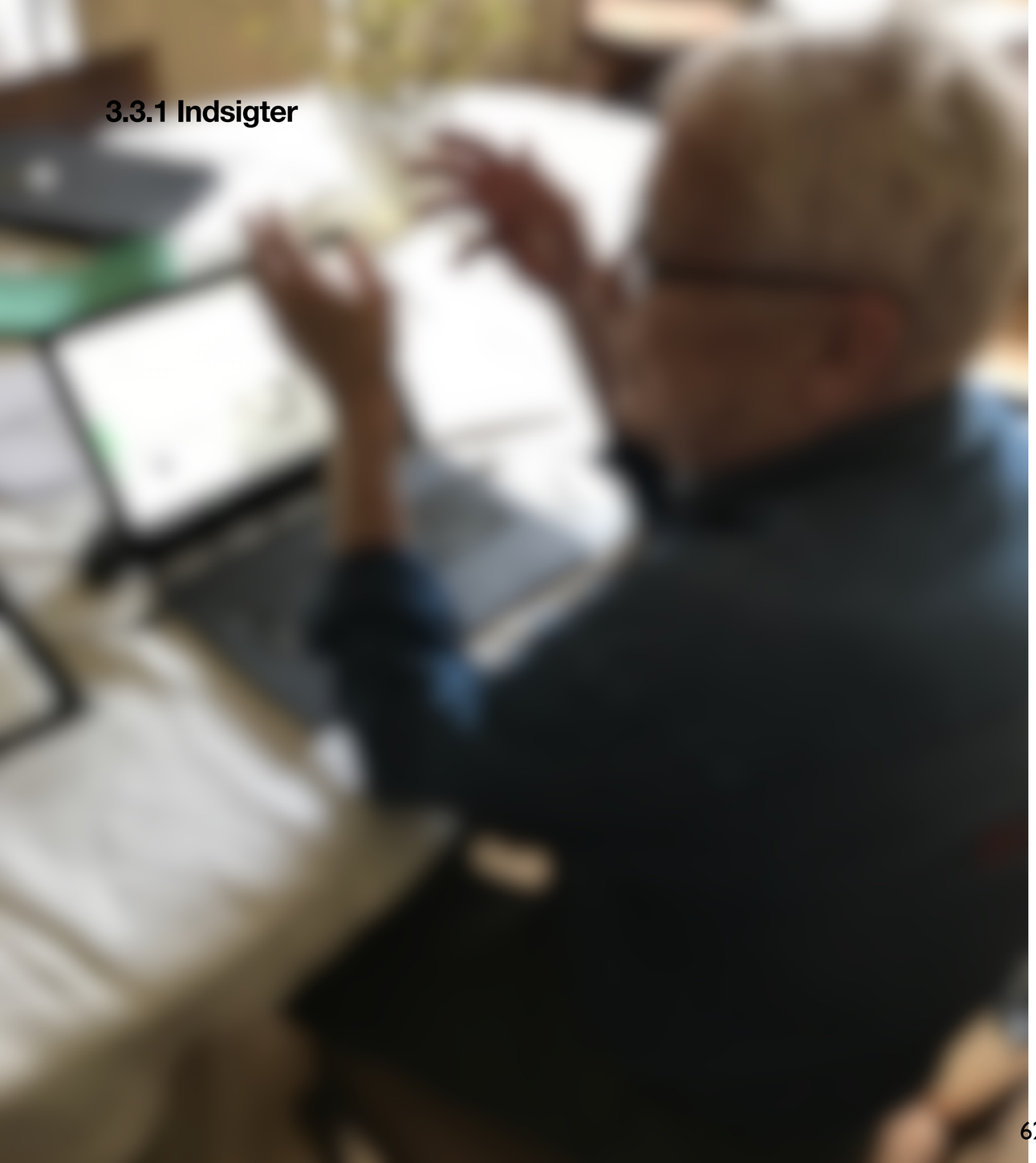
- **Det er forvirrende, at alt offentligt ikke er samlet ét sted.**
- **Relevante flytte-informationskanaler drukner i udbudet af offentlige brands, institutioner og løsninger.**

3.3.1 Indsigter

Mange borgere har svært ved at finde den rigtige indgang

Der er rigtig mange der ringer ind, fordi de ikke kan finde den rigtige indgang. Det handler ofte om relationen mellem borger.dk og kommunens hjemmeside.

- Marianne, 1881



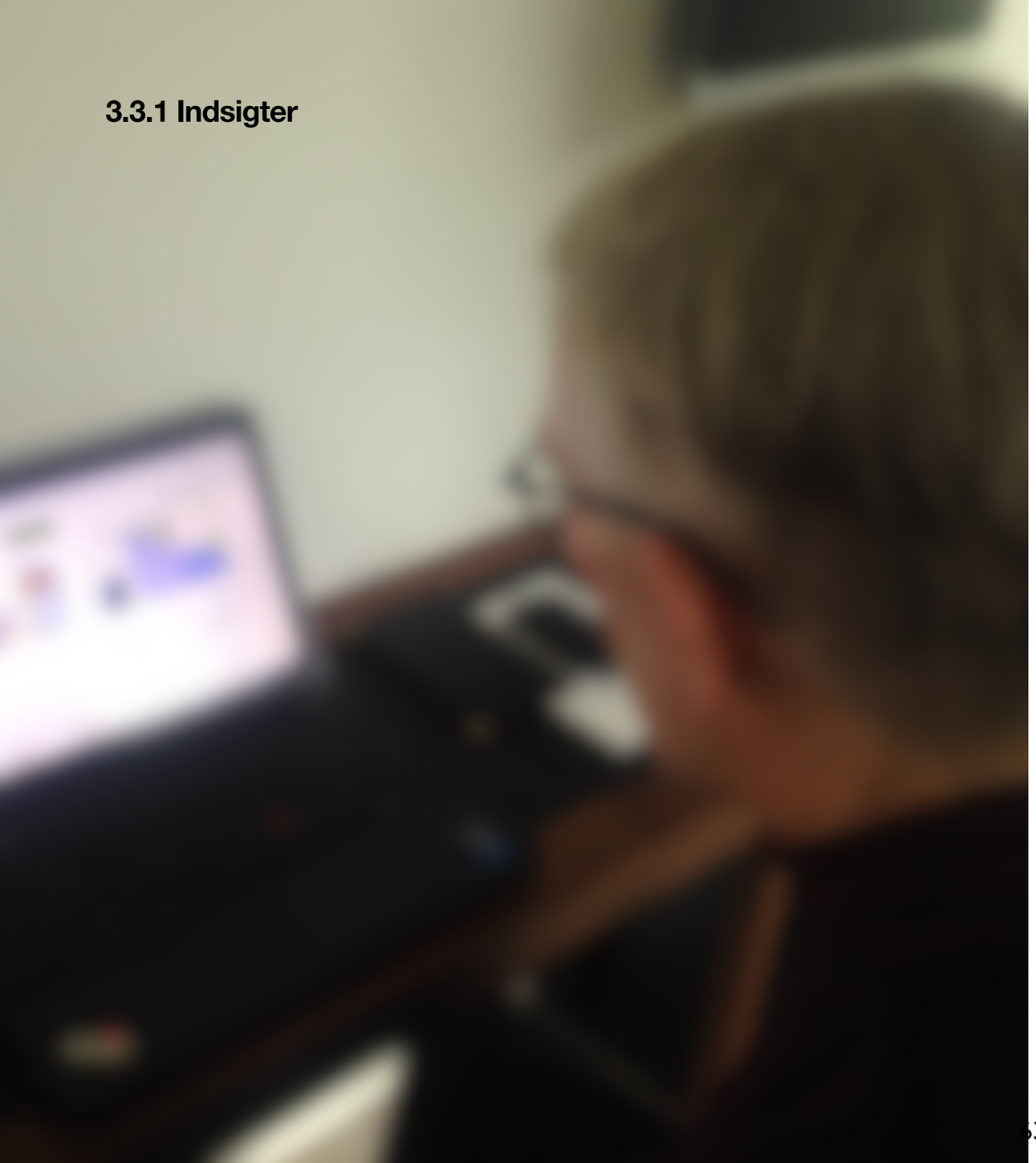
3.3.1 Indsigter

Det er tydeligt, når man betragter Bo klikke sig igennem en google-søgning, og videre på gentofte.dk, at han har vanskeligt ved de mange indgange og lag af informationer. Alle tvetydigheder stopper hans flow.

Det tager så lang tid for sådan en som mig at klikke mig igennem de offentlige systemer. Der er for mange muligheder, hvilket gør, at jeg let kommer på afveje, og jeg er endda en af dem, som har rimelig godt styr på det.

- Bo, Pensionist

3.3.1 Indsigter



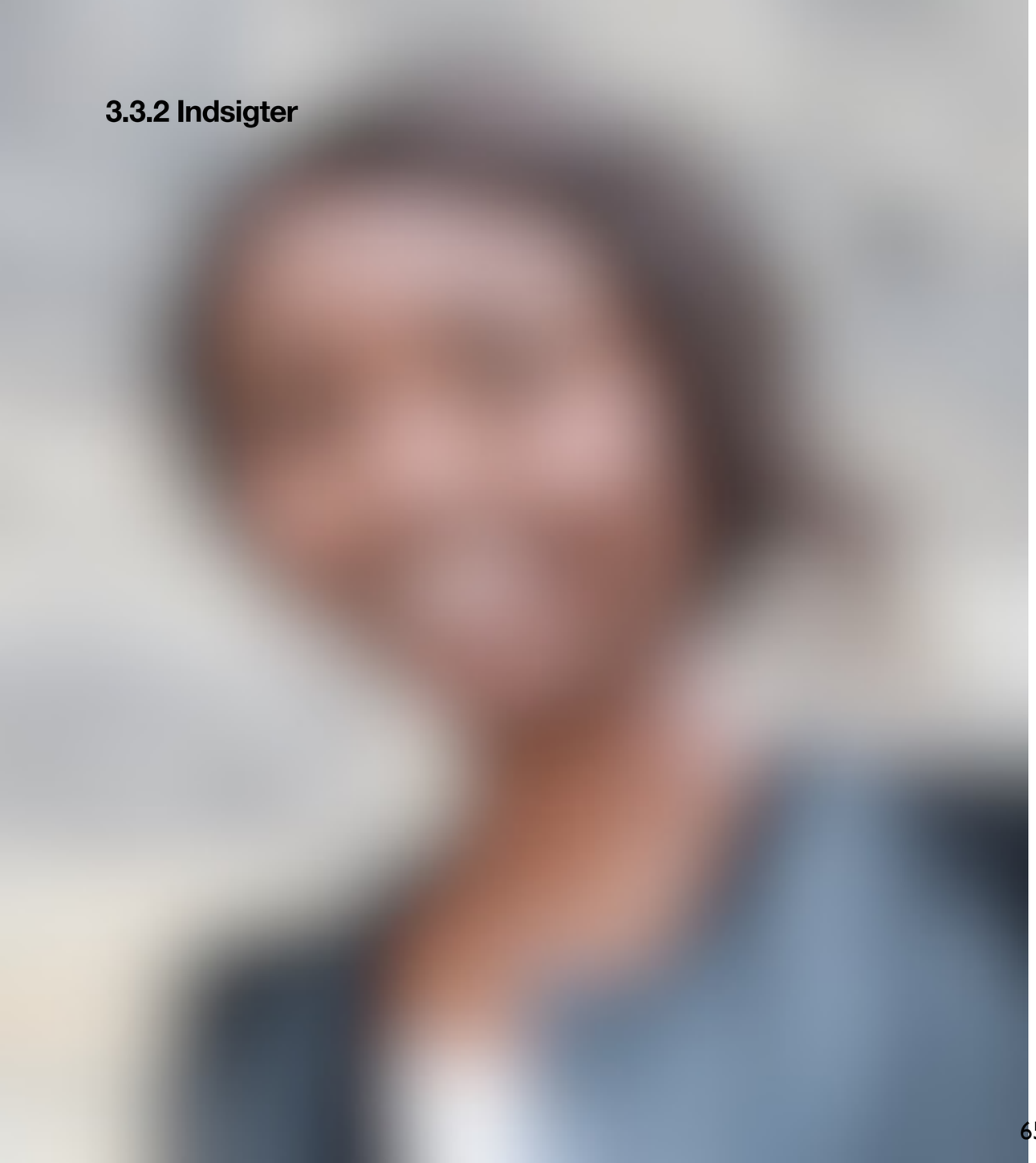
Der var ikke noget godt overblik, da vi skulle skifte læge. Jeg var både på borger.dk og på sundhed.dk. Men det var inde på kommunens hjemmeside, at jeg skulle lave lægeskiftet. Her var der så ikke et overblik over, hvem der var åben for tilgang. Der manglede også information om, hvilke læger der havde fået ros af deres patienter osv. Det var ret fragmenteret.

- Mogens, Pensionist

2.2 Det offentlige kommunikerer ikke til nogen.

Borgernes oplevelse:

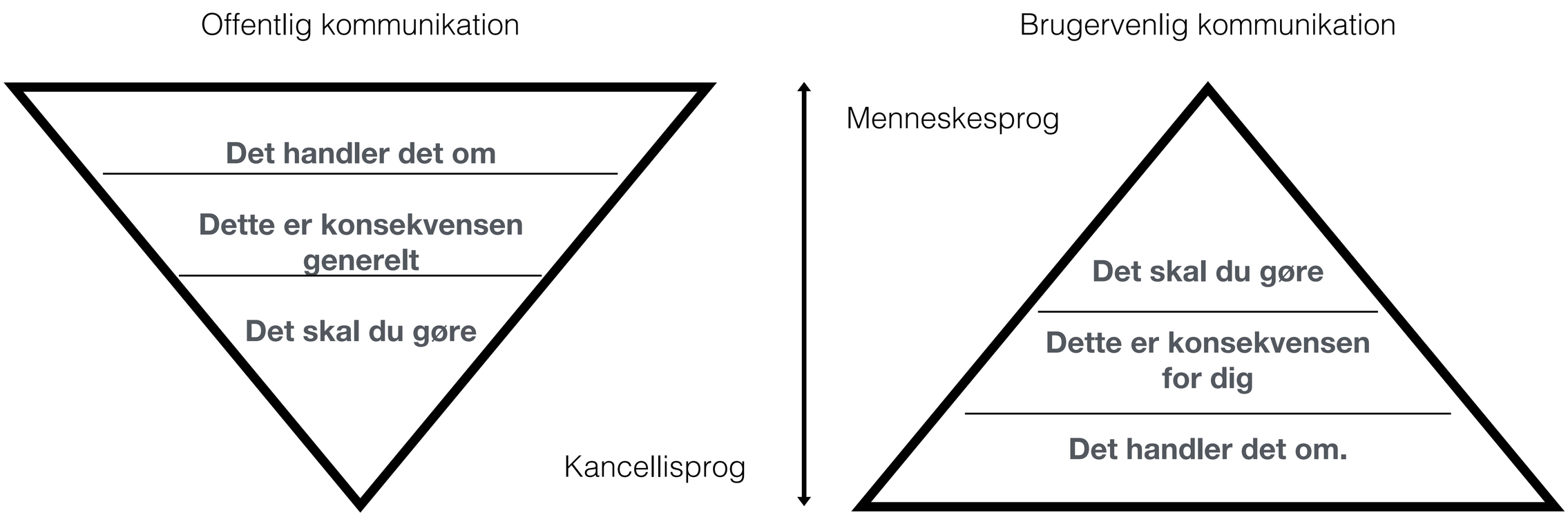
- **Det offentliges sprogbrug er svært at forstå**
- **Det offentliges teksttunge univers skaber handlingslammelse og usikkerhed**
- **Borger.dk er forvirrende og svært finde rundt på**



Vi har rigtig mange opkald fra borgere, som spørger om ting, der står beskrevet inde på borger.dk. Mange gider ikke læse vores information, de klikker sig bare igennem, fordi det skal overstås hurtigst muligt.

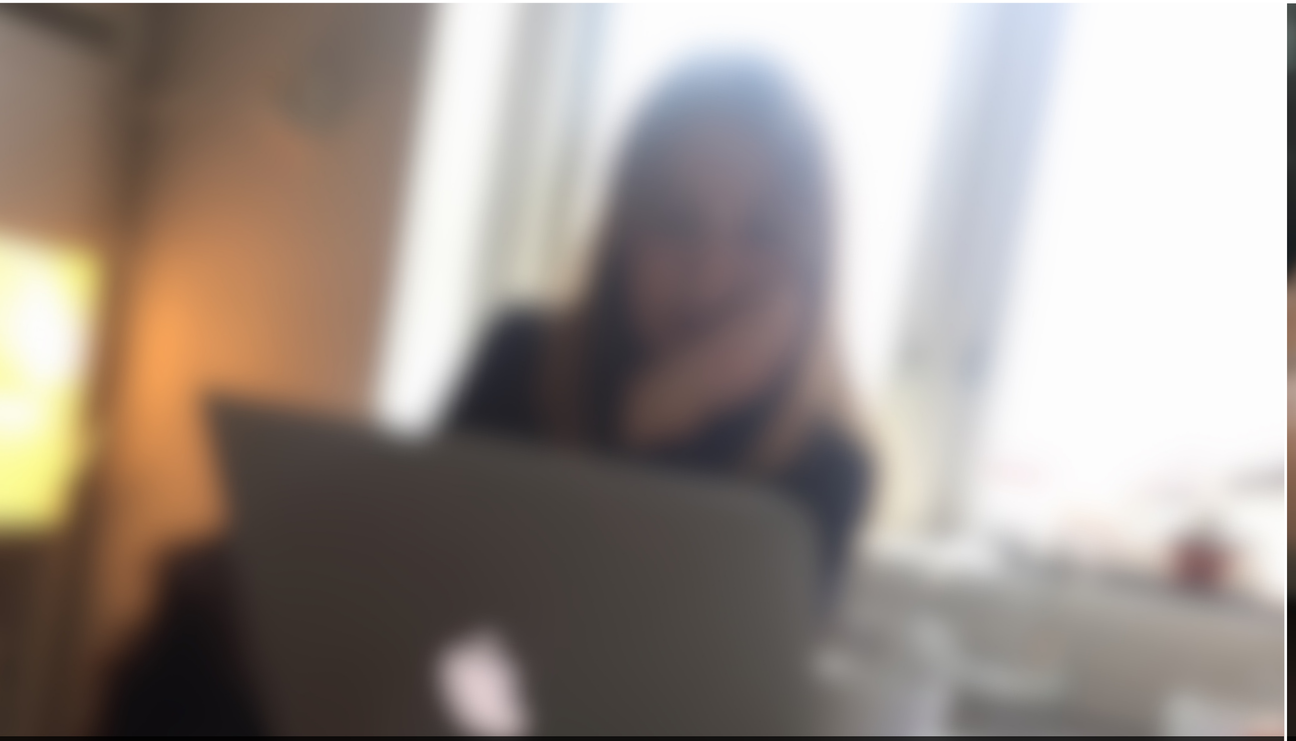
- Munira, 1881

Det offentlige bruger et omvendt informationshierarki.



3.3.2 Indsigter

Overkommunikation afkobler borgerne.
Det handler det om.



Der er virkelig meget tekst, som skaber en masse usikkerhed. Jeg kan bedre lide det lidt step by step - jeg er en meget visuel person.

- Lærke, Ung førstegangsflyttende

Det offentlige skriver alt for lange tekster. Og det betyder, at jeg ikke gider læse det.

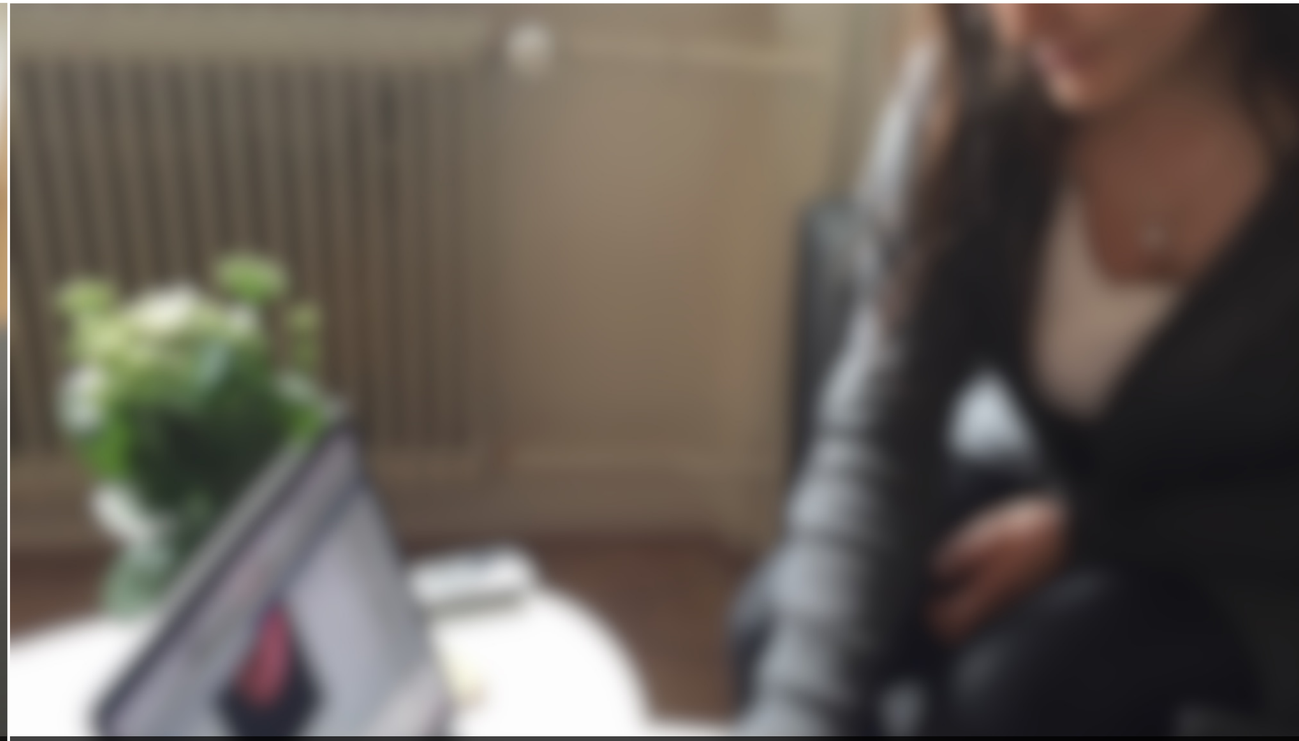
- Casper, Familie

3.3.2 Indsigter

Offentlig kommunikation rammer forbi.
Dette er konsekvensen.

Jeg kan ikke huske, at jeg har fået et relevant brev i E-boks og sådan er det også på borger.dk. Det er umuligt at finde ud af, hvad der er relevant for mig.

- Casper, Familie

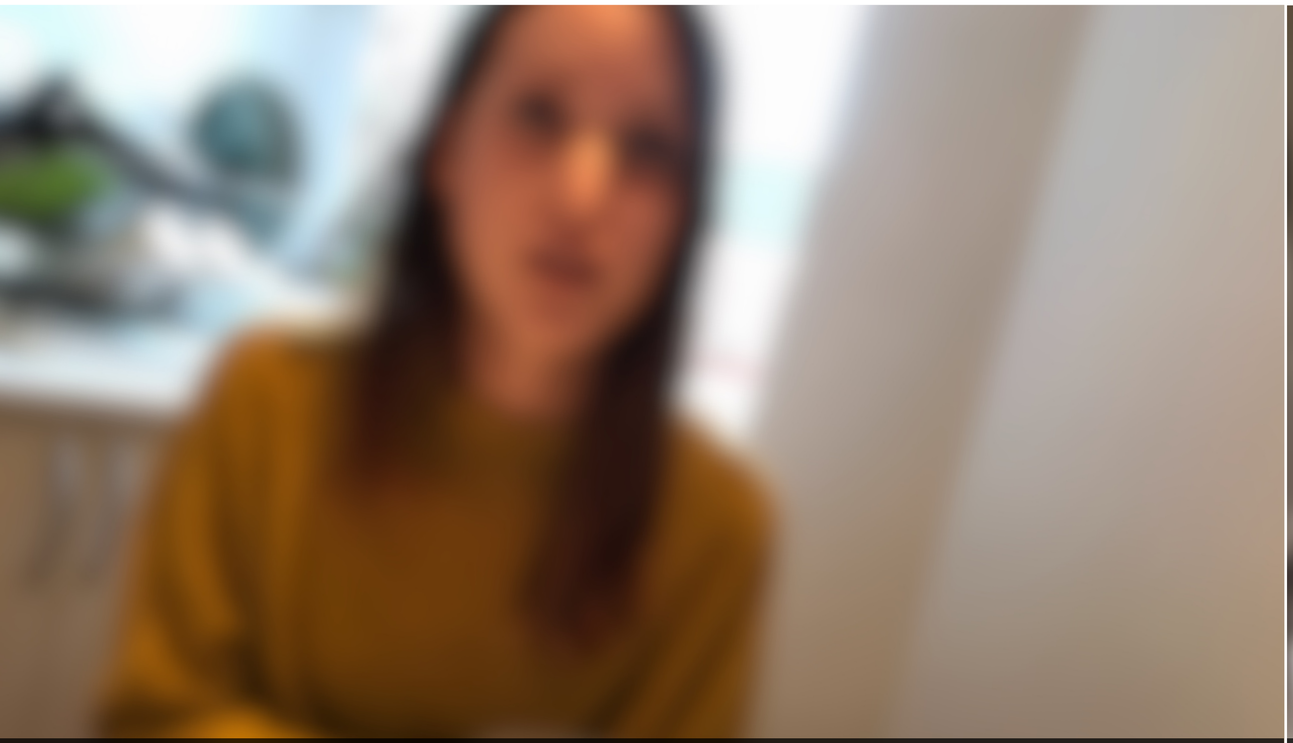


Jeg har brugt borger.dk meget, men det er svært fordi […] emnerne ikke relaterer sig til mig, og jeg kan ikke finde svar på mine problemer.

- Michelle, Ung førstegangsflyttende

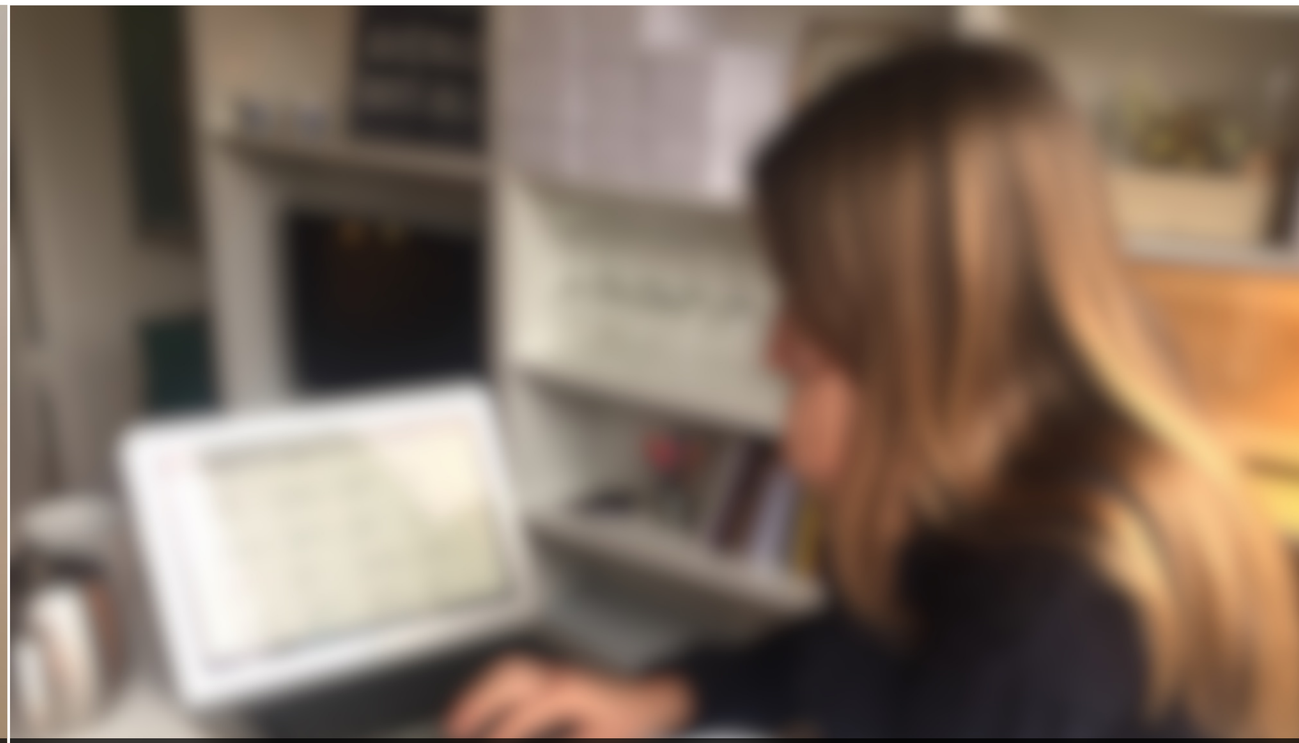
3.3.2 Indsigter

Valgmulighederne er ikke klare.
Det skal du gøre.



I had to choose between two types of SU. I don't know - please tell me which one is better.

- Veronica, Ung førstegangsflyttende



Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle vælge omkring C/O adresse og logivært, så jeg valgte ikke noget af det. Jeg håber ikke, at jeg har lavet en fejl.

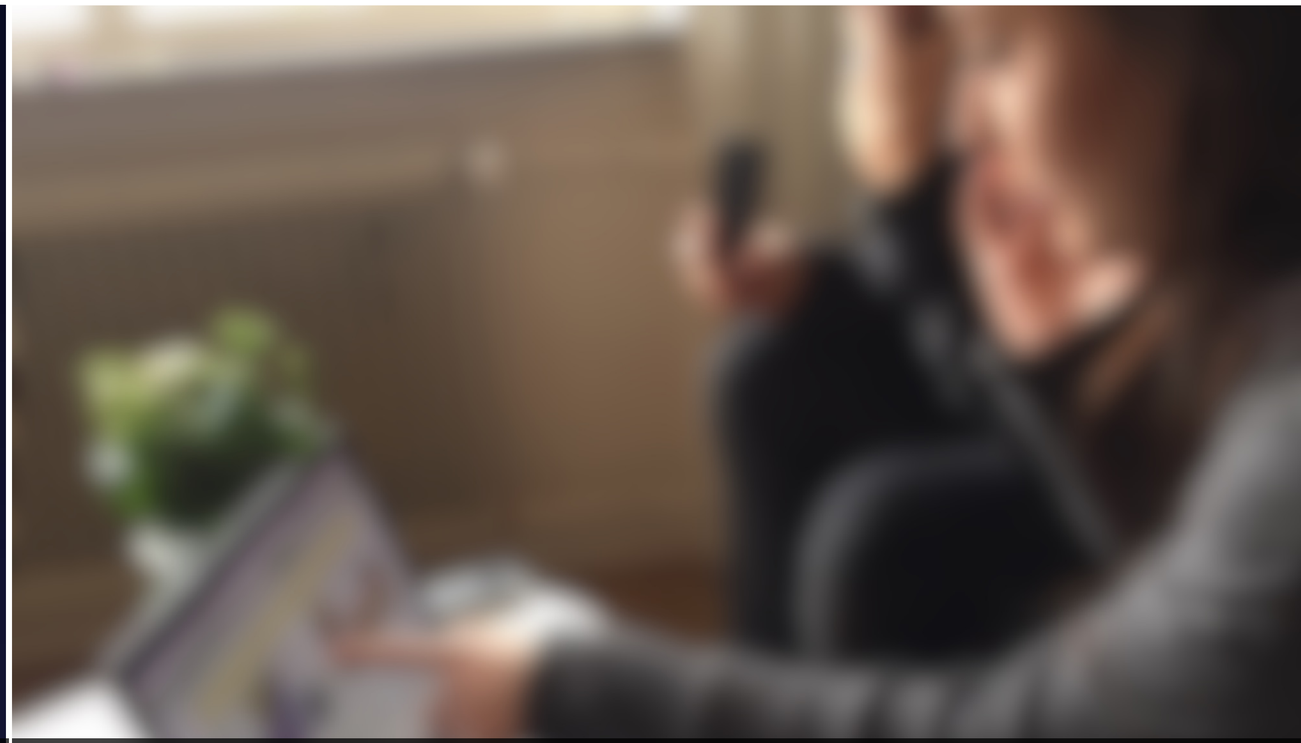
- Lærke, Ung førstegangsflyttende

3.3.2 Indsigter

Interne begreber.
Menneskesprog.

C/O adresse er svært at forstå. Borgere lytter til deres netværk og får måske forklaret, at det betyder midlertidig adresse.

- Marianne, 1881



Sproget på borger.dk er ikke skrevet til mig. Jeg må bruge Google til at oversætte det for mig.

- Michelle, Ung førstegangsflyttende

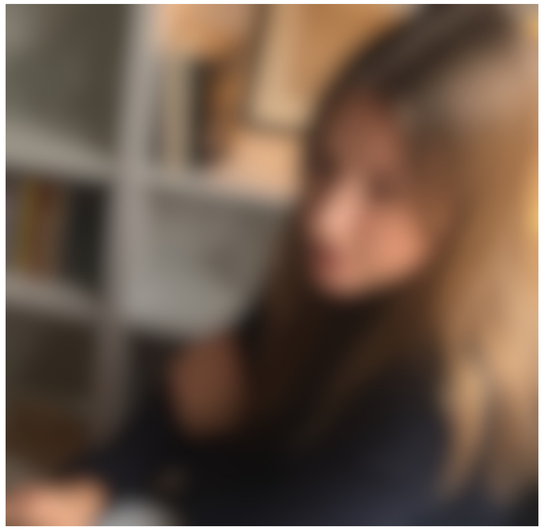
2.3 Det offentlige forstår ikke, hvad jeg har brug for.

Borgernes oplevelse:

- **Lægeskift er en stressfaktor midt i en flytteproces.**
- **Det er svært at samarbejde om flytteprocessen.**
- **Sammenhængen mellem boligstøtte og flytning kan give borgerne økonomiske problemer i en periode.**
- **Du kan ikke rette fejl - og fejl kan have konsekvenser.**

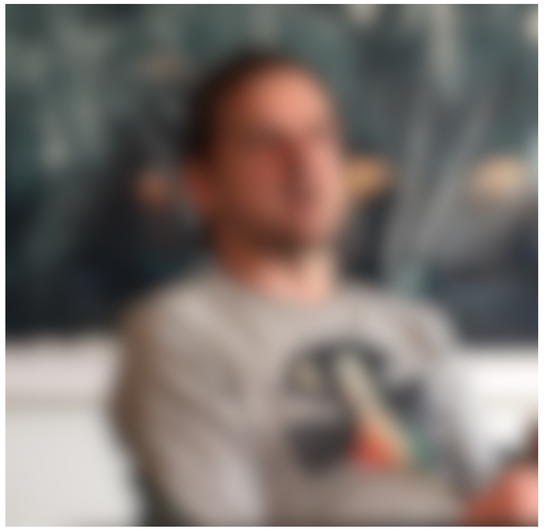
3.3.3 Indsigter

Det offentlige tvinger borgeren til at vælge læge på et tidspunkt, hvor borgeren ikke kan træffe et informeret valg.



En læge er ikke en tilfældig person for mig. Som pige går man ret tit til lægen, og det er ofte intime emner, der snakkes om. Jeg har haft rigtig dårlige oplevelser med upassende læger, som gør mig utryg i den sammenhæng, så derfor er det meget vigtigt for mig at finde en læge, der er god.

- Lærke, Ung førstegangsflyttende



Med lægevalget i dag, så vælger jeg bare en tilfældig læge, modtager 5 sygesikringskort i fem kuverter [ét for hvert familiemedlem], som jeg knækker og smider i skraldespanden. Det får mig til at bekymre mig om, at min families personnumre ligger der.
Lægen er noget man finder, når man har snakket med naboerne og kommet sig over den første flyttestress.

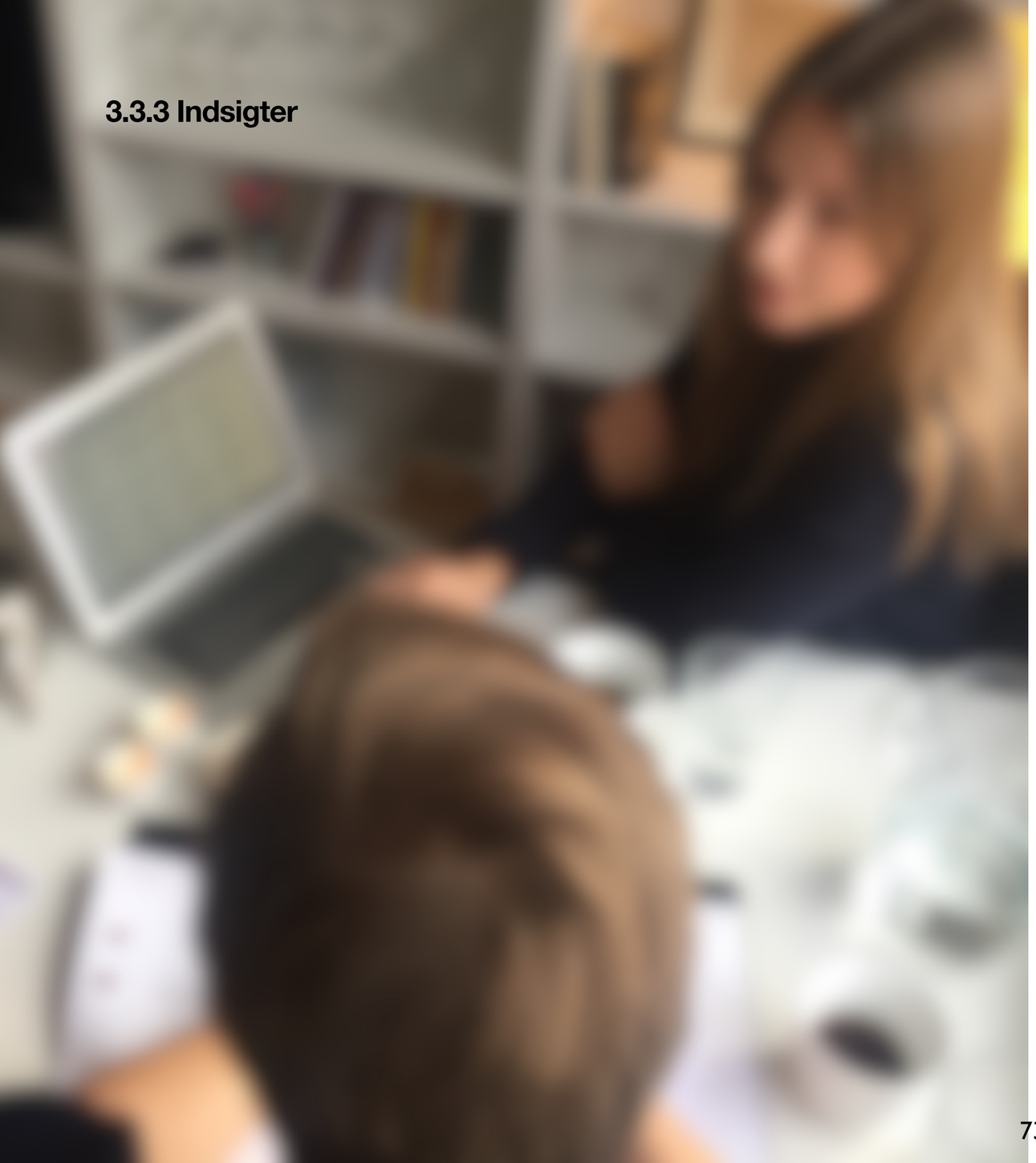
- Casper, Familie

Når du flytter internt i kommunen, så skal du have nyt sygesikringskort, og det forstår jeg godt. **Men det er mærkeligt, man bliver smidt ud af sin læge selvom, man flytter internt i kommunen,** og nogle læger har lange ventelister, så man ikke kan komme ind igen.

- Bo, Pensionist

Vi ville gerne beholde den læge, vi havde indtil vi havde et overblik over, hvilken læge, der var her. Og når man så har fundet en læge, så koster det 250 kr. hvis ikke man har skiftet inden for de to første uger. […] Man er jo travl under en flytning og det er besværligt at finde ud af, hvad der er at vælge imellem og hvor er der tilgang.

- Mogens, Pensionist



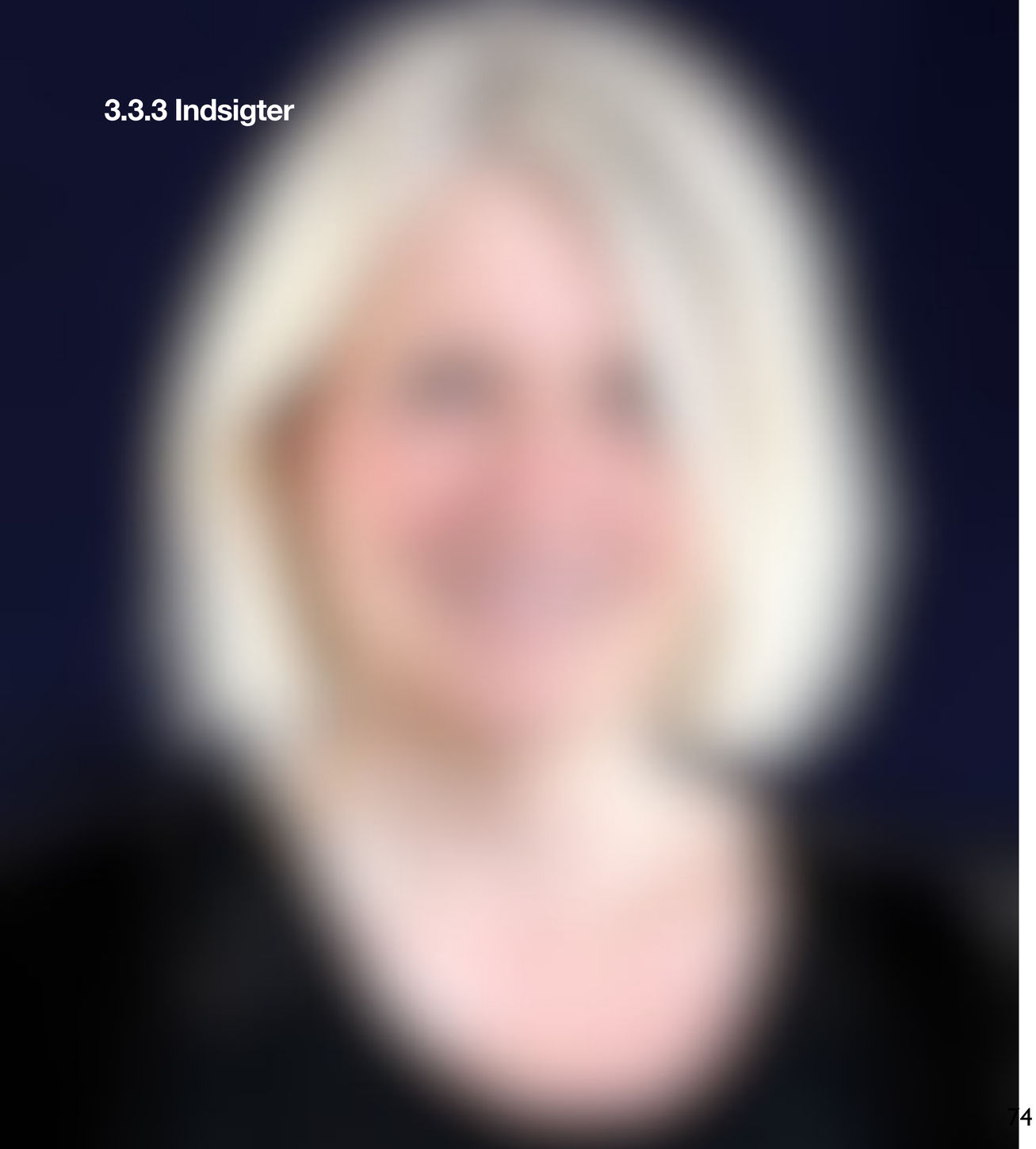
3.3.3 Indsigter

Boligstøttelovgivningen er svær at forstå – specielt for ressourcesvage borgere

Boligstøtte er en stor stressfaktor. Jeg vidste ikke hvor lang tid sagsbehandlingen ville tage før jeg havde sendt ansøgningen. Da jeg så fik at vide, at der kunne gå op til 13 uger før, jeg ville få pengene til udbetaling begyndte jeg at græde. Jeg havde ikke de penge.

- Lærke, Ung førstegangsflyttende

*Den forlængede sagsbehandlingstid skyldes oftest, at der i forbindelse med sagsbehandling skal indhentes supplerende oplysninger.



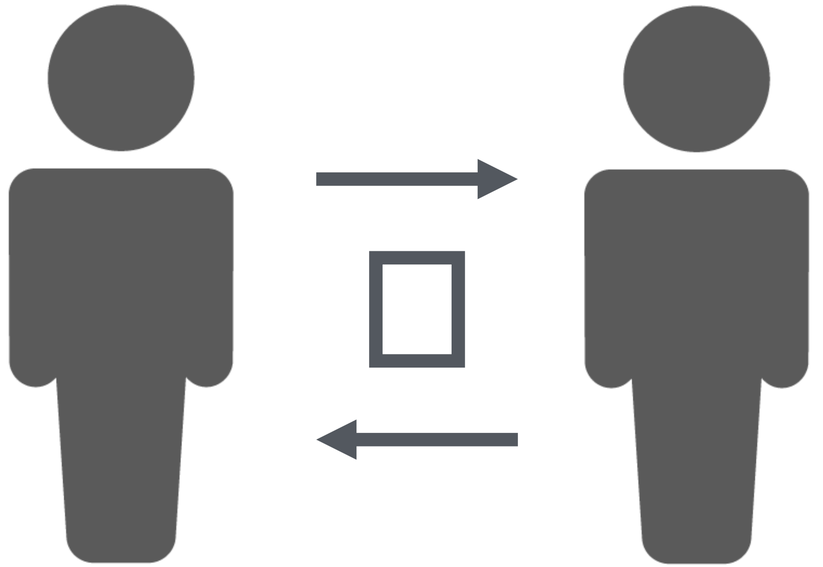
3.3.3 Indsigter

Manglende mulighed for at rette fejl gør borgere ængstelige.

Det er ikke muligt at ændre i ens anmeldelse, hvis man har tastet forkert adresse eller dato ind, så det giver en del opkald. Hvis kommunen tilllader det, skal anmeldelsen slettes og så må de lave den om.

- Marianne, 1881

Ægtefæller og samlevende har brug for at kunne samarbejde i den digitale verden og særligt omkring flytning.



3.3.3 Indsigter

Der er behov for en effektiv arbejdsdeling.

Maj stod for alt omkring institutioner, og jeg stod for alt omkring køb og lån. I forbindelse med Tinglysning er det kun Maj, som modtager information i sin E-boks, og derfor får vi ikke reageret, fordi det ikke passede til vores arbejdsdeling.

- Christoffer, Familie

3.3.4 Indsigter

Indsigt #2 Jeg forstår ikke det offentlige, fordi det offentlige ikke forstår mig.

Pains / behov

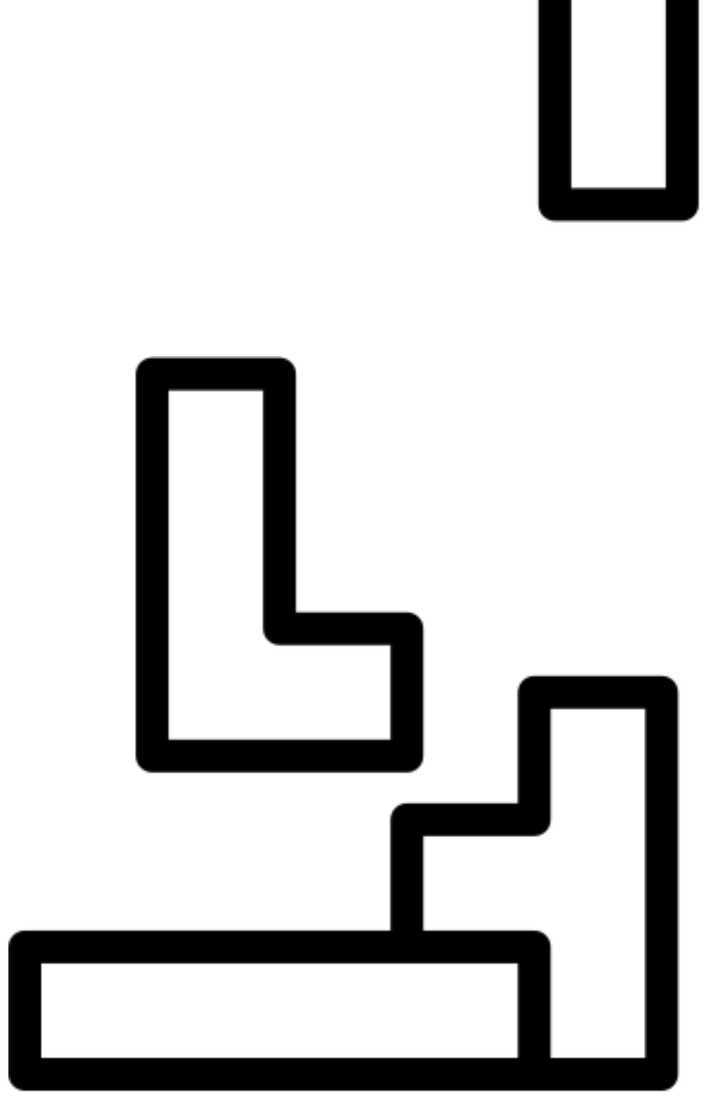
- Det er forvirrende, at alt offentligt ikke er samlet ét sted.
- Relevante flytte-informationskanaler drukner i udbudet af offentlige brands, institutioner og løsninger.
- Det offentliges sprogbrug er svært at forstå
- Det offentliges teksttunge univers skaber handlingslammelse og usikkerhed
- Borger.dk er forvirrende og svært at finde rundt på.
- Lægeskift er en stressfaktor midt i en flytteproces.
- Det er svært at samarbejde om flytteprocessen.
- Sammenhængen mellem boligstøtte og flytning kan give borgerne økonomiske problemer i en periode.
- Du kan ikke rette fejl - og fejl kan have konsekvenser.

Mulighedsrum

- **Skab klarhed og logik:** Lav en samlet indgang for flytning.
- **Kommunikér i øjenhøjde:** Kommunikér til de enkelte borgere i et sprog, de forstår.
- **Personalisér og kontekstualisér indhold:** Forstå, hvem borgerne er og giv dem kun det, de har brug.
- **Forstå borgernes rejser:** Skab fleksible løsninger, der kan bruges af borgerne, når de er i stand til at træffe informerede valg.

Indsigt #3

Min flyttesucces afhænger af mit kendskab til de offentlige spilleregler.

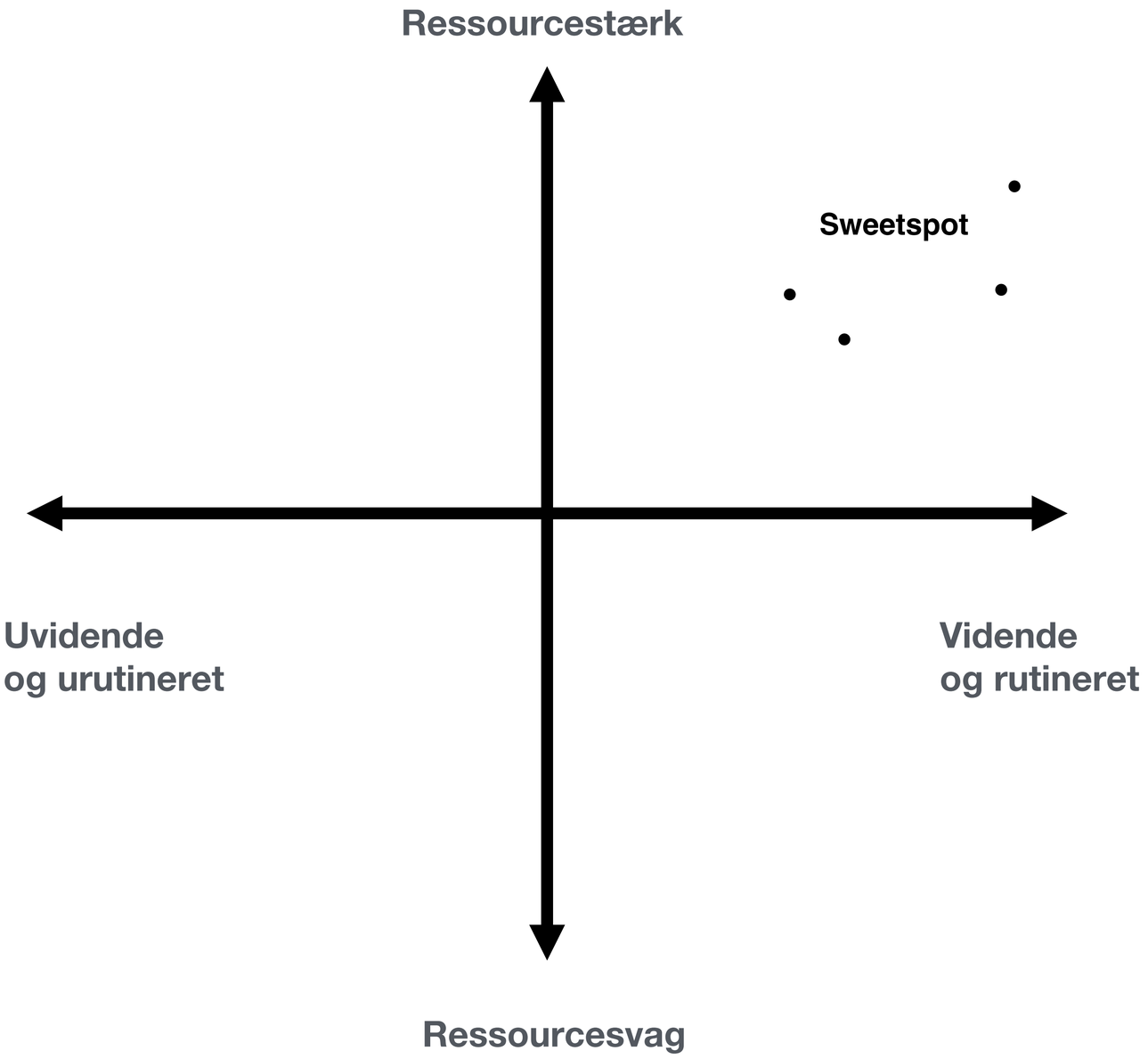


3.1 Det offentlige hjælper mig ikke med at forstå de gældende regler.

Borgernes oplevelse:

- **Flyttedatoens betydning har uigennemskuelige konsekvenser.**
- **Reglerne for til- og fraflytning til Danmark er uigennemskuelige.**
- **Jeg kan ikke af- eller bekræfte om jeg kan få offentlige ydelser på forhånd.**
- **Regler opdages ved et tilfælde.**

Betingelserne for den gode flytteoplevelse afhænger af to parametre + flytningens kompleksitet.



Den mindre ressourcestærke

I didn’t understand my pay check and I called SKAT support. They asked me if I was still registered Italian citizens or only registred in Denmark? I didn’t know what the difference ment and I didn’t know what to answer. I would like to keep my family doctor, but I don’t know the consequence.

- Veronica, Ung førstegangsflyttende

Den ressourcestærke

Da vi flyttede tilbage til Danmark brugte vi et rådgivningsfirma som fortalte, hvornår det kunne betale sig, at vi flyttede officielt.

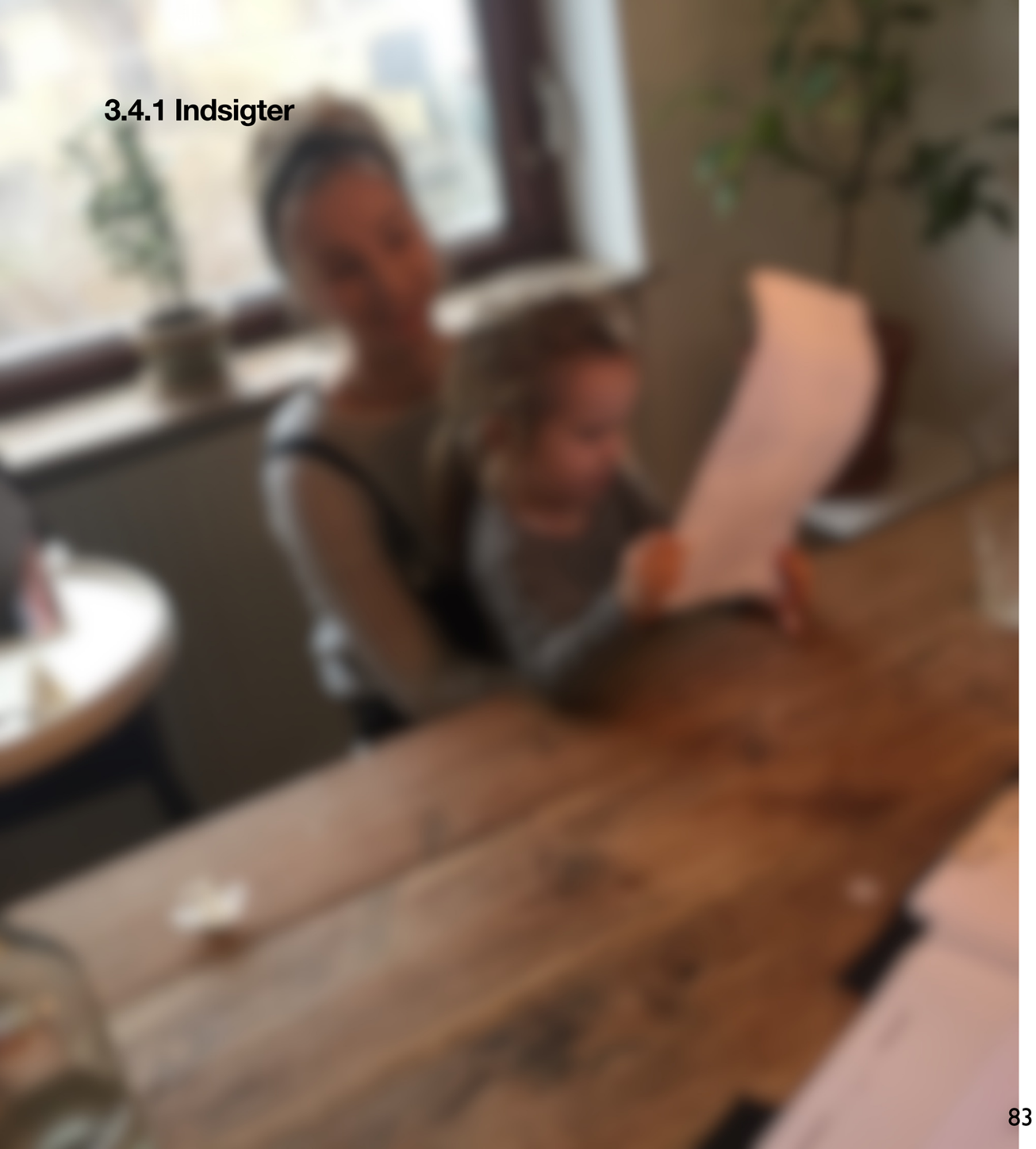
- Maj, Familie

3.4.1 Indsigter

Vigtige skæringsdatoer opdages ved et tilfælde.

Man bør informere borgerne om, hvornår det bedst kan betale sig at flytte fra en kommune til en anden. Vi kendte ikke til skæringsdatoerne, men det kan have stor indflydelse på en families økonomi.

- Mogens, Pensionist



Vigtige informationer opdages tilfældigt.

Vi har solgt vores lejlighed og overtager officielt vores nye hus om fem måneder. Indtil da er vi 100% gældfri. Jeg opdager ved et tilfælde at vi skal være opmærksomme på, at vores skatteforhold har ændret sig. Jeg ved ikke, hvad konsekvenserne ville være, hvis vi havde overset det - det kunne sikkert have kostet os en formue.

- Heidis, Familie

3.2 Jeg tør ikke overlade de vigtige ting til det offentlige - jeg er nødt til at tage sagen i egen hånd.

Borgernes oplevelse:

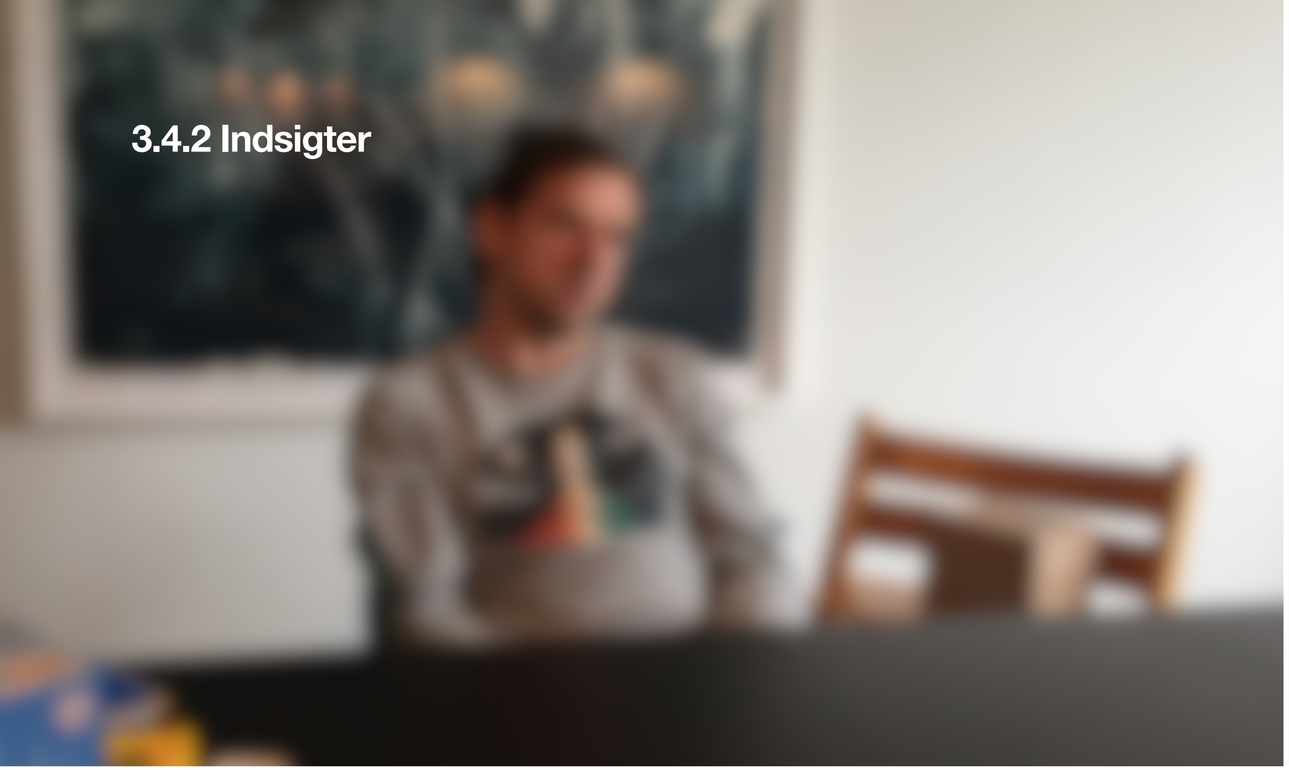
- **Selvbetjeningsløsninger er ikke til at stole på - den menneskelige kontakt er afgørende.**
- **Det er nødvendigt at alliere sig med eksperter.**

3.4.2 Indsigter

Personligt opbygget viden bruges til at out-smarte systemet. Ikke med onde intentioner, men som overlevelsesstrategi.

Lock

Unlock



Den rutinerede

Da vi flyttede gik min kone ned til den institution, som vi gerne ville have, at den mindste skulle i. Hun snakkede med institutionslederen. Bagefter skrev vi os op på pladsanvisningen og så fik vi pladsen. Det er sådan, man gør det. Vi har 3 døtre, så vi har prøvet det et par gange nu.

- Casper, Familie

Den urutinerede

Vi kom tilbage til Danmark tidligere end ventet. Via pladsanvisningen fik vi en børnehaveplads på ydre Frederiksberg. Det var et logistisk mareridt. 10 km hver vej med ladcykel.

- Maj, Familie

Det er min erfaring, at det kan betale sig at tage personlig kontakt, hvis man skal have indflydelse på udfaldet.

I forbindelse med at jeg søgte om boligindskudslån og flyttehjælp, fik jeg et afslag. Det var penge, som var vigtige for mig, så jeg gik ned på kommunen, og snakkede med en sagsbehandler, og det endte med, at det blev ændret.

[...] En anden gang var det i forbindelse med en snak med min sagsbehandler, at jeg blev rådet mig til at vente 1 1/2 måned med at flytte, fordi det bedre kunne betale sig i forhold til boligstøtte.

- Sanne, Pensionist

Indsigt #3 Min flytte-succes afhænger af mit kendskab til de offentlige spilleregler.

Pains / behov

- Flyttedatoens betydning har uigennemskuelige konsekvenser.
- Reglerne for til- og fraflytning til Danmark er uigennemskuelige.
- Jeg kan ikke af- eller bekræfte om jeg kan få offentlige ydelser på forhånd.
- Regler opdages ved et tilfælde.
- Selvbetjeningsløsninger er ikke til at stole på - den menneskelige kontakt er afgørende.
- Det er nødvendigt at alliere sig med eksperter.

Mulighedsrum

- **Målret regler:** Gør borgerne opmærksomme på regler, der gælder for dem specifikt.

4. Koncept-retninger

Anbefalinger og konceptretninger

Følgende afsnit præsenterer Designits anbefalinger til fremtidige flytteløsninger baseret på indsigter og løbende udvikling igennem co-creation sessioner med udvalgte offentlige parter.

Løsninger: Gruppering af tværgående principper samt konceptretninger.

Tværgående design principper

Forudsætninger for sammenhængende flytteoplevelser: Tværgående temaer, der er identificeret på tværs af konceptretningerne og som indeholder forslag til forudsætninger for en borgerinteraktion.

- Sprog og kommunikation
- Transparens
- Tilgængelighed og simplificering

Konceptretninger

Flyttekonteksten: to retninger, der på et overordnet niveau kan skabe rammen og et fundament for en god flytteoplevelse.

- Flytteguide
- Facilitér mit adresseskift

Konkrete flytteopgaver: tre retninger, der omhandler konkrete områder i en flytteoplevelse.

- Husk din forskudsopgørelse
- Rigtigt læge valg første gange
- Boligstøtte når du flytter

Forudsætninger for sammen-hængende flytteoplevelser

Designit har identificeret tværgående temaer og forudsætninger, der anses for grundlæggende i det offentliges digitale interaktion med borgerne.

Forudsætninger: Fra indsigter til forudsætninger

Borgernes oplevelse

- Det offentliges sprogbrug er svært at forstå
- Det offentliges teksttunge univers skaber handlingslammelse og usikkerhed
- Borger.dk er forvirrende og svært at finde rundt på.
- Du kan ikke rette fejl - og fejl kan have konsekvenser.
- Selvbetjeningsløsninger er ikke til at stole på - den menneskelige kontakt er afgørende.

Mulighedsrum

- **Skab klarhed og logik:** Lav en samlet indgang for flytning.
- **Kommunikér i øjenhøjde:** Kommunikér til de enkelte borgere i et sprog, de forstår.
- **Personalisér og kontekstualisér indhold:** Forstå hvem borgerne er og giv dem kun det, de har brug.

Forudsætninger

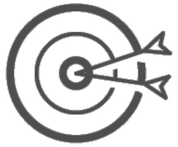
1. **Sprog og kommunikation**
2. **Transparens**
3. **Tilgængelighed og simplificering**

1. Sprog og kommunikation

Brugervenlig kommunikation

Sproget simplificeres, indhold reduceres og krav gøres mere handlingsorienteret. Målsætningen bør være at kommunikationen fra det offentlige målrettes den enkelte borger.

Indsigt: Forudsætningen afspejler et konkret behov for at kommunikationen fra det offentlige gøres lettere tilgængeligt og mere fokuseret til den enkelte.



Konsistent sprogbrug og begrebslighed

På tværs af offentlige institutioner og instanser ensartes kommunikation - begreber, 'tone-of-voice-, og beskrivelsen af regler.

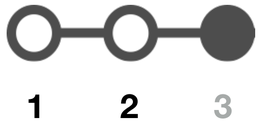
Indsigt: Forudsætningen afspejler borgernes manglende forståelse af offentlige institutioner samt konkrete misforståelser, som opstår i relationen mellem flere institutioner.

Visuel kommunikation

Kommunikationen til borgerne understøttes af visuelle komponenter og ikoner, som gør det lettere for borgerne at læse og aflæse indhold.

Indsigt: Forudsætningen afspejler konkrete behov og direkte efterspørgsel efter mere visuel båret kommunikation.

2. Transparens



Statusmeddelelser og tidslinje

Statusmeddelelser og tidslinjer giver borgerne en grundlæggende viden om, hvor de er i en sagsproces.

Indsigt: Forudsætningen afspejler konkrete behov omkring situationer, hvor borgeren står i vente-position grundet sagsbehandling.

Kvitteringer

Interaktion med det offentlige kan generere digitale kvitteringer og feedback, som giver borgeren et indblik i hvad der sker omkring deres flyttesituation.

Indsigt: Forsætningen afspejler konkrete behov for at modtage feedback på borgerens interaktion med det offentlige.

Notificeringer

Påmindelser kan hjælpe borgerne med at huske samt håndtere deres pligter i forbindelse med en flytning.

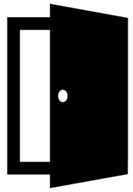
Indsigt: Forudsætningen afspejler konkrete behov i forhold til en manglende forståelse af tidsligheder i forbindelse med flytning - fx datoer for adresseskift, lægeskift, pladsanvisning.

3. Tilgængelighed og simplificering

Skræddersyet

Tilgængelig data om borgeren kan bruges til at skræddersy information og valgmuligheder. Målsætningen i borgerens optik er fuld automatisering - flyt mit liv.

Indsigt: Forudsætningen afspejler en overordnet indsigt om, at borgerne har brug for at forstå, hvad der er relevant for dem, og dermed få hjælp til at frasortere irrelevant information.



Tilgængelighed

Barrierer i forbindelse med login mindskes til et absolut minimum.

Indsigt: Forudsætningen afspejler et konkret behov for, at indgange til det offentlige gøres barriererfrit på samme måde som man kender det fra private løsninger (dog uden at gå på kompromis med sikkerhed).

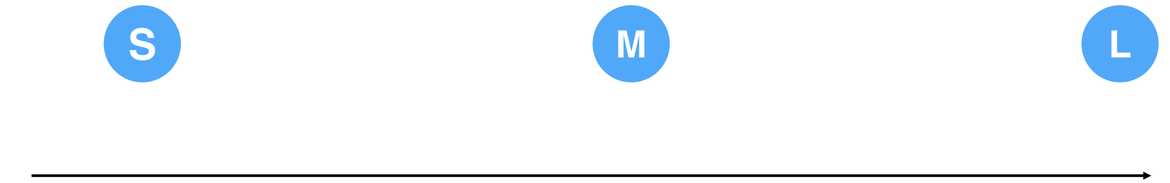
Sammenhæng på tværs

Sammenhæng på tværs af selvbetjeningsløsninger kan sikre, at borgerne oplever en samlet flytteoplevelse, der håndterer alle udfordringer, fremfor en række selvbetjeningsløsninger, der ikke taler sammen.

Indsigt: Forudsætningen afspejler konkrete behov om sammenhængene løsninger.

5 konceptretninger

5 konceptretninger, der beskriver løsningsretninger i tre versioner: Small, Medium og Large.



Inkrementel fornyelse
Mindre afhængigheder
Kan implementeres indenfor 2 år

Radikal fornyelse
Større afhængigheder
Visionsbaseret

Flyttekonteksten: to retninger, der på et overordnet niveau kan skabe rammen og et fundament for en god flytteoplevelse.

Konceptretning : Flytteoverblik

Konceptretning : Adresseskift

Flyttekonteksten: Fra indsigter til konceptretninger

Borgernes oplevelse

- Det er forvirrende, at alt offentligt ikke er samlet ét sted.
- Der mangler et overblik over, hvad der skal håndteres i forbindelse med flytning.
- Der er ingen logik for, hvad der flyttes automatisk og hvad der ikke gør.
- Det er svært at forstå, hvornår de forskellige ting i flytteprocessen skal udføres for at opnå en glidende overgang.
- Det er svært at efterleve alle de krav, der stilles i forbindelse med flytning.
- Private virksomheder er ofte dårlige til at håndtere deres kunders flytninger.
- Relevante flytte-informationskanaler drukner i udbudet af offentlige brands, institutioner og løsninger.
- Det er svært at samarbejde om flytteprocessen.

Mulighedsrum

- **Skab overblik**: Understøt en personlig og ligeværdig relation mellem borger og det offentlige
- **Afstem forventninger**: Understøt individuel feedback og større transparens i personlige sagsforløb
- **Skab klarhed og logik:** Lav en samlet indgang for flytning.

Konceptretninger

1. **Flytteguide**
2. **Faciliter mit adresseskift**

Flytteguide

Udfordring: Borgernes største udfordring i forbindelse med flytning er, at de mangler overblik, over alle de ting, som skal håndteres.

Borgernes oplevelse:

- Flytning opleves som en uoverskuelig opgave
- Der mangler en klar forståelse af, hvad en flytning har af konsekvenser
- Forståelse af tidslighed for flytteopgaver er fraværende
- Opgaver glemmes i en travl flytteproces

Konceptretning

Flytteguide: En flytteguide, der samler alle flytteopgaver i et enkelt overblik. Guiden fungerer som et personligt værn mod flyttestress. Én indgang. Én tjekliste. Én besked ad gangen.

Primær målgruppe
- ★ Alle borgere, der bruger digital selvbetjening.

Wins for målgruppen
- ★ Forbedring af flytteoplevelsen generelt.
- ★ Samlet overblik af opgaver i forbindelse med flytning.
- ★ Færre forglemmelser i forbindelse med flytning
- ★ Løsning, der tilpasses borgerne fremfor systemet.

Wins for det offentlige
- ★ Færre fejl og generelt mindre support af borgere
- ★ Relevans for initiativ 1.3

4.3.2 Flytteguide

S

Den analoge flytteguide: Guiden samler og grupperer information, der er relevant i en flyttesitation

- En simpel udtømmende flyttetjekliste over ting, der skal tages højde for fx. vandforsyning, strømforsning, ydelser, skat mv.
- Tjeklisten er centralt placeret i et dedikeret flytteunivers fx. Borger DK og et andet relevant sted
- Borgere kan krydse af og udarbejde deres personlige liste.
- Relevante genveje til yderligere information.

M

Det personaliserede flytteguide: Digitaliseret version af flytteguiden, der skræddersyr indholdet til den enkelte borger.

- Relevant data for borgerens flyttesituation via Nem-Login
- Et digitalt "flytterum" skaber overblik og linker til uddybende information til de konkrete opgaver.
- Liste filtrerer/skræddersyer så borgeren kun får relevant data fra givne myndigheder.
- Borgerne kan selv tilføje mangler, afhængig af myndigheder. Fx "bor du i eje/lejebolig". Tjek selv af.
- Kobling til sagsstatus (fx hvis borgeren har 3 ansøgninger ude).

L

"Mobile first" flytteløsning: Mere barrierefrit og mere automatiseret.

- Barrierefri login - nem tilgængelighed.
- Altid tilgængelig i en rodet flyttesituation.
- Skaber et afgrænset og uforstyrret rum omkring flytning.
- Et "projekt space/fælles rum" for deling af data (fx kvinden står med pladsanvisning/manden med økonomi).
- Notifikationer om aktivitet i det fælles "flytterum".

Afhængigheder

★ Skal have udtømmende viden om listerne. Skal kunne garantere, at der leveres indhold.
★ Hver myndighed skal have identificeret punkter til udstilling.
★ Alle myndigheder skal bidrage med udtømmende lister.
★ Større krav til fællesoffentlig governance.

★ Afklaring: Hvilke data kan der trækkes.
★ Samtykke: (EU lovgivning). Principper for, hvordan det offentlige trækker data.
★ Økonomisk: CPR tager gebyr for at der trækkes data. Et autoritativt register (undgår skyggeregistre).
★ Alle myndigheder skal bidrage med udtømmende lister.
★ Større krav til fællesoffentlig governance.

★ Borgere skal kunne dele og samarbejde med andre og på vegne af andre.
★ Alle myndigheder skal bidrage med udtømmende lister.
★ Større krav til fællesoffentlig governance.

FACILITÉR MIT ADRESSESKIFT

Udfordring: Det er uklart for borgerne, hvem og hvornår, der skal informeres om flytning.

Borgernes oplevelse:

- Det er forvirrende med flere offentlige indgange
- Manglende overblik over hvem, der automatisk modtager adresseændring
- Manglende overblik over private virksomheder, der skal opdateres
- Udfordringer ved flytning af internet. Udbydere reagerer langsomt samt profiterer på kunders uvidenhed i flytteprocessen, fx modtager borgere regninger for internet forbindelse på en tidligere adresse selvom udbyderen ved, at de er flyttet

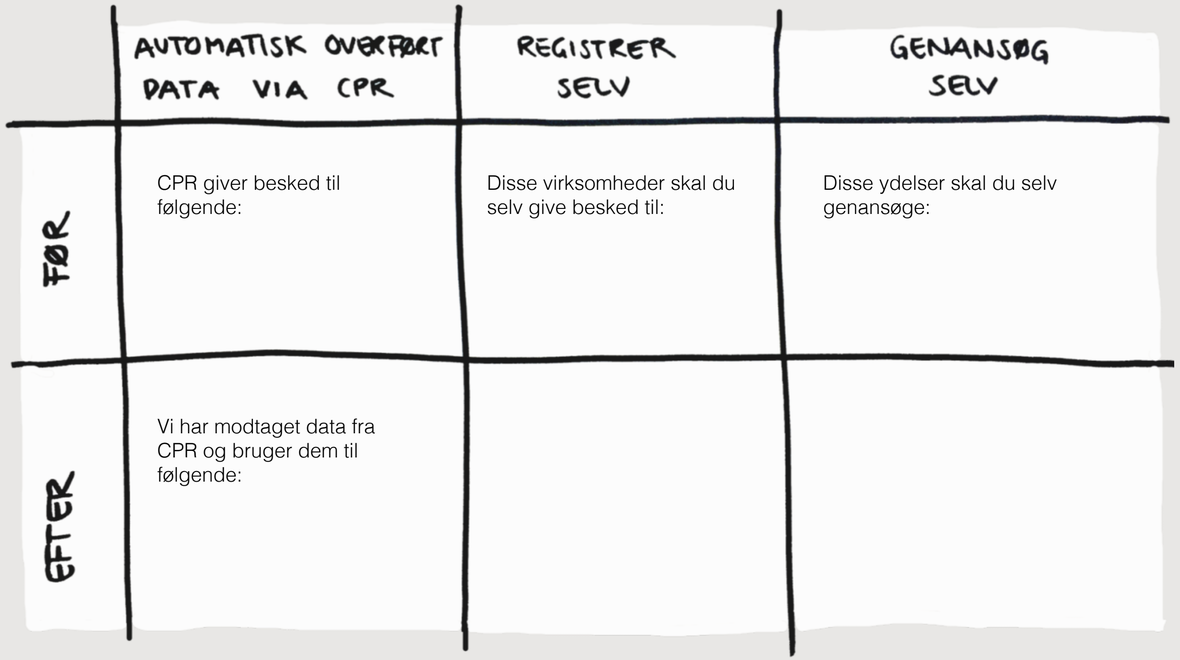
Konceptretning

Faciliter mit adresseskift: Et samlet offentlig sted, hvor borgerne skal/kan ændre deres adresse. De skal have et klart overblik over, hvem der automatisk modtager deres adresse-ændring, og hvem de selv skal orientere.

Primær målgruppe
- ★ Alle borgere

Wins for målgruppen
- ★ Bedre overblik
- ★ Økonomisk samt tidsbesparende

Wins for det offentlige
- ★ Mindre support af borgere
- ★ Relevans for initiativ 1.3



4.3.3 Facilitér mit adresseskift

S

Statisk liste, som borgerne kan bruge som et overblik.

- Statisk liste.
- Muligt at tilgå efter livsstilssituation, fx “familier”, “ældre” mv.
- Kommunikation fra det offentlige: Hvem får din adresseændring, og hvem skal du selv orientere.
- Adresseændring skal stå øverst på tjeklisten i “flytteguiden”.

M

Dynamisk overblik. Det offentlige aktiverer data, der allerede findes.

- Personaliseret liste.
- Samlet overblik på borger.dk, hvor borgeren kan se, hvem der har modtaget adresseændring og hvem der ikke har. Fx forsyningsselskaber.
- Løbende feedback: “Dong har modtaget dit adresseskift”.

L

Integration med private aktører.

- Mulighed for at trække informationer fra PBS for at få overblik over alle private abonnementer og virksomheder, der skal orienteres.
- Overblik over, hvem der ikke har modtaget adresseændring.

Afhængigheder

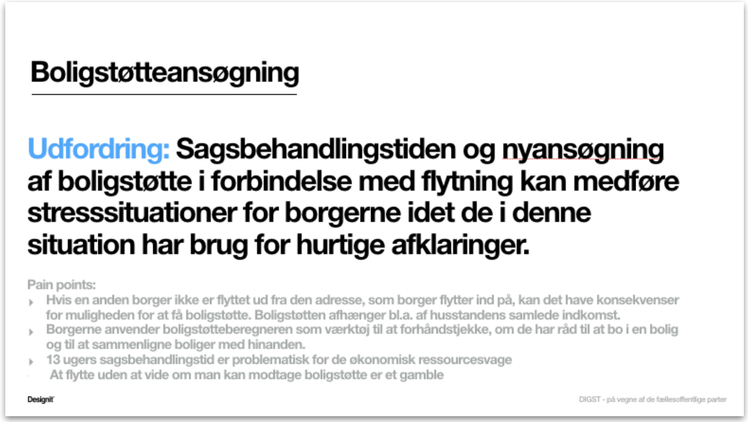
★ Politisk modvilje mod at samle indgange et sted.
★ Adresse skal opdateres ét sted, hvor det trækkes fra.
★ Åbne op for, at forsyningsselskaber kan trække data

★ Grunddata skal sikre private virksomheders adgang og betalingsmodellen er afgørende for, hvor mange private virksomheder, der vil abonnere på CPR-data.
★ Ved involvering af private aktører, skal fuldmagtsdata på alle abonnenter integreres i løsningen.

Konkrete flytteopgaver: tre konceptretninger, der omhandler konkrete områder i en flytteoplevelse.

Konceptning: Ændring af forskudsopgørelsen

Konceptning: Valg af læge



Konceptning: Boligstøtteansøgning

Konkrete flytteopgaver: Fra indsigter til konceptretninger

Borgernes oplevelse

- Det er svært at forstå, hvilken indflydelse flytning har på forskudsopgørelsen.
- Det er let at blive snydt i forbindelse med overdragelse/overtagelsen af sit hjem.
- Lægeskift er en stressfaktor midt i en flytteproces.
- Sagsbehandlingstid for boligstøtte skaber økonomiske problemer.
- Flyttedatoens betydning har uigennemskuelige konsekvenser.
- Reglerne for til- og fraflytning til Danmark er uigennemskuelige.
- Jeg kan ikke af- eller bekræfte om jeg kan få offentlige ydelser på forhånd.
- Regler opdages ved et tilfælde.
- Det er nødvendigt at alliere sig med eksperter.

Mulighedsrum

- **Forstå borgernes rejser:** Skab fleksible løsninger, der kan bruges af borgerne, når de er i stand til at træffe informerede valg.
- **Målret regler:** Gør borgerne opmærksomme på regler, der gælder for dem specifikt.

Konceptretninger

1. **Barrierefri forskuds-opgørelse**
2. **Boligstøtte når du flytter**
3. **Rigtigt lægevalg første gang**

HUSK DIN FORSKUDSOPGØRELSE

Udfordring: Ikke alle borgere er klar over, om de skal ændre noget i forbindelse med flytning.

Borgernes oplevelse:

- Borgere er i tvivl om, hvad SKAT gør automatisk og hvad de selv skal sørge for manuelt
- Borgere oplever ikke, at de får information omkring SKAT i forbindelse med en flytteproces

Konceptretning

Husk din forskudsopgørelse.

Borgeren påmindes om ændringer til forskudopgørelsen på det rigtige tidspunkt med målrettet information.

Primær målgruppe
- ★ Alle borgere, der bruger digital selvbetjening.
- ★ Særligt fokus på huskøbere (tinglysning)

Wins for målgruppen
- ★ Minimering af restskat

4.3.5 Husk din forskudsopgørelse

S

Tjekliste til at rette skatteforhold ved flytning

- Der udvikles en skattespecifik flyttevejledning, som er tilgængelig på borger.dk og skat.dk

Afhængigheder

★ Kan stå alene på skat.dk, hvis den ikke står alene skal den integreres med en evt. flytteguide.

M

Skattevejledning via private interessenter

- Når borgeren erhverver fast ejendom (eller evt. andre flyttespecifikke situationer) er det muligt, via en funktion/knap/afkrydsningsfelt at få yderligere oplysninger og vejledning om tilretning af skatteforhold.
- SKAT udsender herefter en flyttespecifik skattevejledning til borgeren.
- Evt. kan funktionen/samspillet også placeres som en automatisk del af tinglysningsprocessen

★ Samarbejde med private interessenter/tilføjelse til tinglysningsproceduren.

L

Tilret din forskudsopgørelse, når du skifter adresse

- Borgeren bliver guidet igennem en simpel tilretning af de skatteforhold, der er berørt af flytningen. Dette foregår evt. som led i den samlede "flytteguide" (koncept 1).
- Flyttedata overføres direkte til SKAT, således, at borgerens forskudsopgørelse bliver tilrettet i forbindelse med flytningen.

★ Der skal opsættes et samspil/en aftale mellem CPR og SKAT, således, at det bliver muligt for CPR at sende oplysninger til SKAT, der bliver betragtet som ”tredjepartsoplysninger” (=troværdige oplysninger, som bliver brugt som grundlag for borgeres skatteforhold).

RIGTIGT LÆGEVALG FØRSTE GANG

Udfordring: Borgerne har vanskeligt ved at overskue lægevalget i flytteprocessen, hvilket kan resultere i stress og fejlvalg.

Borgernes oplevelse:

- Valg af læge er et irritationsmoment ved flytning
- Borgerne ændrer hyppigt læge ved flytning
- Borgernes tidsfrist for valg af læge (14 dage) er for kort
- Når praktiserende læger skifter kontakt-info skal borgernes sundhedskort fornys (offentligt pain-point)

Konceptretning

Rigtigt lægevalg første gang.

Forbedret brugervenlighed i det digitale lægevalg samt et nyt sundhedskort uden lægens info kan strømline processen og skabe større fleksibilitet.

Primær målgruppe
- ★ Alle borgere, der bruger digital selvbetjening.

Wins for målgruppen:
- ★ Muligt at træffe bedre informerede valg.
- ★ Mindre støj, forbedret usability.
- ★ Mere tid til at foretage lægeskiftet (30 dage)
- ★ Løsning, der tilpasses borgerne fremfor systemet.

Wins for det offentlige
- ★ Reduktion af sagsbehandlinger efter forkert gruppeskift (gruppe 2).
- ★ Borgerne vælger rigtigt første gang.
- ★ Udstedning af færre sundhedskort såfremt lægens kontaktinfo fjernes. Når læger skifter adresse/praksis skal der udstedes nye sundhedskort.

DIGST - på vegne af de fællesoffentlige parter

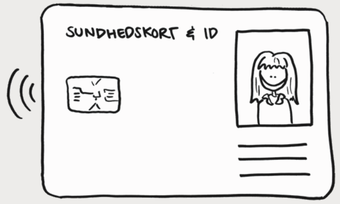
4.3.6 Rigtigt lægevalg første gang

S

Optimering af usability

- Gør det nemmere at vælge læge digitalt, baseret på filtre (sprog, placering, tilgængelighed).
- Bedre visuel præsentation af læge og praksis.
- Fjerne grupppe 2 som valgmulighed i flytteflowet da det medfører forvirring.
- Forlænge fristen for lægeskift til 30 dage

M



Fleksibelt lægevalg ved optimering af sundhedskortet

- Lægens navn og info fjernes fra sundhedskortet.
- Anvende chip fremfor magnetkort.
- Borgere modtager lægens navn via digital post og/eller SMS så lægens info nemt gemmes i deres digitale kalender.
- Borgere uden digital post får lægens kontaktinfo tilsendt som lamineret papirkort.
- Evt. Fremtidig billedlegitimation overtager sundhedskortets funktion.

L

Digitalt sundhedskort

- Sundhedskortet digitaliseres og skaber grundlag for en større fleksibilitet.

Afhængigheder

★ Initiativer i Praksys.
★ BEK 966 - kommune skal tildele læge, hvis borgeren ikke har valgt en indenfor 8 dage efter flytning.
★ Sundhedslovgivning vedr. ret til sundhedsydelser samt fornødne opdateret dokumentation.
★ BEK om valgfri indplacering i sikringsgrupper og udstedelse af sundhedskort

★ L 55 Forslag til lov om udstedelse af legitimationskort.

★ Digitaliseringsstrategiens initiativ 7.3.

BOLIGSTØTTE NÅR DU FLYTTER

Udfordring: Nyansøgning af boligstøtte i forbindelse med flytning kan medføre stresssituationer for borgerne idet de i denne situation har brug for hurtige afklaringer.

Borgernes oplevelse:

- Manglende udflytning (dvs. en anden borger er tilmeldt den adresse man flytter ind på) kan have konsekvenser for muligheden for at få boligstøtte.
- Sagsbehandlingstiden for boligstøtte kan skabe problemer, fordi borgerne risikerer at stå uden økonomisk støtte, lige når de flytter ind.
- Nogle borgere er ikke opmærksomme på, at de skal søge boligstøtte på ny når de flytter.
- Borgerne anvender boligstøtteberegneren, som værktøj til at forhåndstjekke, om de har råd til at bo i en bolig, og til at sammenligne boliger med hinanden.

Konceptretning

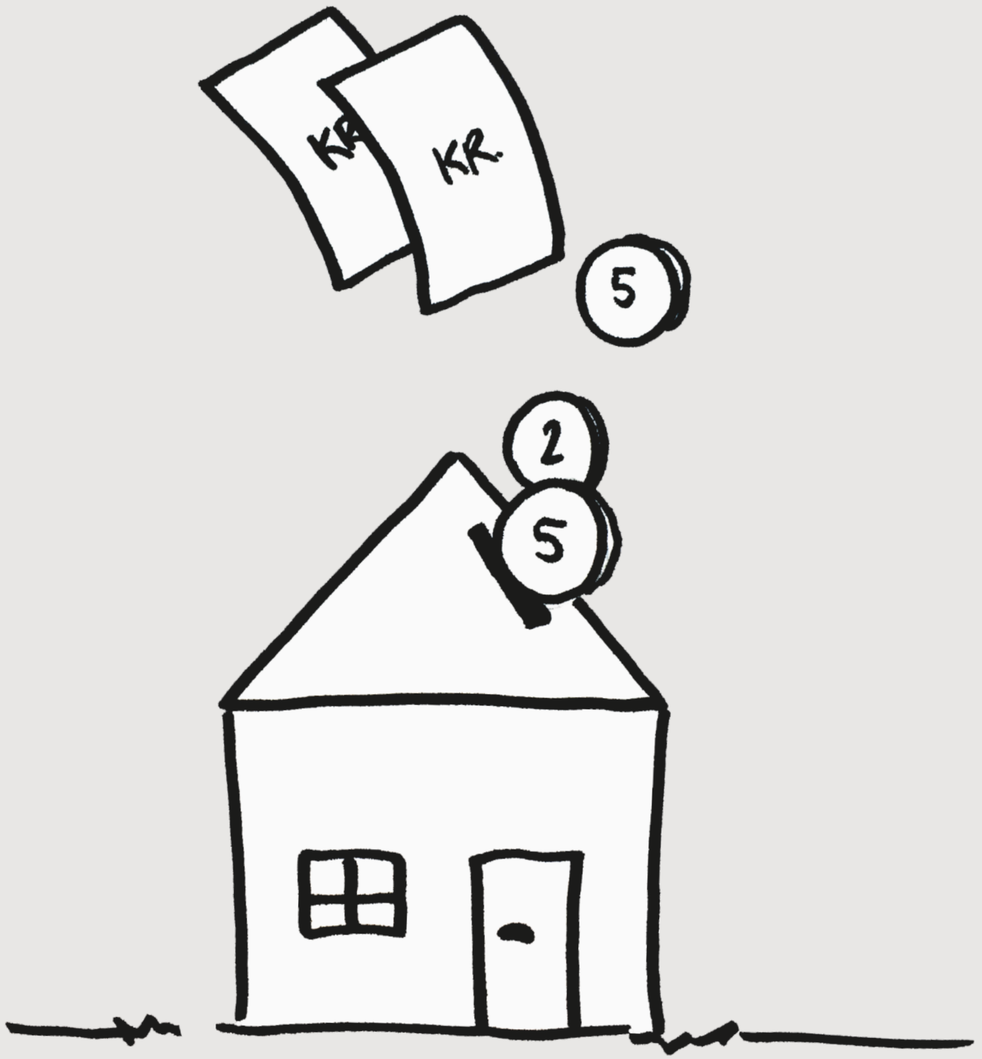
Boligstøtte når du flytter

For at sikre, at de berettigede borgere kan modtage boligstøtte lige når de flytter bør loven være indrettet herefter. Desuden bør borgerne gøres opmærksomme på, at de kan anvende boligstøtteberegneren og, at de ved flytning skal ansøge på ny. Det skal desuden være muligt for borgerne at sikre, at der ikke er forkert registrerede borgere på adressen.

Primær målgruppe
- ★ Alle borgere der er berettiget til boligstøtte

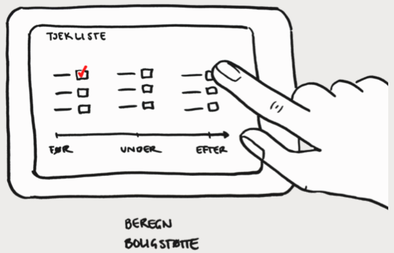
Wins for målgruppen:
- ★ At undgå økonomiske problemer i forbindelse med flytning
- ★ Større forståelse af sammenhængen mellem boligstøtte og flytning og hvad det har konsekvenser herfor
- ★ Konceptet kunne udvides til at gælde øvrige bopælsrelaterede ydelser, såsom f.eks. Økonomisk friplads, varmetillæg og enlig forsørgerydelse

Wins for det offentlige:
- ★ Øget datadeling



4.3.7 Boligstøtte når du flytter

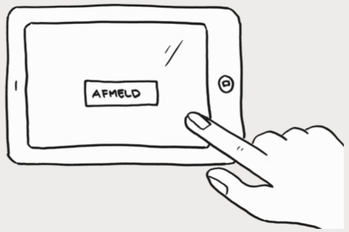
S



Øget kommunikation om sammenhæng

- Information om boligstøtte integreres i flytteguiden (se konceptretning: Flytteguide)
- Sammenhængen mellem flytning og boligstøtte kommunikeres tydeligere
- Placering af boligstøtteberegner tydeliggøres

M



Hvem bor på min adresse?

- Borgere får via adresseskift (se konceptretning: adresseskift) en notifikation, hvis andre flytter ind på deres adresse og kan reagere herpå, hvis det er nødvendigt.

L

Myndigheder får adgang til flyttedato

- For at kunne foretage hurtigere behandling af boligstøtteansøgninger skal myndighederne have adgang til borgerens flytteregistreringer lige når de er foretaget.

Tak.

Skulle I have nogle spørgsmål, så kontakt os gerne.

Kasper Johansen
Design Researcher
Copenhagen
Mobil: +45 26 72 29 96
kasper.johansen@designit.com

Sebastian Campion
Senior Service Designer
Copenhagen
Mobil: +45 28 51 90 61
sebastian.campion@designit.com

Sara Engvild
Design Researcher
Copenhagen
Mobil: +45 26 72 28 61
sara.engvild@designit.com

Christian Valentiner
Strategic Design Director
Copenhagen
Mobil: +45 26 72 29 84
christian.valentiner@designit.com

Designit