



SAGS- OG YDELSESOVERBLIK

Designanalyse af sags- og ydelsesoverblik

Afsluttende rapport, 31. august 2017

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	BEHOVSANALYSENS FORMÅL Baggrund og formål og den overordnede fremgangsmåde i analysen	3	BESKRIVELSE AF DIGITALE TILTAG Præsentation af mulige løsninger, der adresserer de identificerede behov hos borgere og virksomheder	5	ØVRIGE OBSERVATIONER Kort beskrivelse af øvrige væsentlige områder, udenfor analysens rammer
2	OBSERVATIONER BLANDT BORGERE OG VIRKSOMHEDER Beskrivelse af observationer og identificerede behov	4	FORUDSÆTNINGER OG NÆSTE SKRIDT Mulige næste skridt og løsningsmæssige forudsætninger for videre implementering	6	BILAG

FORMÅLET MED BEHOVSANALYSEN

Formålet med behovsanalysen er at få udarbejdet et grundlag for et eller flere forslag til sags- og ydelsesoverblik, der kan afprøves i et eller flere pilotprojekter. Nedenstående skitserer kort baggrunden, formålet og rammerne for behovsanalysen.

BAGGRUND

Digitaliseringsstyrelsen har i forbindelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 igangsat et initiativ (Initiativ 1.3), der har til formål at kortlægge, hvilke digitale muligheder borgere og virksomheder fremadrettet skal kunne tilbydes på udvalgte områder for at opnå et bedre overblik over egne relevante data, som det offentlige ligger inde med. Initiativet er den del af spor 1 i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

BEHOVSANALYSEN

Deloitte Digital har bistået Digitaliseringsstyrelsen og den nedsatte fællesoffentlige arbejdsgruppe med opgaven, som har været delt i to faser, der tilsammen afklarer, hvad der skal til for, at borgere og virksomheder oplever bedre service, får større overblik og får lettere ved at interagere digitalt med det offentlige. Analysen vil bringe Digitaliseringsstyrelsen og de øvrige myndigheder videre i forståelsen af mulige løsningskoncepter, der i kommende projekter kan danne grundlag for beslutninger.

VI HOLDER BRUGERNE I CENTRUM

Behovsanalysen har haft brugerperspektivet i centrum og fokus har været på at skabe indsigt i brugernes situation – indsigt, der skaber fundamentet for udarbejdelse af tre konkrete prototyper, som beskrives nærmere i afsnit 3 *Beskrivelse af digitale tiltag*.

AFGRÆNSNING

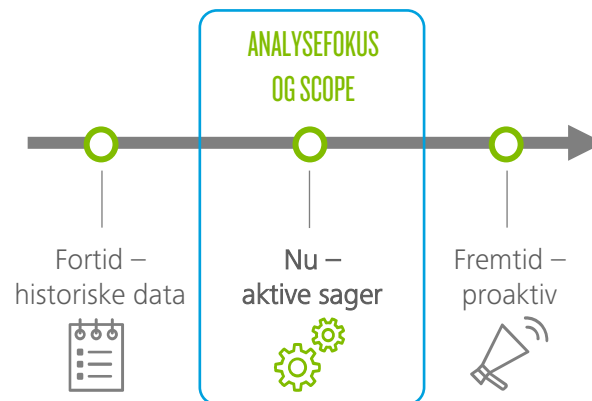
Behovsanalysen kan anskues fra forskellige vinkler, et stort antal offentlige processer og med forskellige tidsperspektiver. For at sikre konkrete input til udarbejdelsen af prototyper har vi i dialog med arbejdsgruppen fastlagt behovsanalysens scope og fokus.

I samarbejde med de øvrige initiativer (1.1 brugerrejser og 1.2 referencearkitektur) er der rammesat et analysescope for sags- og ydelsesoverblikket, der fokuserer på:

- Aktive sager. Det vil sige sager, der er igangsat af enten borgeren eller virksomheden, eller som en myndighed kræver foretaget.
- Økonomiske ydelser. Det vil sige de former for tilskud, refusioner og støtte, som en borger eller en virksomhed kan ansøge om eller få tildelt som en del af den offentlige støtte.

Analysen har fokuseret på det brede brugerperspektiv. Det vil sige, at de indsamlede indsigter har været på tværs af alle typer sager og interaktioner, som borgere og virksomheder har med det offentlige. Indenfor analysens rammer har det ikke været muligt at detailanalysere alle interaktioner, hvilket betyder, at kun de udvalgte pilotområder har været genstand for en detaljeret analyse.

Figur: Aktive sager defineres som en sag, der er igangsat ved at en ansøgning eller forespørgsel er afsendt af enten borgeren/virksomheden eller en myndighed. Det betyder, at analysen et ikke har taget stilling til håndtering af historisk data, såsom afsluttede sager og fremstilling af disse, og ikke har arbejdet med fremtidige proaktive tiltag, som kan guide og hjælpe borgerne og virksomheden i deres interaktion med det offentlige. Dette understøttes af initiativ 1.1.



VORES TILGANG TIL LØSNING AF OPGAVEN

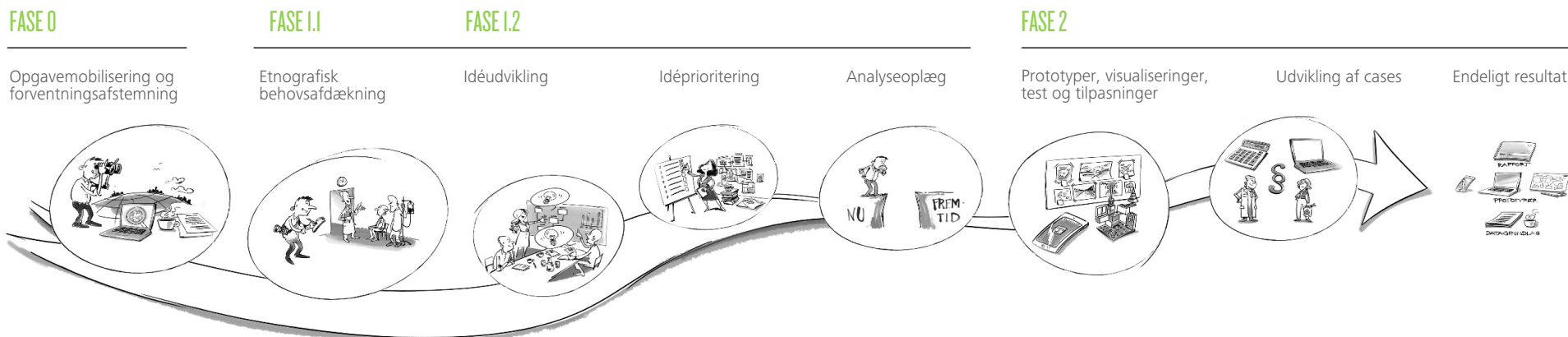
Gode brugeroplevelser skabes udefra og ind. Servicedesignprincipperne er derfor benyttet til løsning af opgaven. En brugervenlig og overskuelig offentlig sektor skabes ved at sætte brugeren i centrum og ved at undersøge, hvordan processen foregår, hvad brugerne oplever, og hvilke udfordringer de står overfor for at gennemføre processen.

FASEOPDLET TILGANG - FASE I : KORTLÆGNING

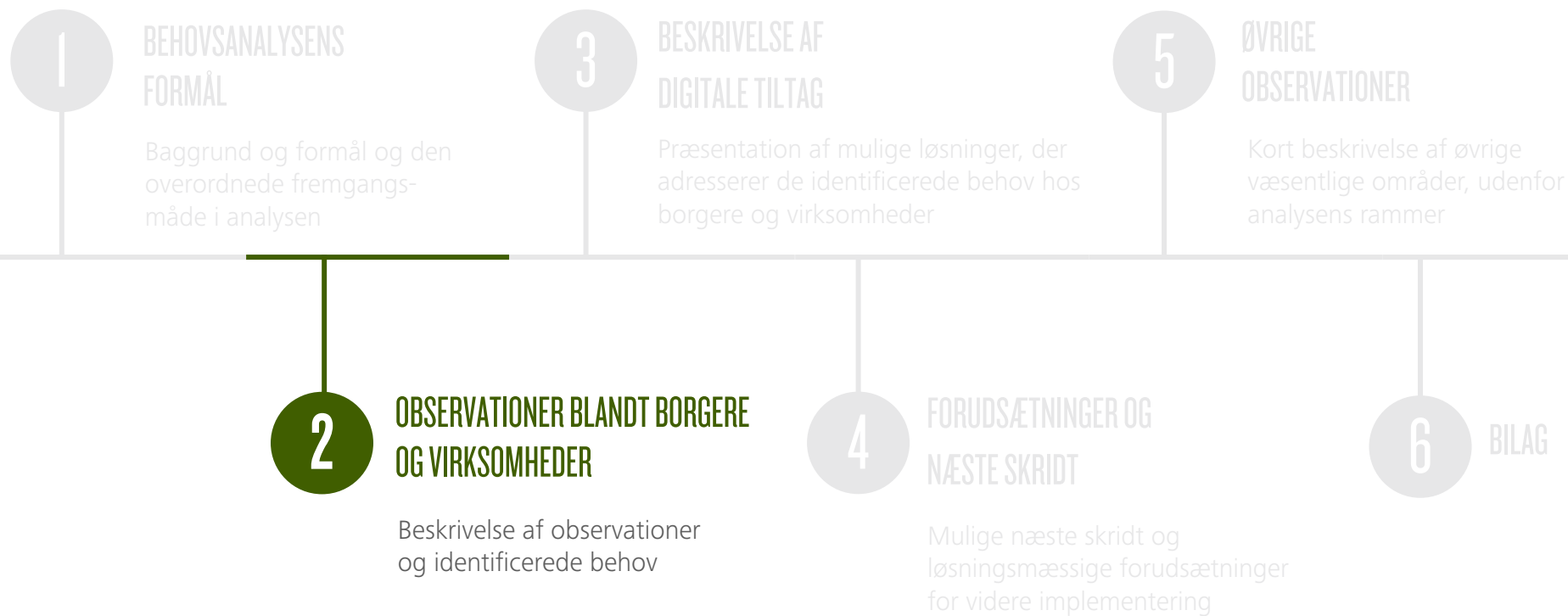
Borgere og virksomheder skal tilbydes sammenhængende digitale services og adgang til data om sig selv og til de ydelser og informationer, som myndighederne stiller til rådighed, så borgere og virksomheder bedst muligt kan betjene sig selv digitalt. Med det afsæt har vi gennemført en etnografisk behovsafdækning gennem indsamling af data fra blandt andet [virk.dk](#) og [borger.dk](#) og gennem den omfattende viden om brugervenlighed, brugerrejser mv., som Deloitte har fra projekter i den offentlige sektor og internationalt. I denne del af analysen har vi kortlagt brugerbehov og brugeradfærd på en række områder med henblik på at identificere problemområder med udgangspunkt i de kontaktpunkter, hvor forskellene mellem faktisk og ønsket adfærd er størst. Kortlægningen blev foretaget i to parallelle spor for henholdsvis borgere og virksomheder, da behov og udfordringer er meget forskellige hos brugerne.

FASE 2: ANALYSE OG VISUALISERING AF PROTOTYPER

I den anden del af analysen, er ideerne blevet kvalificeret ved, at vi har sat os i brugernes sted og har tænkt udefra og ind. Vi har kortlagt de underlæggende processer og har brugt disse som udgangspunkt for idégenereringen og prioriteringen af piloter. Vi har koordineret med de øvrige offentlige projekter og derved sikret, at de udvalgte pilotområder tager højde for de nuværende resultater i digitaliseringsstrategiens initiativer. Prototyperne er udviklet gennem en iterativ proces, hvor brugernes feedback løbende har forbedret prototyperne. Feedbacken er forankret i en systematisk analyse af prototypen med fokus på brugernes og myndighedernes behov, en modenhedsvurdering af datatilgængelighed, processtandarder og it-understøttelse, effektiviteter (økonomiske og ikke-økonomiske). Opgaven er afsluttet med nærværende rapport over anbefalinger og konkrete designforslag, hvor validering af prototyperne leder hen mod en prioritering af de konkrete implementerbare cases.



INDHOLDSFORTEGNELSE



BEHOVSANALYSENS EKSPLORATIVE FASE HAR VÆRET VIDTGÅENDE

Interview, observationer og mere end 100 medlytssessioner samt en større analyse af over 5.000 interaktionstyper mellem borgere/virksomheder og det offentlige har dannet grundlag for forståelsen af brugernes og servicemedarbejdernes problemstillinger og de udfordringer, de dagligt møder.

FORDYBELSE I BRUGERNES SITUATION HAR VÆRET I CENTRUM

Vi har været på medlyt i ATP (Udbetaling Danmark), kontaktcenter 1881 og Erhvervsstyrelsen, hvor vi samlet set har været på medlyt på +100 opkald fra borgere og virksomheder.

Vi har observeret brugerne direkte i deres naturlige kontekst, når de interagerer med de offentlige selvbetjeningsportaler. Disse observationer er blevet suppleret med uddybende interview for at få indsigt i brugernes anvendelse af offentlige digitale løsninger.

Fokus har været på anvendelsen af brugercentrerede kvalitative metoder, der har givet dybtgående indsigt i brugernes hverdag.

Samlet set var konklusionen, at udfordringerne og problemstillingerne ganske vist er meget forskellige, men at det er i mødet mellem mennesker og processer, at udfordringerne opstår.

MYNDIGHEDER OG KANALANSVARLIGE HAR GIVET ET BREDT SYN

Vi har interviewet myndigheder og kanalansvarlige, herunder KL, Erhvervsstyrelsen, ATP, Digitaliseringsstyrelsen og kontaktcenter 1881, for at få indsigt i de overordnede problemområder. Dette betyder, at vi også har skabt indsigt i den situation, der gør sig gældende i forbindelse med den videre realisering af et sags- og ydelsesoverblik.

Vi har gennemgået internationale rapporter, statistikker, eksisterende materiale og tidligere gennemførte projekter og har udnyttet **Deloitte kompetencebredde** for at sikre os det bedste mulige udgangspunkt.

VIKRSOMHEDER OG BORGERE BEHANDLES SEPARAT MEN I ÉN SAMLET RAPPORT

I den efterfølgende rapport er borgere og virksomheder behandlet separat, mens den strukturelle tilgang til opgaven er den samme i begge spor.

Der er derfor ikke udarbejdet en isoleret rapport for hver af de to områder, men én fælles, så der kan refereres til relevante områder på tværs, hvor det er relevant.



VI HAR HØRT OM EN LANG RÆKKE FORSKELLIGARTEDE PROBLEMSTILLINGER

Fælles er, at borgerne er uerfarne, utrænede eller usikre i den offentlige proces, de står overfor, og at de ikke føler sig kapable. I sidste ende kan det give en følelse af at være umyndiggjort i sit eget liv. Det er således ikke generelle sociale problemer, der er den primære årsag til, at man oplever udfordringer i mødet med det offentlige.

VI FOKUSERER PÅ DEM MED DET STØRSTE BEHOV

Nedenfor beskrives de otte primære personas, som vi mødte i observationsfasen og som på hver sin måde har umiddelbar glæde af et bedre overblik i deres møde med det offentlige. Det betyder også, at vi ikke beskæftiger os med de borgere, som i høj grad er selvhjulpne ud fra hypotesen om, at et overblik, der er skræddersyet til dem, der oplever de største udfordringer, også vil være et godt supplement til de selvhjulpne.

DE FLESTE HAR MOTIVATIONEN TIL AT MEDVIRKE TIL AT LØSE UDFORDRINGERNE

Alle typer borgere kan miste overblikket over, hvad der kræves af dem og hvorfor. De fleste sager opstår dog på eget initiativ, og mange borgere har derfor et incitament og motivation til at få løst de udfordringer, de står overfor. De identificerede borgertyper er udarbejdet på baggrund af de allerede eksisterende borger.dk-personas beriget med vores egne observationer og analyse.

De omsorgsfulde



- Alle emner, der er relevante på vegne af børn, forældre eller pårørende
- Børneydelser
- Plejehjemsplads
- Sygdomsbehandling

De insisterende



- Dagpenge
- Ventelister
- Pladshenvisning
- Klager
- Ønsker om støtte til særlige behov

De konfliktprægede



- Skilsmisse
- Afhængige af en anden part og deres beslutning
- Forældremyndighed
- Konfliktmægling
- Børnebidrag

De udsatte



- Manglende forståelse og overskud
- Mange ydelser og sager
- Presset økonomi og eventuelt gæld
- Manglende registrering
- Kompliceret manuel sagsbehandling

De frustrerede



- Udadreagerende på deres udfordringer
- Hvad skal der ske, og hvad skal jeg gøre?
- Hvor skal jeg henvende mig, og hvad kan jeg forvente?
- Hvor finder jeg info?
- Hvad betyder det?

De uerfarne



- Yngre mennesker
- Førstegangsbrugere på egen hånd i det offentlige
- Manglende indsigt i samspillet mellem borger og myndighed
- Manglende ansvarsforståelse
- Manglende forståelse af de offentlige processer

De usikre



- Indadreagerende på deres udfordringer
- Gør jeg det rigtigt?
- Kan jeg gøre noget forkert?
- Forstår jeg det rigtigt?
- Er det mig, der er noget galt med?

De komplekse



- Velfungerende og pligtopfyldende
- Afhængige af offentlige ydelser
- Aktivering af mange offentlige tilbud
- Mange myndigheder i spil på tværs af kommune og stat
- Komplex, men ofte automatisk, sagsbehandling

PROBLEMSTILLINGERNE KAN GRUPPERES I OTTE OVERORDNEDE TEMAER

De otte temaer spænder over alle de observerede årsager til borgernes usikkerhed og dermed til at borgerne henvender sig til myndighederne.

De otte temaer omfatter borgerens oplevede problemstillinger med regler (jura), deres usikkerhed i forhold til den kommunikation, som de modtager fra det offentlige (begrebsforvirring) såvel som egentlige tekniske problemer med selvbetjeningsløsninger og fællesoffentlige komponenter. Dertil kommer problemstillinger, der er opstået som følge af ændringer i borgerens livssituation,

for eksempel et nyt job, flytning, fødsel/død eller orlov.

De sidste fire temaer (A) omfatter udfordringer, der knytter sig til selve sagsprocessen, og det er udelukkende de fire temaer, der løses indenfor rammerne af denne analyse ved hjælp af et sags- og ydelsesoverblik. Det er således indenfor disse områder, de efterfølgende løsningsforslag vil fokusere.

	TYPISKE PROBLEMSTILLINGER	BEHOV
JURA	Hvad er min ret?	... for eksempel at få oplysninger om, hvad gældende jura/regler betyder for borgeren i dennes situation.
TVIVL OM BREVE OG ORD (BEGREBSFORVIRRING)	- Spørgsmål til breve. - Hvad betyder det, I har sendt?	... blandt andet for at forstå mellemregningerne i ydelsesopgørelser. ... for at forstå teknisk sprog i breve.
TEKNIK	- Jeg er gået i stå. - Der er sket noget uforudset.	... hjælp til at finde rundt. ... hjælp ved tekniske fejl.
LIVSÆNDRING	- Hvad betyder X hændelse for mig og mine ydelser? - Har jeg ret til ydelsen efter X hændelse?	... for at vide, hvad ændringer i livssituationen betyder for ydelserne – og dermed tilværelsen.
TRYGHED	- Er det rigtigt, det jeg gør? - Har jeg forstået tingene korrekt?	... for at tale med en fra den pågældende myndighed.
BEKRÆFTELSE	- Har I modtaget det, jeg har sendt? - Er det kommet frem til den rigtige person?	... for at sikre, at handlinger er blevet registreret. ... for at vide, om tilbagebetalinger er modtaget.
FORVENTNINGSAFSTEMNING	- Hvornår hører jeg noget? - Hvornår får jeg pengene?	... for at vide, hvornår man kan forvente at få svar på sin handling – og særligt hvornår ydelser bliver udbetalt.
ÆNDRINGER I UDBETALING	Hvorfor er min ydelse ændret?	... for at forstå, hvorfor der pludselig udbetales færre penge.

BILLEDET AF INTERESSEENTERNE ER MERE KOMPLEKST I VIRKSOMHEDERNE

De små virksomheder er udfordret af komplekse problemstillinger og manglende forståelse af processer, jura og forpligtelser. De store virksomheder er udfordret af mange sager, der kører parallelt med korte og varierende deadlines. Udfordringerne er således både emotionelle og funktionelle.

For virksomhedernes vedkommende har vores observationer i højere grad identificeret roller end personas i forbindelse med virksomhedshenvendelser. Disse roller er typisk knyttet til en organisationstype. Dette betyder ikke, at rollerne ikke optræder i de andre organisationstyper, men at vi oftest har observeret brugere med den givne rolle i den beskrevne organisationstype. Afhængigt af brugerens rolle, er de observerede behov forankret forskelligt. For en del af rollerne er

behovene ofte emotionelt forankrede, idet der er stor sammenhæng mellem organisationen og den enkelte persons liv og levned. For andre roller – ofte i større virksomheder eller blandt professionelle rådgivere – er behovene mere funktionelt forankrede, da brugeren i højere grad er professionelt end personligt engageret i henvendelsen. Nedenfor beskrives de syv primære roller og den organisationstype, som de repræsenterer.

	EMOTIONELLE BEHOV			FUNKTIONELLE BEHOV			
Type	ENKELTMANDS-VIRKSOMHED	LILLE VIRKSOMHED	FORENINGER OG KLUBBER	LILLE VIRKSOMHED	STOR VIRKSOMHED	LILLE VIRKSOMHED	STOR VIRKSOMHED
Rolle	EJER	EJER DIREKTØR	FORMAND LEDER	ALLROUND ADMINISTRATIV*	SPECIALISERET ADMINISTRATIV	PROFESSIONEL RÅDGIVER	PROFESSIONEL RÅDGIVER
Karakteristika	- Klarer meget selv, men har eventuelt revisor. - Besøger Virk meget sjældent.	- Klarer det meste selv eller har revisorhjælp. - Besøger sjældent Virk.	- Klarer de få administrative ting, der skal klares. - Besøger meget, meget sjældent Virk.	- Klarer alle virksomhedens forhold med det offentlige. - Besøger Virk minimum 1-2 gange månedligt.	- Virk er primær indgang. - Ensartede og gentagne arbejdsgange. - Besøger Virk dagligt.	- Leverer ydelser til en række små virksomheder, måske specialist i Digital Post. - Besøger ofte Virk.	- Arbejder med et afgrænset specialområde for kunder – ofte via fuldmagt. - Besøger Virk dagligt.
Udfordringer	- Er ubekendt med processerne. - Er ubekendt med lovgivning og kancellisprog. - Er ofte lost.	Er idémenneske og interesserer sig ikke for det administrative, selvom det ikke er nyt stof.	- Er helt ubekendt med processerne. - Føler sig lost, de få gange han/hun er i kontakt med myndighederne.	Kan have mange forskellige aktive sager og må have eget system med overblik og deadlines.	- Mange sager i spil samtidig. - Mange væsentlige deadlines og vinduer.	Er ikke dybt specialiseret og står derfor oftere overfor nye problemstillinger.	- Er dybt specialiseret. - Har mange ensartede sager i spil på vegne af flere kunder.

MEN VI SER – LIGESOM FOR BORGERE – OTTE OVERORDNEDE PROBLEMER

For virksomhederne minder en række emner om dem, vi så hos borgerne. Den væsentligste forskel er de mange frister med varierende deadlines, der knytter sig til indrapporteringer og ansøgninger.

Tilsvarende borgere, er det udelukkende de udfordringer, der knytter sig til selve sagsprocessen (A), der løses indenfor rammerne af denne analyse ved hjælp af et sags- og ydelsesoverblik. For virksomheder er der yderligere lagt vægt på området omkring frister og deadlines, som skaber store udfordringer og giver anledning til

en række mere eller mindre velfungerende "sidesystemer", som virksomhederne benytter for at sikre overholdelse af deadlines og anden overholdelse af gældende regler og lovgivning.

	TYPISKE PROBLEMSTILLINGER	BEHOV
JURA	- Hvad betyder X lov for min virksomhed? - Medarbejder er syg, hvad er min ret?	... at få oplysninger om, hvad gældende jura/regler betyder for virksomheden og dens situation.
TVIVL OM BREVE OG ORD (BEGREBSFORVIRRING)	- Hvad betyder X begreb? - Hvad betyder det, I har sendt?	... blandt andet at forstå teknisk/juridisk sprog i breve. ... følge med i skiftende sprogbrug.
TEKNIK	- Jeg er gået i stå? - Den bliver ved med at loadere?	... hjælp til at bruge selvbetjeningsløsninger. ... hjælp ved tekniske fejl.
UDDANNELSE	- Hvad betyder det at starte en virksomhed? - Har jeg forpligtelser overfor det offentlige?	... grundlæggende viden om, hvad det betyder at starte en virksomhed.
TRYGHED	- Er det rigtigt, det jeg gør? - Er det kommet frem til den rigtige person?	... ro i maven – vide, at man har gjort det rigtigt. ... at tale med en fra den pågældende myndighed.
BEKRÆFTELSE	- Er selskabsopløsningen under behandling? - Har I modtaget det, jeg har sendt?	... at sikre, at handlinger er blevet registreret. ... at vide, om virksomhedsændringer er gået igennem.
FORVENTNINGSAFSTEMNING	- Hvornår hører jeg noget? - Hvor langt er sagen?	... at vide, hvad en handling indebærer. ... at vide, hvornår man kan forvente at få svar.
FRISTER	Hvornår skal jeg anmelde/indberette X?	... viden om alle de frister, virksomheden er forpligtet til at overholde.

BRUGERE ER UINTERESSEREDE I DEN BAGVEDLIGGENDE KOMPLEKSITET

Vores analyse af brugerbehov har vist, at brugerne ønsker et overblik over relevante dele af deres samlede engagement med det offentlige, og at brugerne opfatter de fleste interaktioner ens – kun indholdet er i deres optik skiftet ud.

Som del af Deloitte Digitals servicedesigntilgang har vi sat brugeren i centrum og kortlagt borgernes og virksomheders ønsker i relation til brugernes online-interaktioner med det offentlige. Vores medlytssessioner i tre kontaktcentre, brugerobservationer og interview med myndigheder og kanalansvarlige indikerer, at brugerne ikke ønsker at blive udsat for den kompleksitet, som er iboende i den offentlige sagsbehandling. Brugere mister overblikket, da deres interaktioner med det offentlige ikke imødekommer deres behov for bekræftelse, tryghed og forventningsafstemning.

Der er således behov for at simplificere den brugeropfattede interaktion med det offentlige, da brugerne uanset baggrund og tekniske forudsætninger mister overblikket. Det er derfor vigtigt at kommunikere interaktionerne ensartet og simplificeret til brugerne, selvom de bagvedliggende processer er komplekse og mangeartede.

På denne baggrund har vi formuleret og efterfølgende i interview med udvalgte borgere og virksomheder bekræftet en hypotese om, at man fra brugernes perspektiv kan dække alle offentlige onlineinteraktioner med 13 identificerede interaktionsarketyper.

De 13 interaktionstyper er identificeret gennem en kortlægning og analyse af mere end 1.000 interaktioner på borgersiden og cirka 4.000 på virksomhedssiden. Analysen har grupperet interaktioner ud fra problemstillinger, kompleksitet og særlige karakteristika, hvilket har resulteret i identifikation af en række umiddelbare fælleskarakteristika, hvilket igen har gjort det muligt for os at udlede de otte arketyper på borgersiden og otte virksomhedsrelaterede interaktionsarketyper, hvoraf flere overlapper mellem borger- og virksomhedsområdet, så der samlet for borger- og virksomhedsområder er 12 forskellige interaktionsarketyper. Arketyperne er efterfølgende kvalificeret yderligere gennem inddragelse af arbejdsgruppen i to workshops (se bilag for nærmere beskrivelse af de enkelte interaktionstyper).

Det skal bemærkes, at alle arketyperne har mere komplekse varianter, der fremkommer ved for eksempel fejl og tilbageløb eller ved helt særlige

omstændigheder, men at vi fokuserer på den overvejende andel, der følger motorvejen.

I nærværende afsnit beskriver vi interaktionsarketyperne og foreslår de interaktionsarketyper, som vi mener bedst egner sig til videre bearbejdning og efterprøvning i et pilotprojekt.

FORK.	INTERAKTIONSTYPENAVN	BESKRIVELSE
A1	Ansøgning 1	Ansøgning med få dokumentationskrav og objektive tildelingskriterier. Ofte selvbetjeningsløsninger.
A2	Ansøgning 2	Ansøgning, hvor for eksempel vurdering og indsendelse af dokumentation kan foregå mellem flere myndigheder.
R1	Registrering	Indsendelse af information til det offentlige – stamdata.
B1	Bestilling	Bestilling af et offentligt dokument.
Y1	Enkeltstående økonomiske ydelser	Modtagelse af en ydelse én gang – den kan dog udbetales i rater alt efter ydelsens format.
Y2	Løbende økonomiske ydelser	Modtagelse af en løbende ydelse i en længere periode, for eksempel månedlig, kvartalsvis.
Y3	Ikke-økonomiske ydelser	Modtagelse af ikke-økonomiske ydelser såsom hjælp eller udstyr.
K1	Klage	Anke af en afgørelse.
I1	Indberetning	Indsendelse af information til det offentlige – stamdata. Berigelse af stamdata.
IN1	Indbetaling	Indbetaling af skyld til det offentlige, 1. Udestående betalinger (opkrævning/mellemværende) 2. Gæld.
F1	Forpligtelser	Forbud, når noget ikke er godt nok. Virksomheden kan forbydes aktiviteter, før visse betingelser er opfyldt.
BE1	Overblik over betalinger fra det offentlige	Overblik over refusion og frister.

ARKETyper PRIORITERES FOR AT MAKSIMERE PROTOTYPERNES RELEVANS

Brugerbehovene viser et ønske om at få et fuldstændigt overblik over borgerens engagement med det offentlige, og derfor bør alle identificerede arketyper over tid indarbejdes i løsningen for et sags- og ydelsesoverblik. Et delvist overblik vil dog også give borgeren værdi, så længe brugerfladen klart fastslår, at overblikket ikke er fuldstændigt.

Et fuldstændigt overblik over borgerens engagement vil ikke kunne præsenteres med det samme. Det vil kræve massive investeringer på tværs af myndigheder, men interview med brugere indikerer, at et delvist overblik også vil give brugerne værdi, såfremt det klart fremgår, hvilke sager og ydelser der indgår i overblikket. Deloitte Digital foreslår en agil tilgang, hvor en række processer indenfor 2-4 interaktionsarketyper udvælges til pilotprojekter, hvorigennem myndighederne kan afprøve forskellige overblik, hvorefter disse kan rulles ud til de øvrige processer indenfor samme interaktionsarketype og derefter til andre interaktionsarketyper.

På baggrund af drøftelser med arbejdsgruppen er det blevet besluttet at udvælge interaktionsarketyperne A2 og Y2, der dækker ansøgninger og løbende ydelser. Fælles for de udvalgte arketyper er, at det er de komplekse interaktionsformer, der

dominerer i det samlede billede. Beskrivelserne af de digitale tiltag i kapitel 3 har dermed fokus på de mest relevante arketyper for borgeren og viser mulighederne for at skabe værdi for borgeren.

Som det fremgår af kapitel 3, har arbejdet med interaktionsarketype A2 resulteret i et løsningsdesign, der med fordel kan udbredes til andre interaktionsarketyper, herunder især A1 (simple ansøgninger) samt eventuelt B1 (bestilling) og R1 (registrering). Dette bør undersøges yderligere i et senere forløb – eventuelt i forbindelse med de planlagte pilotprojekter, jf. kapitel 4. Tilsvarende kan løsningsdesignet for Y2 potentielt udbredes til at omfatte Y1 (enkelttydelser) og Y3 (ikke-økonomiske ydelser).

A1	ANSØGNING
	REGISTRERING
A2	ANSØGNING
Y2	LØBENDE ØKONOMISKE YDELSER
	BESTILLING
	INDBETALING / GÆLD
	ENKELTSTÅENDE ØKONOMISKE YDELSER
	IKKE-ØKONOMISKE YDELSER

HVORFOR?

... ansøgninger fylder meget og indebærer ofte indhentning af data fra flere myndigheder, hvilket også kan medføre betydelig sagsbehandlingstid, da der skal vurderes/dokumenteres på tværs af flere myndigheder.

... dækker bredt, og der var i arbejdsgruppen enighed om, at de skulle udvælges i det videre prototypearbejde.

... har potentiale til at adressere en stor del af henvendelserne, der opstår på baggrund af brugernes manglende forventningsafstemning og behov for bekræftelse.

... løbende ydelser udgør hovedparten af ydelser og indebærer ofte behandling og indhentning af data fra flere myndigheder.

... mange borgere er afhængige af disse ydelser for at få deres hverdag til at fungere.

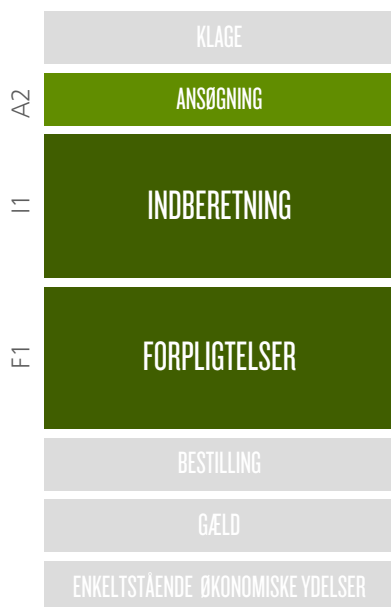
... udbetalingsændringer og tvivl om udbetalinger afføder mange opkald fra borgere, der mangler overblik.

ARKETyper PRIORITERES FOR AT MAKSIMERE PROTOTYPERNES RELEVANS

På samme måde som ved borgerne skal alle identificerede arketyper indarbejdes i løsningen for at skabe det bedste og mest brugbare overblik for virksomhederne. Det er dog nødvendigt at prioritere, hvilke interaktionsarketyper der bør indgå i de pilotprojekter, der indleder arbejdet med det fulde overblik.

Tilsvarende borgerområdet, vil et fuldstændigt overblik over virksomhedernes engagement ikke kunne præsenteres med det samme. Det vil kræve omfattende investeringer på tværs af myndigheder, men for særligt store virksomheder og rådgivere, vil et overblik over virksomhedens sager indenfor en enkelt interaktionsarketype eller proces give stor værdi for brugerne, idet mange brugere arbejder fokuseret med én eller flere processer indenfor et snævert område. Vores interview med brugere indikerer, at selv et fokuseret overblik vil give brugerne værdi, såfremt det er fyldestgørende indenfor de definerede parametre – med andre ord: alle refusioner af sygedagpenge.

På baggrund af drøftelser med arbejdsgruppen er det besluttet at fokusere på interaktionsarketyperne I1 og F1, der dækker indberetninger og forpligtelser, mens A2, der dækker den mere komplicerede ansøgning, behandles som en del af borgercasen. Beskrivelserne af de digitale tiltag i kapitel 3 har dermed fokus på de mest relevante arketyper for virksomhederne og viser mulighederne for at skabe værdi for virksomhederne.



HVORFOR?

... indberetninger foretages hyppigt af virksomheder og indebærer alt fra mindre stamdataændringer til indberetning af skat på vegne af flere tusinde medarbejdere.

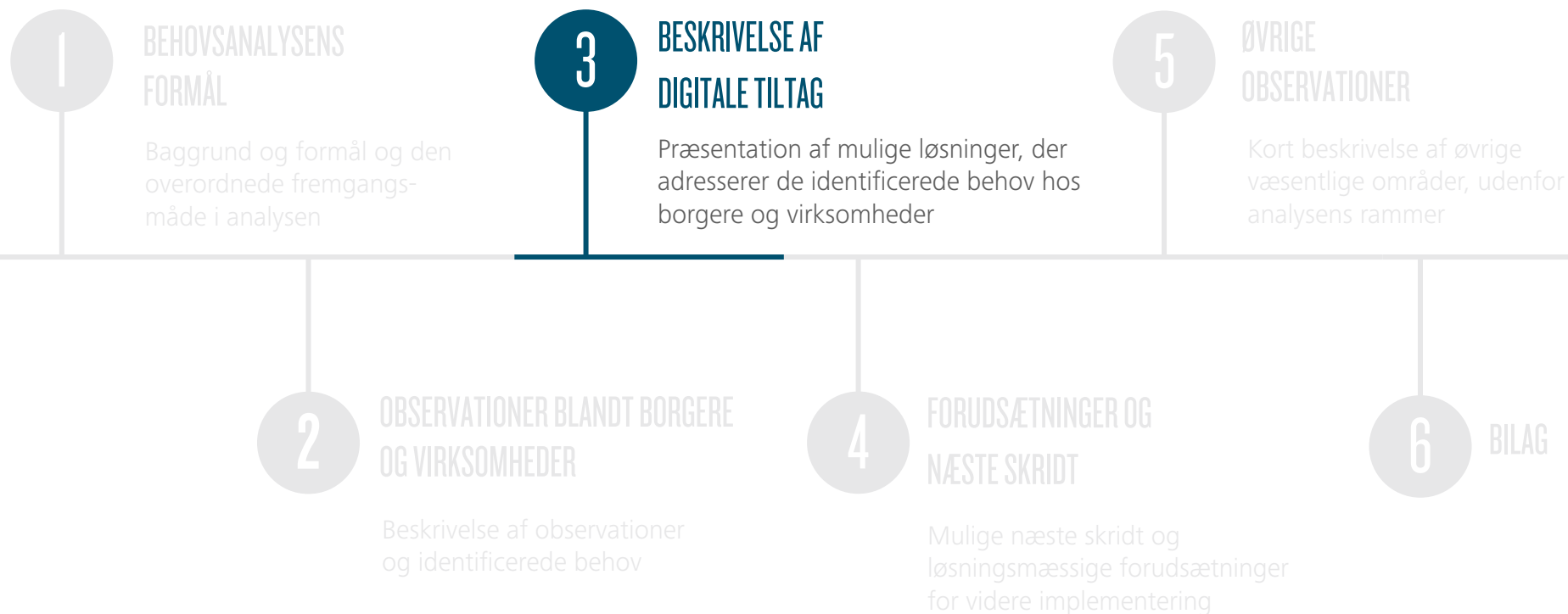
... myndigheder kan have svært ved at aktivere virksomhedsansvarlige/ejere til at udføre påkrævede handlinger. Et overblik over forpligtelser giver derfor en fælleskanal ud til brugerne og skaber merværdi for de deltagende myndigheder.

... forpligtelser medfører, at det offentlige initierer noget, der har konsekvens for virksomhedens drift og kan have store konsekvenser, hvis ikke der bliver reageret herpå. I arbejdsgruppen var der derfor enighed om, at denne arketype er vigtig at fokusere på.

... tilsammen fylder de en stor andel af virksomhedsinteraktionerne med det offentlige.

... ansøgninger om refusioner fylder meget i dele af brugergruppen og kan potentielt indgå med udgangspunkt i overblikket for borgernes ansøgningsprocesser.

INDHOLDSFORTEGNELSE



BRUGERBEHOV OMSÆTTES TIL DESIGNPRINCIPPER FOR OVERBLIKKET

I analysen af brugerbehov er der identificeret fem temaer, hvor overblikket kan bidrage til en forbedret brugeroplevelse. Der er tre fælles temaer og ét unikt for henholdsvis borgerne og virksomhederne. Brugerbehovene omsættes til designprincipper og fungerer som guideline for det videre arbejde med prototyper.

TRYGHED	Tænk hvis... borgerne og virksomhederne ikke skulle bekymre sig om, om de har gjort det rigtige og følte sig trygge i forhold til at være på rette vej for at søge om hjælp.	Ved at borgeren og virksomheden kan ... • Se sager som en proces med en klar angivelse af, hvor langt sagen er. • Se, at de har gjort alt det, de skulle, og at sagen nu afventer en myndighed. • Klikke sig direkte videre til yderligere information, der kun er relevant for den konkrete sag.
BEKRÆFTELSE	Tænk hvis... borgerne og virksomhederne ved, at de har indsendt al relevant information for at deres sag kan vurderes, og at dette foregår på en ensartet måde.	Ved at borgeren og virksomheden kan ... • Modtage en kvittering på indsendt materiale eller indbetalte penge. • Få vist en status på sagen, se at alt er i orden, eller at der er udeståender, og hvad der skal gøres. • Få en ensartet brugeroplevelse og genkendelighed i procesfremdriften på tværs af interaktioner. • Modtage notifikationer om, at der en statusændring og se link til yderligere information hos myndigheden.
FORVENTNINGS- AFSTEMNING	Tænk hvis... Borgerne og virksomhederne havde en klar opfattelse af, hvornår de kunne forvente svar, og hvorfor sager eventuelt trækker ud.	Ved at borgeren og virksomheden kan ... • Se information om forventet dato for sagsafslutning og grunden til en ændret sagsbehandlingstid. • Få vist den faktiske udbetalingsdato for en ydelse samt beløb. • Se, hvor langt sagen er i forløbet, og om der er nogle udeståender. • Blive henvist til yderligere detaljer for sagen via link til den pågældende myndigheds sagsfremvisning. • Få løbende notifikationer om, at der en statusændring og linke til den konkrete information.
ÆNDRINGER I UDBETALING	Tænk hvis... borgerne var fuldt oplyst om, at deres udbetalinger var ændret og ikke behøvede at kontakte det offentlige for svar.	Ved at borgeren kan... • Få vist godkendte udbetalinger med beløb og eksakt dato for modtagelse. • Modtage relevant information, hvis en ydelse ændrer sig og baggrunden herfor. • Få notifikationer om, at der en ny afgørelse og linke til den konkrete information hos den relevante myndighed.
FRISTER	Tænk hvis... Virksomhederne var på forkant med indberetningerne og vidste, hvornår de skulle i dialog med myndighederne.	Ved at virksomheden kan... • Se frister, som relaterer sig til igangværende sager. • Se frister, der affødes som konsekvens af ændringer i virksomheden. • Se en liste over alle kommende frister på tværs af myndigheder.

DE LISTEDE ARKETYPER DETALJERES I PROTOTYPERNE...

Udgangspunktet for udvikling af prototyperne er de valgte interaktionsarketyper, som er udpeget i samarbejde med arbejdsgruppen. De danner grundlag for indholdet og det primære fokus, som vil blive præsenteret i det endelige løsningsdesign. Løsningsdesignet foreslås udvidet til de øvrige interaktionsarketyper, parallelt med at pilotprojekterne gennemføres.

I nedenstående tabel er de fire interaktionsarketyper listet. Interaktionsarketyperne for ansøgning A02, som indgår for både borgere og virksomheder, overlapper hinanden og vil derfor indgå som én case i det videre udviklingsforløb, men indledningsvis alene med fokus på borgerinteraktionen.

	FORK.	INTERAKTIONSARKETYPE	UNDERINTERAKTIONER	BESKRIVELSE	EKSEMPLER
BORGER	A02	Ansøgning 02		En almindelig ansøgning, hvor for eksempel vurdering og indsendelse af dokumentation kan foregå mellem flere myndigheder.	Ansøgning om plejevederlag, støtte til handicapbil eller en byggetilladelse.
	Y02	Ydelser: Løbende økonomiske		En løbende ydelse der er givet i en længere periode. Kan udbetales månedligt eller kvartalsvis.	SU og børneydelser.
VIRKSOMHEDER	A02	Ansøgning 02	- Refusion - Anmodning	En almindelig ansøgning, hvor for eksempel vurdering og indsendelse af dokumentation kan foregå mellem flere myndigheder.	Refusion af sygedagpenge, serviceattest, fleksjob – anmodning om vurdering af arbejdsvejen.
	I01	Indberetning	- Indberetning - Registrering - Deklaration - Erklæring	Indsende information til det offentlige, for eksempel stamdata. Berige stamdata.	Stamdataændring (adresse, ejer mv.), oprettelse af virksomhed, oplysning om NemKonto, indberetning af NemLog-administrator, indberetning af moms, indberetning til Danmarks Statistik.
	F01	Forpligtelser	- Forbud - Påbud - Indberetninger - Indbetalinger	Information om at virksomheden skal foretage sig noget aktivt. Det er det offentlige, der igangsætter denne interaktion, men det er virksomheden, der har ansvaret for, at den pågældende forpligtelse bliver mødt.	Tilskud til lærlingeløn, refusion af barselsdagpenge, overskydende moms.

DESIGNFASEN ER ITERATIV, KREATIV OG INDDRAGENDE

Igangsættelse af arbejdet med at designe prototyperne starter med en afdækning af markedsrettede trends, teknologiske muligheder og bedste praksis indenfor brugercentrerede digitale løsninger. Der er fokus på at afdække en række af løsningsmuligheder for derefter at specificere hvilke løsningskoncepter, der vil være relevante for overblikket.

LØBENDE ITERATIONER MED ARBEJDSGRUPPEN OG BRUGERNE

Prototyperne udvikles gennem en iterativ proces, hvor brugernes feedback løbende forbedrer prototypen. Feedbacken er forankret i en systematisk analyse af prototypen med fokus på brugernes og myndighedernes behov i situationen, en modenhedsvurdering af datatilgængelighed, processtandarder og it-understøttelse, effektiviteter (økonomiske og ikke-økonomiske) og ikke mindst en vurdering af, hvornår det er realistisk at implementere prototypen.

Der er løbende i processen henover sommeren afholdt workshops med arbejdsgruppen for i samarbejde at videreudvikle og præcisere koncepterne i prototyperne. De afholdte workshops har været aktive arbejds møder, hvor arbejdsgruppen er blevet præsenteret for en række visualiseringer og tanker bag, hvorefter der har været en diskussion og tilpasning af koncepterne.

Yderligere har Deloitte foretaget et mindre antal tænke højt-tests hos reelle borgere for at få deres input til koncepterne.

RAMMERNE FOR DESIGNET

Prototyperne viser en vision og det optimale billede af, hvordan overblikket kan se ud. Det skal efterfølgende trykprøves og tilpasses i pilotprojekterne, hvor både et endeligt design og et konkret flow af brugeroplevelsen kan dokumenteres, og der kan foretages en konkretisering af hvilke data der er tilgængelige ud fra referencearkitekturen.

Dernæst er prototyperne ikke designet og layoutet ud fra de endelige platforme, hvori løsningen skal implementeres. Der er i analysen lagt vægt på at udvikle koncepter for funktionaliteten og ikke det endelige design.

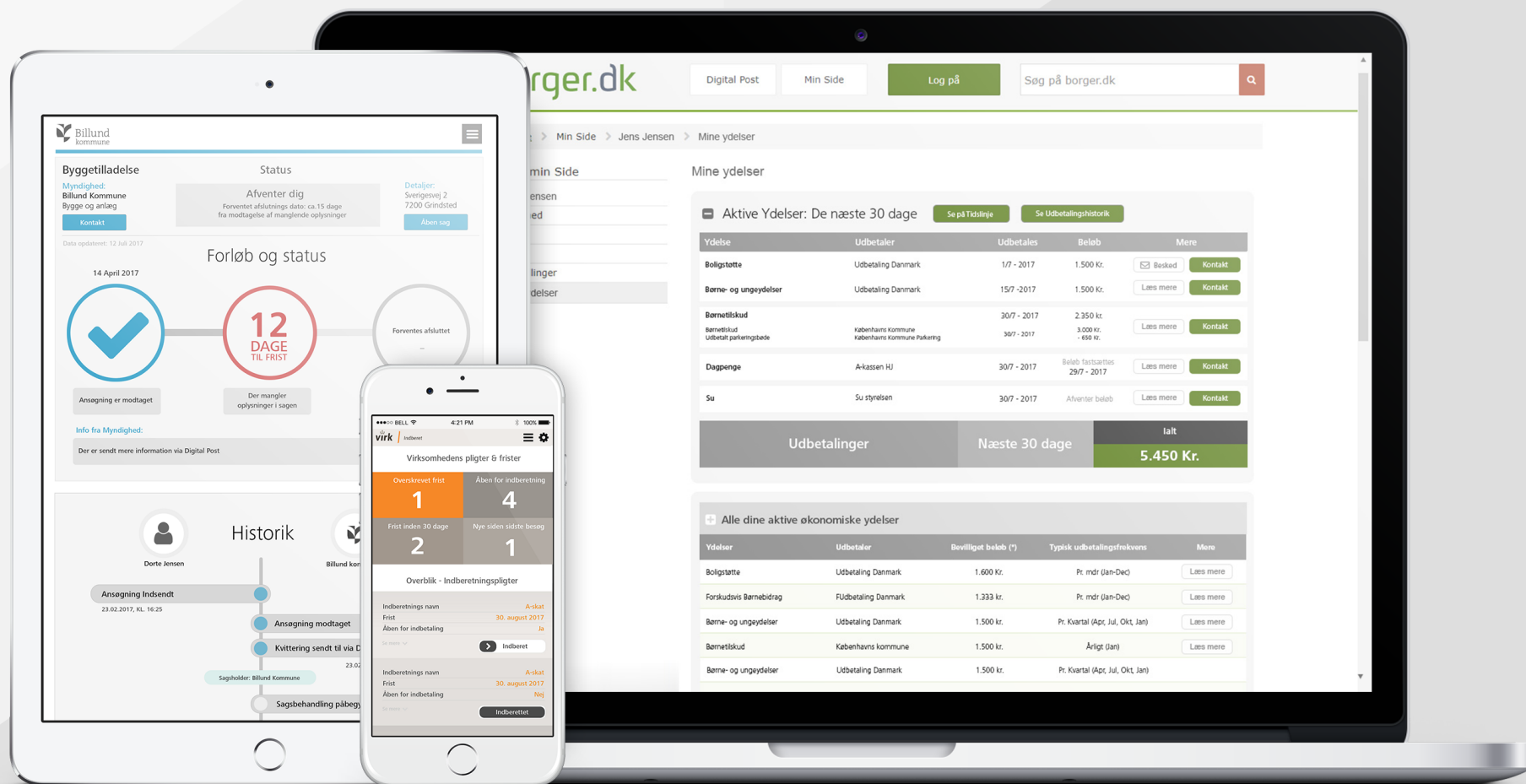
INDDRAGELSE AF BRUGERE I LØSNINGSDESIGNET

Udviklingen af løsningskoncepterne er foretaget primært i samarbejde med arbejdsgruppen. Indenfor opgavens rammer og budget har det været muligt at supplere arbejdet med arbejdsgruppen med to tænke højt-tests for løsningskoncepterne for borgerdelen. Det vil således være en fordel at gennemføre yderligere og mere dybtgående tests af koncepterne, herunder med udvidet brugerinvolvering som en del af pilotprojekterne.



VORES FORSLAG TIL SAGS- OG YDELSESOVERBLIK FOR FIRE INTERAKTIONSAKERTYPER

I vores forslag til et sags- og ydelsesoverblik får brugeren et overblik over sit engagement med det offentlige på enten borger.dk, virk.dk eller på den enkelte myndigheds "min side". Overblikket indgår som ét eller flere moduler, når brugeren er logget ind. Fra det overordnede sags- og ydelsesoverblik er det muligt for brugeren at få flere detaljer på den enkelte myndigheds hjemmeside eller gennem data stillet til rådighed af myndigheden.



ALLE LØSNINGSMODULERNE SAMLES TIL ET OVERBLIK PÅ PORTALERNE

Løsningen samler de modulære løsninger for hver interaktionsarketype på forsiden af "Min side" på henholdsvis borger.dk, virk.dk og de myndigheder, som ønsker at vise et eller flere moduler. Det giver brugeren mulighed for at få et hurtigt overblik over sager og ydelser samt eventuelle hændelser, der kræver handling, uden at brugeren skal navigere til en dedikeret underside.

borger.dk

Digital Post Min side Log af Søg på borger.dk

Forside > Min Side > Jens Jensen > om mig

Alt om min side Om mig

Jens Jensen

- > Sundhed
- > Bolig
- > Børn
- > Indstillinger
- > Ydelser

Personoplysninger

Navn	Jens Jensen
CPR-nummer:	230374-1323
Adresse:	Vægtvænget 7 5000 Odense C
Statsborgerskab	Danmark

Digital Post

Ulæst post 8

Gå til din digitale post

Du går besked ved ny post:

SMS 2545****

E-mail: JensJensen*****

Rediger

Aktive ydelser: De næste 30 dage

Udbetalinger ialt de næste 30 dage

5.450 Kr.

Ydelse	Udbetales	Beløb
Boligstøtte	1/7 - 2017	1500 Kr.
Børne- og ungeydelser	15/7 - 2017	1500 Kr.
Børnetilskud	30/7 - 2017	2350 kr.
Dagpenge	30/7 - 2017	Afventer beløb

Gå til mine ydelser

Aktive ansøgninger og sager

1 Sag afventer dig ! [Se alle](#)

- Ansøgning om Boligstøtte
- Ansøgning om Friplads

2 Aktive sager

1 Afsluttet siden sidste besøg

Gå til mit sagsoveblik

Forventet udbetaling: Brugeren kan hurtigt se, hvilket beløb brugeren kan forvente at få udbetalt indenfor de næste tredivede dage.

Frister: Brugeren kan hurtigt se, om frister er overskredet.

Ansvar for fremdrift: Brugeren kan hurtigt se, om brugeren skal foretage sig noget.

mit Virk

Søg

Kommende Frister

- 16. Juli 2017 **Overskredet frist**
Indberetning af årsrapport
Erhvervsstyrelsen
- 1. September 2017
Moms for 1. halvår 2017
Skatteministeriet
- 31. Marts 2018
Indberetning af gædningsregnskab
Landbrugs- og Fiskeristyrelsen

Se alle mine frister

Aktive ansøgninger og sager

2 Sager afventer dig !

- Kædekontrolordning
- Byggetilladelse [Se alle](#)

5 Aktive sager

2 Afsluttet siden sidste besøg

Gå til mit sagsoveblik

Virksomhedsoplysninger

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus mauris mauris, vulputate eget pellentesque eu, commodo suscipit enim. Cras ultricies urna nisi, nec gravida est

Ret virksomhedsoplysninger

Digital Post >

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus mauris mauris, vulputate eget pellentesque eu, commodo suscipit enim. Cras ultricies urna nisi, nec

På de næste sider beskrives de fire udvalgte interaktionsarketyper:

A2) Ansøgningsprocessen, Y1) Ydelsesoverblikket, I1) Indberetningsprocessen og F1) Forpligtelser (de sidste to interaktionsarketyper beskrives samlet)



A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [1/6]

Det vigtigste designprincip for ansøgningsprocesser i sags- og ydelsesoverblikket er bekræftelse. Brugeren har brug for at vide, om der er behov for at foretage sig yderligere for at sikre progression i sagen. Dette har betydning for de konkrete oplysninger, der vises i sags- og ydelsesoverblikket for ansøgningsprocesser.

PRIORITET AF DESIGNPRINCIPPER I LØSNINGSFORSLAGET

På baggrund af analysens medlytssessioner, interview og workshops har analysen fastslået, at det primære designprincip, som brugeren ønsker adresseret i et sags- og ydelsesoverblik i relation til netop ansøgningsprocessen er bekræftelse. Brugeren vil benytte sags- og ydelsesoverblikket til at få bekræftelse af, at brugeren ikke kan/skal gøre

yderligere for at skabe fremdrift i sagen. Det betyder, at konkrete oplysninger om, hvem der har ansvaret for fremdrift, fremhæves i konceptet for sags- og ydelsesoverblikket for ansøgningsprocessen.

Det designprincip, der er næsthøjest prioriteret i analysen af brugernes behov, er forventningsafstemning med særligt fokus på, hvornår brugeren får en afgørelse. Derfor fremhæver konceptet en forventet afgørelsesdato. Hvis myndighedens

selvbetjeningsløsning kan levere en specifik dato, præsenteres denne, og hvis ikke, præsenteres blot ansøgningsdatoen tillagt myndighedens servicemål.

Endelig fokuserer konceptet på at øge tryghed for brugeren ved at give adgang til statusinformation, bekræftelser af modtagelse og adgang til yderligere information og til kontakt med den relevante myndighed.

PRIORITET	DESIGNPRINCIP	EKSEMPEL	INFORMATION / FUNKTIONALITET TIL AT IMØDEGÅ BEHOV
3	TRYGHED	- Jeg ved, om myndigheden har modtaget min ansøgning. - Jeg ved, hvad status er på min sag. - Jeg ved, hvordan jeg finder mere information om min sag. - Jeg ved, hvem jeg skal kontakte for at få mere information.	- Konceptet giver hurtig adgang til en bekræftelse i Digital Post eller myndighedens selvbetjeningsløsning. - Konceptets forside viser en kort status på sagen og giver adgang til myndighedens egen sagstracker eller en generisk sagstracker i regi af sags- og ydelsesoverblikket. - Konceptet tilbyder et link til en side defineret af myndigheden, hvor brugeren kan finde information relateret til den specifikke ansøgningstype. - Konceptet tilbyder et link til den konkrete myndigheds kontaktside.
1	BEKRÆFTELSE	Jeg ved, om jeg skal gøre noget.	- Konceptet tilbyder information på forsiden om "Ansvar for fremdrift". - Konceptet fremhæver, at brugeren skal foretage sig noget under tydelig information og farvesætning på både forsiden og i den generiske sagstracker. - Konceptet tilbyder en sagshistorik, der tydeliggør, hvem der har og har haft ansvaret for fremdrift.
2	FORVENTNINGSAFSTEMNING	Jeg ved, hvornår jeg kan forvente en afgørelse i min sag.	Konceptet giver en tydelig indikation på forsiden og i den generiske sagstracker af, hvornår en afgørelse forventes – også hvor dette blot repræsenterer ansøgningsdato tillagt myndighedens standardservicemål.
N/A	ÆNDRINGER I UDBETALING	Adresseres ikke.	
N/A	FRISTER	Jeg ved, om der er nogle frister, jeg skal overholde i forbindelse med min ansøgning.	Konceptet giver overblik over aktuelle frister for ansøgningen, herunder hvornår supplerende dokumentation skal være indsendt, eller hvornår klagefristen overskrides.

A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [2/6]

Løsningen stiller et "Mine sager"-modul til rådighed for de fællesoffentlige portaler* og myndighedernes egne hjemmesider, hvor brugeren kan få et overblik over aktive sager og senest afsluttede sager. Herfra er det muligt for brugeren at søge mere information på myndighedens egen hjemmeside eller gennem data fra myndigheden, der vises i et generisk sagsoverblik.

OBSERVEREDE UDFORDRINGER OG BEHOV

De fleste ansøgninger opstår på borgerens initiativ, og de fleste borgere har derfor et incitament og motivation til at få løst de udfordringer, de står overfor. Desværre føler mange borgere sig uerfarne, utrænede eller usikre på den ansøgningsproces, de står overfor, og de mister overblikket over, hvad der kræves af dem. Selvom de fleste borgere har et begrænset antal ansøgninger eller sager i gang på én gang, kan en række livssituationer, såsom flytning eller skilsmisse, medføre, at borgeren har en række aktive sager i gang. For borgeren er sagen dog typisk blot én blandt mange andre aktiviteter, der fylder borgerens hverdag. Borgeren har derfor behov for at skabe sig et hurtigt overblik over sine aktive sager, herunder at forstå, hvad status er på sagen, og om borgeren skal eller kan foretage sig noget for at skabe yderligere fremdrift i sagsbehandlingen, eller om myndigheden er ansvarlig for at skabe fremdrift.

FORSLAG TIL LØSNINGSKONCEPT

Sagsoverblikket giver indsigt i, hvilke aktive og afsluttede sager, borgeren har på tværs af myndigheder. Sager optræder i sagsoverblikket, når borgeren har oprettet en sag eller en ansøgningskladde. Ansøgningskladden er særligt aktuelt i de ansøgningsprocesser, hvor borgeren

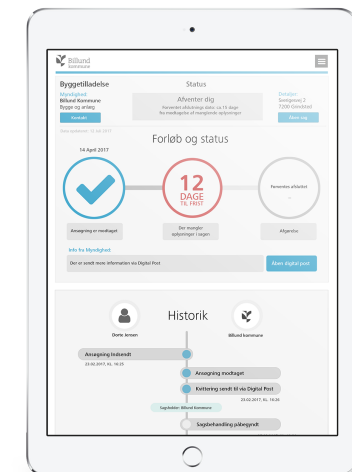
udfylder ansøgningen i løbet af flere sessioner.

For hver sag kan borgeren på øverste niveau se:

- **Sagsnummer:** Myndighedens journalnummer eller anden identifikationsnøgle.
- **Sagstype:** Navnet på sagstypen, som det fremgår på myndighedens egen hjemmeside og borger.dk.
- **Oprettelsesdato:** Datoen, hvor sagen er oprettet. Når der er tale om en ansøgningskladde, vises "ej oprettet".
- **Myndighed:** Myndigheden, der er ansvarlig for processen. Sager, der omfatter flere myndigheder vises kun med den myndighed, som borgeren har ansøgt til.
- **Ansvar for fremdrift:** Indikerer klart, om det er borgeren, myndigheden eller en tredjepart, der har ansvaret for, at sagen bevæger sig videre i processen (også kendt som hvem har bolden?).
- **Status:** Beskriver kort sags status.
- **Forventet afslutning:** Her giver myndigheden sit bud på den forventede afslutningsdato baseret på normal sagsbehandlingstid og aktuel sagsbehandlingstid (hvis myndigheden har disse data tilgængelige i sit system). Alternativt vises de lovmæssige mindstekrav/servicemål for sagsbehandlingstid (for eksempel 6 uger fra sags oprettelse).

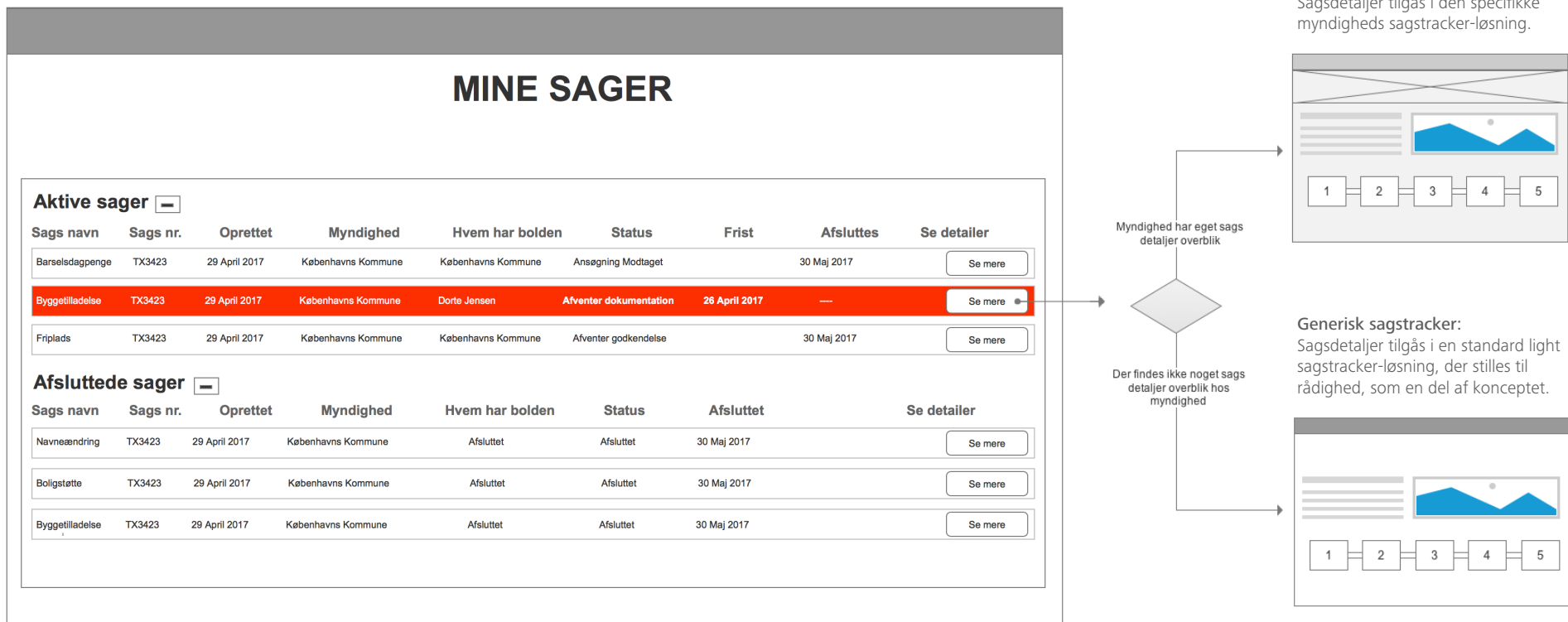
I tillæg til disse emner kan borgeren hurtigt søge mere information om den enkelte sag ved at klikke på et dybt link. Dette link kan give adgang til yderligere information på to måder:

1. Hvis myndigheden har etableret et sagsoverblik (tracking) i eget regi, vil linket give adgang til dette overblik via sikker sessionsoverdragelse.
2. Hvis myndigheden ikke har etableret et fungerende sagsoverblik, linkes til en generisk sagsoverbliksløsning, som beskrives på næste side.



A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [3/6]

Løsningen giver et hurtigt overblik over aktuelle sager og netop afsluttede sager. For yderligere information om status på den enkelte ansøgning, kan brugeren enten tilgå en sagstracker stillet til rådighed af den specifikke myndighed, eller brugeren kan gøre brug af en generisk sagstracker, der er stillet til rådighed som en del af konceptet.



A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [4/6]

Løsningen stiller et generisk sagsoverblik (en trackingløsning) til rådighed for de myndigheder, der ikke har en eksisterende løsning i eget regi.

GENERISK SAGSOVERBLIK

Brugeren kan ved at klikke på "flere oplysninger" på "Mine sager" få adgang til yderligere detaljer om den enkelte sag. Såfremt den enkelte myndighed ikke har eget sagsoverblik, vil dette link tilgå en generisk sagsoverbliksløsning (tracker).

Trackingløsningen deler alle ansøgningssager op i tre trin:

1. Ansøgning modtaget (status 10)
2. Sagsbehandling (status 20)
3. Afgørelse (status 30)

Indenfor disse tre trin kan den enkelte myndighed vælge at variere beskrivelsen af trinnet ved at sende en alternativ statuskode*. Således kan trin 1 eksempelvis varieres ved at vælge en statuskode, der viser "Ansøgning afsendt" (status 11) eller "Ansøgning oprettet" (status 12), hvis dette bedre afspejler forløbet i den enkelte sagsbehandlingsproces, og hvis myndighedens sagsbehandlings-system kan generere de nødvendige statusbeskeder (jf. næste side for yderligere beskrivelse).

I tillæg til visning af fremdrift i ansøgningsprocessen viser trackeren den forventede afslutningsdato for

ansøgningsprocessen. Såfremt myndigheden kan levere en specifik dato fra sit sagsbehandlingssystem, vises denne. Hvis ikke det er muligt, lægger løsningen blot myndighedens standard servicemål til den dato, hvor ansøgningen blev modtaget.

SAGENS OVERORDNEDE STATUS, STAMDATA OG KONTAKTMULIGHEDER

Udover trackeren vises en række myndigheds-definerede stamdata om sagen (fx journalnummer) samt muligheden for at kontakte den specifikke myndighed direkte – enten via mail eller med et direkte telefonnummer – eventuelt suppleret med myndighedens telefontid. Desuden fremhæver løsningen, om brugeren skal foretage sig noget, eller om ansvaret for fremdrift ligger hos myndigheden.

LINK TIL DOKUMENTER ELLER SELVBETJENINGSLØSNING

I sagsoverblikket indgår muligheden for at koble en statuskode med et link til yderligere information i for eksempel Digital Post eller i myndighedens selvbetjenings-løsning. Brugeren har dermed mulighed for via sikker sessionsoverdragelse at gå direkte til det relevante brev i Digital Post eller direkte til sagen i myndighedens selvbetjeningsløsning, hvor brugeren eksempelvis kan se dokumenter indhentet fra andre myndigheder eller selve afgørelsen.

Hvis ansvaret for sagens fremdrift ligger hos brugeren, vil brugeren via et link til yderligere information om, hvad brugerens skal foretage sig, for eksempel modtage et brev i Digital Post, der beskriver yderligere krav til dokumentation eller et link til en side i myndighedens selvbetjeningsløsning, hvor den manglende information kan uploades.

SAGSHISTORIK

I sagsoverblikket er der mulighed for at se sagshistorikken, der er en oversigt over sagens progression (hver statusændring) fordelt på brugeren og den eller de myndigheder, der er involveret. Hvis der ved en statusændring har været tilknyttet et dokument i Digital Post eller i myndighedens selvbetjeningsløsning, linkes der til dette som en del af sagshistorikken.

Forslaget til sagshistorikken benytter et "messenger"-format, hvor aktiviteter foretaget af hhv. brugeren og myndighederne er fordelt på hver side af tidslinjen (se illustration på næste side). I de sager, hvor der i tillæg til den ansøgende bruger indgår en anden borger eller virksomhed (for eksempel ved ægtefællens godkendelse af pas til et fælles barn), optræder disse også på tidslinjen, så brugeren har mulighed for at følge op og dermed sikre fremdrift i processen.

A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [5/6]

Løsningen stiller en generisk trackingløsning til rådighed for borger.dk (og tilsvarende virk.dk), hvis myndigheden ikke selv har en løsning. Løsningen giver adgang til de væsentligste informationer om sagsforløbet for den enkelte sag. Løsningen deler alle sagsforløb op i tre trin – beskrivelsen indenfor hvert trin kan variere afhængig af myndighedens behov.

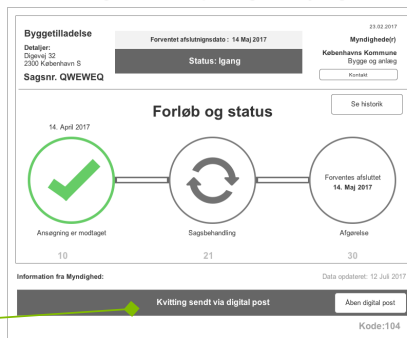
Tracking:

Brugeren kan se de væsentligste informationer om sagen og kan kontakte den rette myndighed, hvis brugeren har spørgsmål.

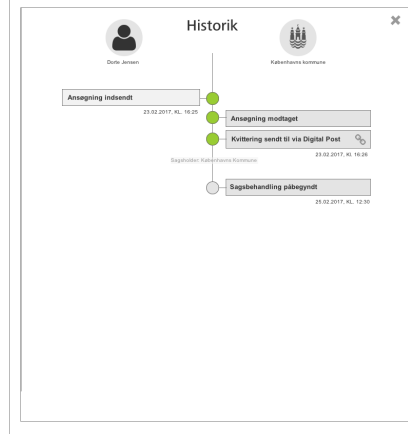
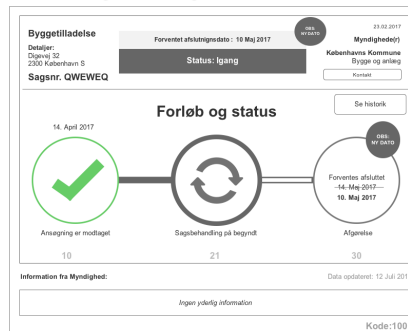
Yderligere information: Brugeren kan tilgå yderligere information koblet til sagens specifikke status.

Sagshistorik: Brugeren har mulighed for at følge en sagshistorik ud, der viser sagens overdragelse mellem bruger og myndighed.

Situation: Borgeren har netop ansøgt hos myndighed



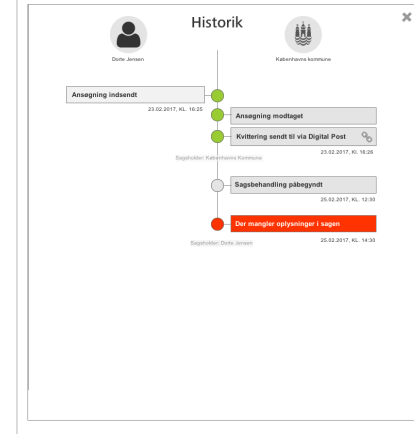
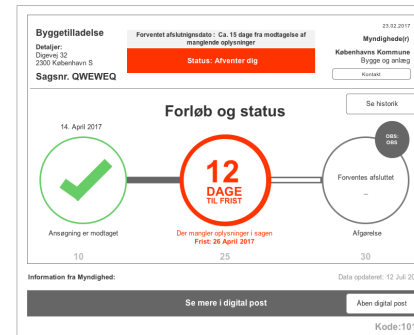
Situation: Sags behandlingen er nu startet



Trin 1: Status 10 "Ansøgningen er modtaget". Hvis myndigheden ønsker en anden beskrivende tekst i dette trin, fx status 11 "Ansøgning afsendt", er dette muligt. Myndigheden skal blot sende en anden statuskode (statuskode vises ikke).

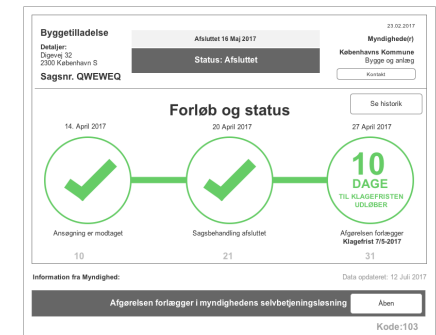
Trin 2: Status 21 "Sagsbehandling er påbegyndt". Hvis myndighedens bagvedliggende system kan håndtere det, kan statuskoden løbende ændres til fx status 23 "Sag i høring" eller status 27 "Afventer information fra 3. part".

Situation: Der mangler oplysninger i sagen



Trin 2: Status 25 "Der mangler oplysninger i sagen". Statuskoden kan også bruges til at fremhæve, at brugeren skal foretage sig noget. Såfremt myndighedens bagvedliggende system kan håndtere det, kan statuskoden løbende ændres til fx status 23 "Sag i høring" eller status 27 "Afventer information fra 3. part".

Situation: Sagsbehandlingen er nu afsluttet



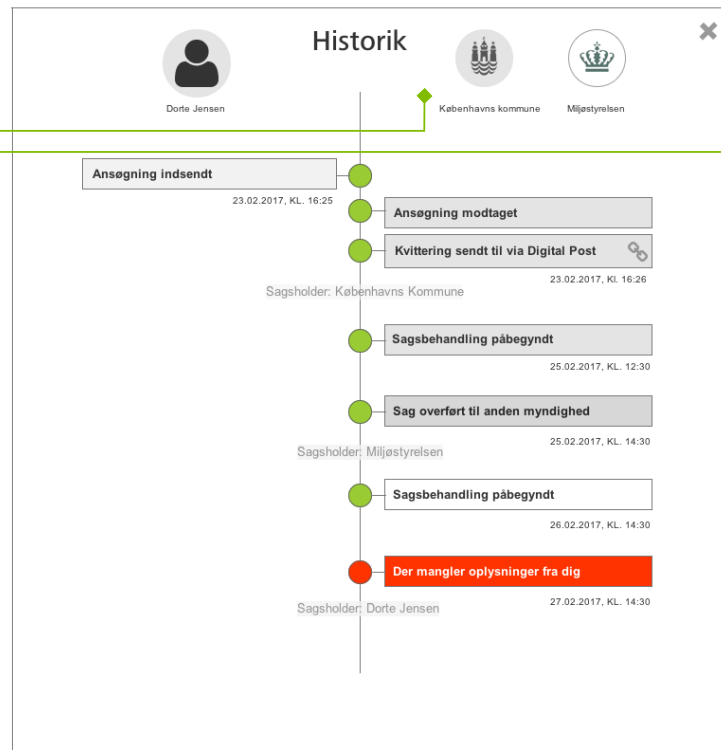
Trin 3: Status 31 "Afgørelsen forelægges". Statuskoden i trin 3 kan også vise, at sagen er overdraget til anden myndighed. Indtil sagen er afgjort, vil trin 3 vise forventet afslutningsdato – enten på baggrund af løbende opdatering af data fra myndigheden eller på baggrund af ansøgningsdato + servicemål.

A2) ANSØGNINGSPROCESSEN [6/6]

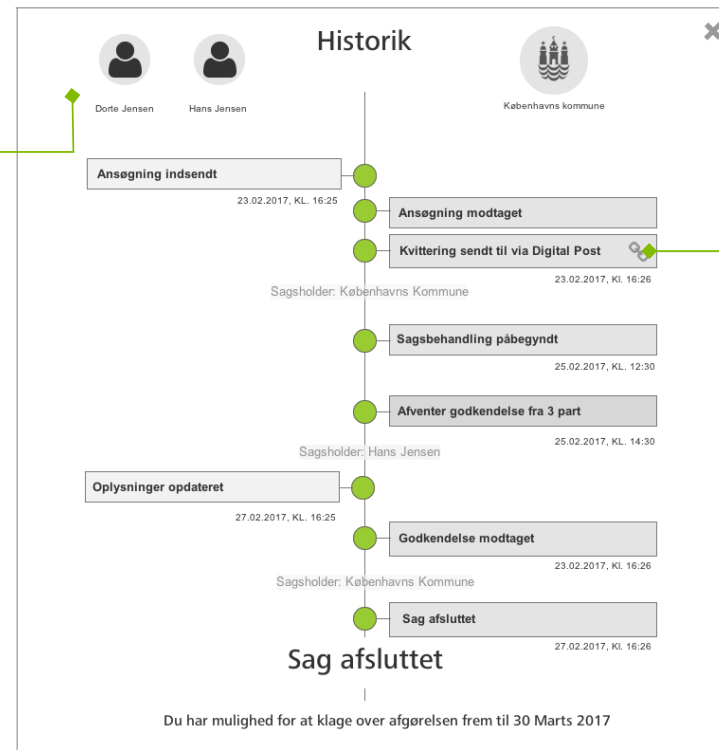
Hvis flere brugere eller myndigheder indgår i ansøgningen, tilpasses løsningsens sagshistorik. Sagshistorikken giver desuden link til den kommunikation, de dokumenter og de afgørelser, der har indgået som en del af sagen.

Flere myndigheder

Flere myndigheder og / eller borgere: Brugeren kan tilgå yderligere information koblet til sagens specifikke status.



Flere Borgerer (PAS)



Link til sagsrelevant kommunikation: Brugeren kan tilgå de dokumenter og andet materiale, der har været kommunikeret i løbet af sagen fra enten Digital Post eller myndighedens selvbetjeningssystem.

YI) YDELSESOVERBLIKKET [1/4]

Det vigtigste designprincip for ydelsesoverblikket i sags- og ydelsesoverblikket er forventningsafstemning. Brugeren har behov for at vide, hvad der med rimelighed kan forventes at gå ind på kontoen indenfor de næste 30 dage, hvilket har medført en række oplysninger, der minder om indholdet på en lønseddel.

PRIORITERING AF DESIGNPRINCIPPER I LØSNINGSFORSLAGET

På baggrund af analysens medlytssessioner, interview og workshops har analysen fastslået, at det primære designprincip, som brugeren ønsker adresseret i et sags- og ydelsesoverblik i relation til netop ydelser er forventningsafstemning. Dette skyldes blandt andet, at mange borgerhenvendelser fokuserer på, hvornår brugeren får sin ydelse, og hvor stor ydelsen er.

Det andet prioriterede designprincip er ændringer i udbetaling. Igen har vi oplevet mange henvendelser om, hvorfor beløbet i en udbetaling er ændret, hvilket både kan ske som følge af en ændring i brugerens livssituation (for eksempel indtægtsgrundlag eller til-/fraflytning) og som følge af modregning (for eksempel gæld til det offentlige).

Herefter prioriteres et designprincip om tryghed, hvor brugerne blandt andet efterspørger gennemsigthed

i forhold til de indbetalinger, brugeren ser på sin NemKonto.

Endelig prioriteres bekræftelse, hvor brugeren efterspørger bekræftelse af, at vedkommende stadig er berettiget til en given ydelse, selvom den ikke fremgår af oversigten for de seneste tredivede dage og heller ikke fremgår af oversigten for de næste tredivede dage.

PRIORITET	DESIGNPRINCIP	EKSEMPEL	INFORMATION / FUNKTIONALITET TIL AT IMØDEGÅ BEHOV
3	TRYGHED	- Jeg kan genkende beløbene på min NemKonto. - Jeg forstår, hvorfor beløbene på min NemKonto ser ud, som de gør. - Jeg ved, hvor jeg skal henvende mig for at få mere information om den konkrete ydelse.	- Konceptet viser hver overførsel til NemKonto. - Konceptet viser eventuelle modregninger ved hver bevilliget ydelse, så brugeren kan se beregningen fra bevilliget beløb til faktisk udbetaling. - Konceptet giver adgang til at kontakte den specifikke myndighed, der kan besvare spørgsmål om ydelsen. - Konceptet giver mulighed for at koble specifikke beskeder med følsomme informationer om ydelsen til ydelsesoverblikket.
4	BEKRÆFTELSE	Jeg ved, hvilke ydelser jeg er berettiget til	Konceptet viser alle brugerens aktive ydelser – uanset om de kommer til udbetaling indenfor den viste tidshorisont eller ej.
1	FORVENTNINGSAFSTEMNING	- Jeg forstår, hvornår ydelserne kommer til udbetaling. - Jeg forstår udbetalingsmønstret for mine ydelser (ugentligt, månedligt, kvartalsmæssigt osv.). - Jeg ved, hvor meget der udbetales. - Jeg forstår, at nogle ydelser først fastlægges endeligt lige før udbetaling.	- Konceptet giver adgang til en tidslinje for betalinger og viser tydeligt for hver ydelse, hvornår den kommer til udbetaling indenfor de næste 30 dage. - Konceptet indikerer tydeligt, hvornår det endelige beløb for en ydelse fastsættes. - Konceptet viser det bevilligede beløb for aktive ydelser.
2	ÆNDRINGER I UDBETALING	Jeg ved, om der sker ændringer i mine udbetalinger, og hvorfor de sker.	- Konceptet indikerer tydeligt, om der foretages modregninger i den bevilligede ydelse - Konceptet giver mulighed for at knytte yderligere information til en udbetaling.
N/A	FRISTER	Adresseres ikke.	

YI) YDELSESOVERBLIKKET [2/4]

Løsningen stiller et "Lønseddel"-modul til rådighed for borger.dk og myndighedernes egne hjemmesider, hvor brugeren kan få et overblik over, hvilke ydelser der udbetales indenfor de næste 30 dage samt et overblik over, hvilke aktive økonomiske ydelser brugeren har fået bevilget.

OBSERVEREDE UDFORDRINGER OG BEHOV

De fleste henvendelser, som vi oplevede i forbindelse med ydelser, drejede sig om, hvornår en ydelse var tilgængelig. Selvom det stod relativt klart i for eksempel selvbetjeningsløsningen, ringede borgerne alligevel. I tillæg til borgernes behov for at vide, hvornår en specifik ydelse blev udbetalt, gav brugerne udtryk for et behov for en "Lønseddel" eller omvendt betalingsoversigt, der giver borgeren et overblik over alle ydelser, som forventes udbetalt indenfor den næste måned.

Andre prævalente henvendelser om ydelser skyldes en forvirring hos borgeren om, hvorfor beløbet havde ændret sig i forhold til tidligere udbetalinger af samme ydelse. Ændringerne kunne skyldes ændringer i borgerens livssituation (for eksempel højere løn, skilsmisse, børnenes alder) eller at andre myndigheder havde truffet en beslutning, der eksempelvis påvirkede borgerens indtægtsgrundlag.

I forbindelse med interview og workshops har der vist sig et behov for overblik over alle de aktive økonomiske ydelser, som borgeren har fået bevilget. Behovet opstår, da ydelser udbetales med forskellig frekvens, og det kan være svært for borgeren at huske, hvilket medfører usikkerhed om, hvorvidt man stadig får ydelsen.

FORSLAG TIL LØSNINGSKONCEPT

Ydelsesoverblikket giver borgeren indsigt i, hvilke ydelser brugeren modtager i den næste 30 dages periode, da denne tidsperiode typisk er mest relevant i forhold til brugerens udgifter, der ofte betales på månedsbasis. En længere tidshorisont har været overvejet, men blev umiddelbart vurderet for uoverskuelig. Ydelsesoverblikket søger i sit layout så vidt muligt at være sammenligneligt med en simpel lønseddel eller en betalingsoversigt.

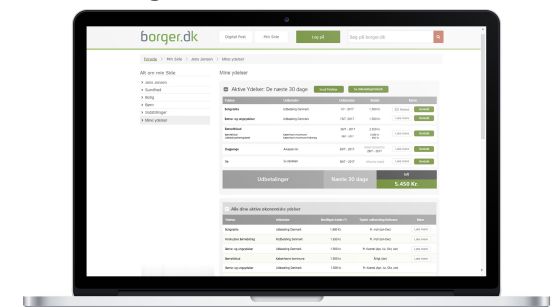
For hver ydelse kan borgeren på øverste niveau se:

- **Ydelse:** Et beskrivende navn for den bevilgede ydelse.
- **Udbetaler:** Navnet på den udbetalende myndighed.
- **Udbetalingsdato:** Datoen, hvor ydelsen udbetales.
- **Beløb:** Beløbet, der udbetales. Såfremt der udbetales flere ydelser fra samme myndighed, vises et beløb for hver postering, der vil fremgå af borgerens NemKonto. Hvis der sker en modregning i det bevilgede beløb, fremgår dette tydeligt. For de ydelser, hvor det præcise beløb endnu ikke er fastlagt, fremgår der ikke noget beløb i denne kolonne. Derimod fremgår en dato for, hvornår beløbet forventes fastlagt.

- **Mere information:** Kolonnen giver adgang til tre ting:
 - **Korte beskeder** tilknyttet udbetalingen af ydelsen. Dette kan for eksempel være flere informationer, som ikke kan kommunikeres i teksten til posteringen i NemKonto.
 - **Link** til myndighedens hjemmeside eller selvbetjeningsløsning, der kan give mere information om ydelsen.
 - **Kontakt:** Link til myndighedens kontaktside, der giver borgeren adgang til at kontakte den relevante del af myndigheden med spørgsmål.

I det historiske overblik over udbetalinger (for eksempel 30 dage) vises yderligere en kolonne:

- **Posteringstekst:** I denne kolonne anføres den præcise tekst, som fremgår af borgerens NemKonto-oversigt, med det formål at lette borgerens identifikation af udbetalingen i sin kontooversigt.



YI) YDELSESOVERBLIKKET [3/4]

Løsningen giver et overblik over de ydelser, der udbetales i de næste 30 dage. De ydelser, hvor beløbsstørrelsen ikke er endeligt fastlagt, fremgår uden beløb men med en dato for, hvornår beløbet fastsættes. Løsningen giver også adgang til en oversigt over alle de økonomiske ydelser, borgeren har fået bevilliget, hvor det oprindeligt bevilligede beløb fremgår.

borger.dk Digital Post Min side Log af Søg på borger.dk

Oplysninger om mine ydelser

Aktive ydelser: De næste 30 dage Se på Tidslinje Se udbetalingshistorik

Ydelse	Udbetaler	Udbetales	Beløb	Mere
Boligstøtte	Udbetaling Danmark	1/7 - 2017	1500 Kr.	Læs besked Kontakt
Børne- og ungeydelser	Udbetaling Danmark	15/7 - 2017	1500 Kr.	Læs mere Kontakt
Børnetilskud Ubetalt parkeringsbøde	Københavns Kommune Københavns Kommune Parkering	30/7 - 2017	3000 Kr. - 650 Kr.	Læs mere Kontakt
Ialt til udbetaling		30/7 - 2017	2350 Kr.	

Udbetalinger **Juli** **Ialt 5.450 Kr.**

Alle aktive økonomiske ydelse +

Typisk udbetalingsmønster +

Andre ydelser +

Andre ydelser:

Løsningen giver mulighed for senere at levere en oversigt over ikke-økonomiske ydelser.

Advarsel:

Løsningen forklarer, at de oprindeligt bevilligede beløb kan ændre sig baseret på borgerens livssituation og andre myndigheders afgørelser.

borger.dk Digital Post Min side Log af Søg på borger.dk

Oplysninger om mine ydelser

Aktive ydelser: De næste 30 dage Se på Tidslinje Se udbetalingshistorik

Senest opdateret 28/6-2017

Ydelse	Udbetaler	Udbetales	Beløb	Mere
Boligstøtte	Udbetaling Danmark	1/7 - 2017	1500 Kr.	Læs besked Kontakt
Børne- og ungeydelser	Udbetaling Danmark	15/7 - 2017	1500 Kr.	Læs mere Kontakt
Børnetilskud		30/7 - 2017	2350 Kr.	
Børnetilskud Ubetalt parkeringsbøde	Odense Kommune Odense Kommune Parkering	30/7 - 2017	3000 Kr. - 650 Kr.	Læs mere Kontakt
Dagpenge	A-kassen HK	30/7 - 2017	Beløb fastsættes 29/7-2017	Læs mere Kontakt
Husleje tilskud	Odense Kommune	30/7 - 2017	Adventer beløb	Læs mere Kontakt

Udbetalinger **Næste 30 dage** **Ialt 5.450 Kr.**

Alle dine aktive økonomiske ydelser +

Ydelse	Udbetaler	Bevilliget beløb (*)	Typisk udbetalingsfrekvens	Mere
Boligstøtte	Udbetaling Danmark	1600 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere
Forsudsvis Børnebidrag	Udbetaling Danmark	1333 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere
Børne- og ungeydelser	Udbetaling Danmark	1500 Kr.	Pr. Kvartal (Apr, Jul, Okt, Jan)	Læs mere
Børnetilskud	Odense Kommune	1500 Kr.	Årligt (Jan)	Læs mere
Tilskud til betaling af huslejen	Odense Kommune	500Kr.	Pr. Mdr (Særlig aftale)	Læs mere
Dagpenge	A-Kassen HK	8500 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere

(*) Beløbet kan variere såfremt din situation ændre sig

Udbetalingshistorik:

Løsningen giver borgeren mulighed for at se de historiske udbetalinger for dermed at kunne stemme af med posteringer i sin NemKonto.

YI) YDELSESOVERBLIKKET [4/4]

Løsningen giver et overblik over, hvilke økonomiske ydelser brugeren har fået bevilliget, deres typiske udbetalingsmønster og adgang til at læse mere om den specifikke ydelse på myndighedens egen hjemmeside eller i bevillingsskrivelsen i Digital Post.

AKTIVE ØKONOMISKE YDELSER

Borgeren kan tilgå en oversigt over alle de ydelser, som myndigheder har tildelt borgeren. I denne oversigt fremgår kolonner med samme information, ydelse og udbetal, som fremgår af den ovenstående løsning ("lønsseddel"). Dertil findes følgende kolonner:

For hver ydelse kan borgeren se:

- **Bevilliget beløb:** Beløbet, der er bevilliget og som alt andet lige vil blive udbetalt. Det fremgår tydeligt af oversigten, at beløbet kan variere, hvis borgerens situation ændrer sig.
- **Typisk udbetalingsmønster:** Kolonnen beskriver ydelsens udbetalingsfrekvens (for eksempel månedligt, kvartalsmæssigt, årligt) samt de måneder, hvor ydelsen udbetales.
- **Mere information:** Kolonnen giver adgang til mere information om ydelsen gennem et link til den specifikke bevillingsskrivelse i Digital Post eller til specifik information om ydelsen på myndighedens hjemmeside eller i myndighedens selvbetjeningsløsning.

OVERSIGT OVER TYPISK UDBETALINGSMØNSTER

Listen over aktive økonomiske ydelser vil ikke give alle det bedste overblik over egen situation. Derfor

foreslår vi, at der udarbejdes ét af to alternative grafiske overblik over udbetalingsmønsteret for borgerens ydelser:

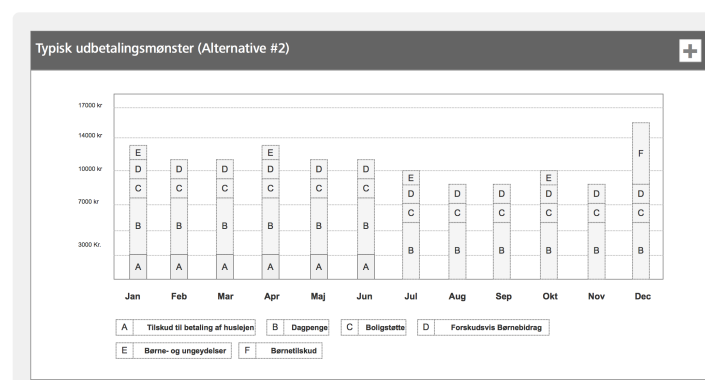
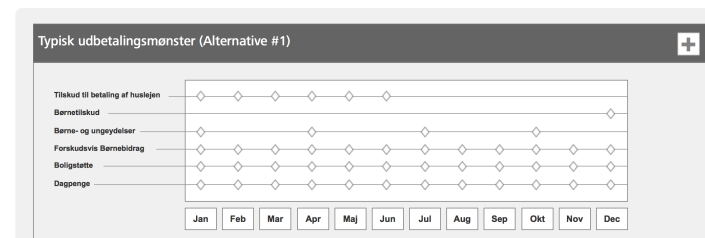
- **Alternativ 1:** I dette overblik får borgeren udelukkende et overblik over, hvornår borgerens bevilligede ydelser udbetales. Borgeren kan zoom ind og ud for dermed at få et overblik over den enkelte måned eller hele året.
- **Alternativ 2:** I dette overblik får borgeren i tillæg til overblikket over, hvornår ydelserne udbetales, også et overblik over størrelsen på de bevilligede beløb, så borgeren kan benytte det i forbindelse med overordnet budgettering.

PERSPEKTIVERING: IKKE-ØKONOMISKE YDELSER

Løsningen kan udbygges med et overblik over de ikke-økonomiske ydelser, som borgeren har fået bevilliget. Dette kunne for eksempel være hjemmehjælp, hjælpemidler eller friplads. Oversigten ville beskrive den bevilligede ydelse og frekvensen, hvormed den leveres (permanent, 2 gange om ugen, årligt osv.) og en eventuel udløbsdato/år (for eksempel "ydelsen udløber 1/10/2018, når barnet bliver 18 år").

Ydelse	Udbetaler	Bevilliget beløb (*)	Typisk udbetalingsfrekvens	Mere
Boligetatte	Udbetaling Danmark	1600 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere
Forskudsvis Børnebidrag	Udbetaling Danmark	1333 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere
Børne- og ungeydelse	Udbetaling Danmark	1500 Kr.	Pr. Kvartal (Apr, Jul, Okt, Jan)	Læs mere
Børnetilskud	Odense Kommune	1500 Kr.	Årligt (Jan)	Læs mere
Tilskud til betaling af huslejen	Odense Kommune	500Kr.	Pr. mdr (Særlig aftale)	Læs mere
Dagpenge	A-Kassen HK	8500 Kr.	Pr. mdr (Jan-Dec)	Læs mere

(*) Beløbet kan variere såfremt din situation ændrer sig



II/FI) INDBERETNINGSPROCESSEN OG FORPLIGTELSE [I/4]

Overblikket over brugerens indberetninger og brugerens forpligtelser hænger tæt sammen og er derfor bedst præsenteret i et enkelt overblik, hvor det vigtigste designprincip er frister. Brugeren har behov for at vide, hvilke indberetninger og øvrige forpligtelser brugeren har, og hvornår de forfalder.

PRIORITERING AF DESIGNPRINCIPPER I LØSNINGSFORSLAGET

På baggrund af analysens medlytssessioner, interview og workshops har analysen fastslået, at det primære designprincip, som brugeren ønsker adresseret i et sags- og ydelsesoverblik i relation til indberetninger og forpligtelser er frister. Dette skyldes blandt andet, at mange af de henvendelser, som vi har oplevet, har fokuseret på, hvad og hvornår brugeren skal indberette til myndighederne, og dertil særligt

henvendelser begrundet i overskredne frister for netop indberetning.

Det andet prioriterede designprincip er bekræftelse. Her har brugerne udtrykt et behov for at vide, at de har indberettet rettidigt, da det kan være svært for ikke-specialisten at skelne de forskellige indberetninger fra hinanden i en travl hverdag.

Herefter prioriteres et designprincip om forventningsafstemning, hvor brugerne blandt andet efterspørger

overblik over, hvad de skal indberette og hvornår, så de kan planlægge deres arbejde.

Endelig er designprincippet tryghed også vigtigt. Brugeren giver udtryk for en usikkerhed i forhold til om de har overset en indberetning eller en anden forpligtelse, herunder også de situationsafhængige indberetninger, som indberetning af udledninger, der overskrider tærskelværdier (for eksempel PRTR-indberetning – indberetning af en virksomheds udledning af forurenende stoffer).

PRIORITET	DESIGNPRINCIP	EKSEMPEL	INFORMATION / FUNKTIONALITET TIL AT IMØDEGÅ BEHOV
4	TRYGHED	- Jeg har overblik over mine indberetningspligter – også dem, der ikke er faste, men situationsafhængige. - Jeg kan hurtigt tilgå den rette selvbetjeningsløsning for at foretage en indberetning.	- Konceptet viser et overblik over alle de faste indberetningspligter, som brugerens virksomhed er underlagt (filtreret ud fra rolle/rettigheder). - Konceptet foreslår indberetningspligter, som er situationsafhængige på baggrund af brugerens virksomheds øvrige interaktion med det offentlige (for eksempel "Hvis du har brugt mere end 10.000 liter vand, skal du huske at rapportere vandforbrug"). - Konceptet linker til myndighedens selvbetjeningsløsning, så brugeren kan gå direkte til den relevante indberetning.
2	BEKRÆFTELSE	Jeg ved, at jeg har indberettet rettidigt.	Konceptet viser tydeligt, om brugeren har indberettet og overholdt en specifik indberetningspligt.
3	FORVENTNINGSAFSTEMNING	- Jeg ved, hvornår jeg skal indberette information til myndighederne. - Jeg forstår, hvad jeg skal indberette indenfor den næste periode, så jeg kan planlægge.	- Konceptet giver overblik over alle registrerede indberetningspligter. - Konceptet oplyser frister for alle registrerede indberetningspligter, herunder pligter der opstår som følge af for eksempel påbud.
N/A	ÆNDRINGER I UDBETALING	Adresseres ikke.	
I	FRISTER	- Jeg ved, om jeg har overskredet en frist. - Jeg ved, hvornår det er muligt at foretage en indberetning. - Jeg ved, hvornår jeg skal indbetale en udestående skyld.	- Konceptet viser tydeligt, om en frist er overskredet. - Konceptet viser, hvilke indberetninger, som er åbne for indberetning. - Konceptet viser, hvornår indberetningsvinduet åbner og lukker.

II/FI) INDBERETNINGSPROCESSEN OG FORPLIGTELSE [2/4]

Løsningen stiller et "Tasklist"-modul til rådighed for virk.dk og myndighedernes egne hjemmesider, hvor brugeren kan få et overblik over sin virksomheds indberetninger og forpligtelser. Fokus for løsningen er at skabe overblik over frister og sikre, at disse ikke overskrides.

OBSERVEREDE UDFORDRINGER OG BEHOV

De fleste henvendelser, vi oplevede i forbindelse med indberetninger og forpligtelser, drejede sig om tekniske spørgsmål om indholdet af den enkelte indberetning, hvilket ikke kan adresseres gennem et sags- og ydelsesoverblik. Det andet tema, der var udbredt i henvendelserne, var spørgsmål til frister og overraskelse over forpligtelser, som brugeren havde overset.

For større virksomheder og organisationer var det et ekspliciteret og ikke-ekspliciteret behov for at kunne overskue den store mængde indberetninger, de havde til forskellige myndigheder. For at adressere dette behov opbyggede de en række hjælpeværktøjer i form af lister og regneark, som de benyttede til at skabe overblik.

Små virksomheder og organisationer gav ofte udtryk for et grundlæggende behov for at forstå, hvilke forpligtelser de var underlagt som følge af den industri, de var aktive i, eller den selskabsform de havde valgt.

FORSLAG TIL LØSNINGSKONCEPT

Overblikket over indberetninger og forpligtelser giver brugeren en forståelse af, hvilke indberetninger og

øvrige forpligtelser, brugeren skal overholde indenfor en defineret periode. Brugeren kan vælge at sortere overblikket ud fra en række forskellige parametre baseret på brugerens specifikke behov. Desuden kan brugeren vælge at se oversigten som en tidslinje.

Løsningen fremhæver eventuelt overskredne frister og gør brugeren opmærksom på, at brugeren selv vil skulle undersøge, om der er udestående indberetninger fra myndigheder, der endnu ikke indgår i overblikket.

For hver indberetning kan brugeren se:

- **Indberetningsnavn:** Et beskrivende navn for indberetningen eller forpligtelsen.
- **Myndighed:** Navnet på den myndighed, der efterspørger indberetningen, eller som opstiller forpligtelsen.
- **Frist:** Datoen for, hvornår indberetningen skal være foretaget.
- **Åben for indberetning:** Ikke alle indberetninger kan foretages løbende. En lang række indberetninger har indberetningsvinduer, der åbner på en defineret dato og lukker ved fristudløb. Løsningen fremhæver, om det er muligt at indberette, eller hvornår indberetningsvinduet åbner.

- **Indberettet:** Har brugeren eller en kollega allerede indberettet disse informationer, fremgår det her.
- **Frekvens:** Indikerer, hvor ofte indberetningen foretages. Her kan der være tale om både løbende indberetninger og særlige indberetninger, der for eksempel er begrundet i et påbud fra myndigheden.
- **Mere information:** Kolonnen giver adgang til myndighedens hjemmeside eller selvbetjeningsløsning, der kan give mere information om indberetningen.
- **Indberet:** Giver direkte adgang til myndighedens selvbetjeningsløsning eller blanketløsning, så brugeren kan indberette de relevante oplysninger.



II/FI) INDBERETNINGSPROCESSEN OG FORPLIGTELSE [3/4]

Løsningen fremhæver overskredne frister, frister indenfor de næste tredive dage, og hvilke indberetninger der har et åbent indberetningsvindue. I tillæg foreslår løsningen situationsbestemte indberetninger baseret på virksomhedens industri, selskabsform og historik (øvrige indberetninger).

Særlige opmærksomhedspunkter: Løsningen fremhæver kritiske og aktuelle indberetninger.

Tidslinje: Løsningen giver brugeren mulighed for at se indberetninger og forpligtelser på en tidslinje.

Data-leverandører: Løsningen viser, hvilke myndigheder der indgår i overblikket.

Forslag: Løsningen bruger machine learning til at foreslå andre indberetninger, der kunne være relevante.

II/FI) INDBERETNINGSPROCESSEN OG FORPLIGTELSE [4/4]

Løsningen giver et overblik indberetningsvinduer og hvornår de åbner og lukker. Dertil kan løsningen udbygges med forslag til brugeren om situationsafhængige indberetninger, der kunne være relevante for den enkelte virksomhed for dermed at øge dennes regeloverholdelse.

OVERBLIK OVER INDBERETNINGSVINDUER

Brugerne har ofte svært ved at overskue de indberetningsvinduer, der kan være koblet til specifikke indberetninger. Mange af disse indberetningsvinduer er ganske korte og er koblet til specifikke datoer og ikke faste tider på måneden – dette gælder for eksempel frister i forbindelse med refusion af sygedagpenge (regnes fra første fraværsdag).

Løsningen giver derfor et grafisk overblik over de indberetningsvinduer, der er gældende for brugeren og dennes virksomhed, så brugeren kan planlægge sit arbejde.

PERSPEKTIVERING I: SITUATIONS-AFHÆNGIGE INDBERETNINGER

Løsningen kan udbygges med en machine learning-løsning, der på baggrund af eksempelvis virksomhedens tidligere indberetninger, industri/aktivitetskode og selskabsform kan foreslå, hvilke andre indberetninger der er relevante for virksomheden. En sådan løsning adresserer et udtalt behov blandt særligt mindre virksomheder for at få et overblik over, hvilke indberetninger de er underlagt for at være i overensstemmelse med de gældende regler. I tillæg til de løbende indberetninger, er der en række situationsafhængige indberetninger, som kan være svære at huske eller i

det hele taget være opmærksomme på. Det vil være muligt for myndighederne at definere, hvilken grad af sikkerhed, løsningen skal have, før den præsenterer en indberetningsmulighed for brugeren, så brugeren ikke præsenteres for "marginale" resultater og dermed pålægges øget arbejde med at be- eller afkræfte indberetningens relevans for virksomheden.

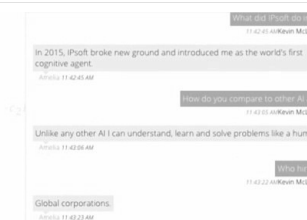
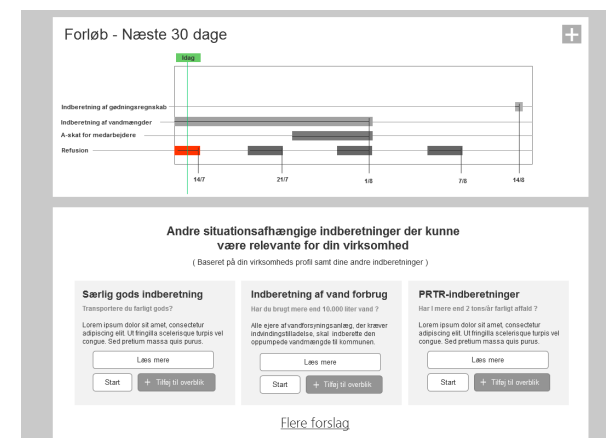
PERSPEKTIVERING 2: CHATBOT

Løsningen kan dertil udbygges med en chatbot-funktion, hvor virksomheden kan stille spørgsmål i forbindelse med indberetninger og virksomhedens øvrige forpligtelser. Botten kunne i første omgang benyttes til at afdække behovet for indberetninger og kunne senere udbygges til også at guide brugeren igennem den efterfølgende udfyldelse af indberetningen.

Chatbot-softwaren er designet til at simulere samtaler med menneskelige brugere, enten over internettet, gennem e-mails eller lignende, og kan trænes op til at genkende ofte stillede spørgsmål og besvare disse.

Chatbotten benytter enten historik eller procesflows til at svare på spørgsmålene og vil dermed kunne udgøre en stor hjælp for brugere, der ytrer ønske om at forstå, hvilke indberetninger der er relevante for dem.

Chatbotten kan kobles til myndighedernes callcentre som et første niveau af support og vil dermed kunne aflaste callcentrene, da det 1) giver automatisk svar på rutineprægede spørgsmål, 2) løbende inddrager viden fra callcentrenes besvarelse af tidligere spørgsmål, 3) giver konsistente svar og 4) er tilgængelig 24 timer i døgnet, 365 dage om året.



SE LØSNINGSKONCEPTERNE DIGITALT

De beskrevne løsningskoncepter kan også ses digitalt via Deloitte's portal. Benyt nedenstående link og password for at logge ind på portalen. Her kan man navigere rundt blandt de forskellige koncepter og få en dybere forståelse af deres indbyrdes sammenhæng.

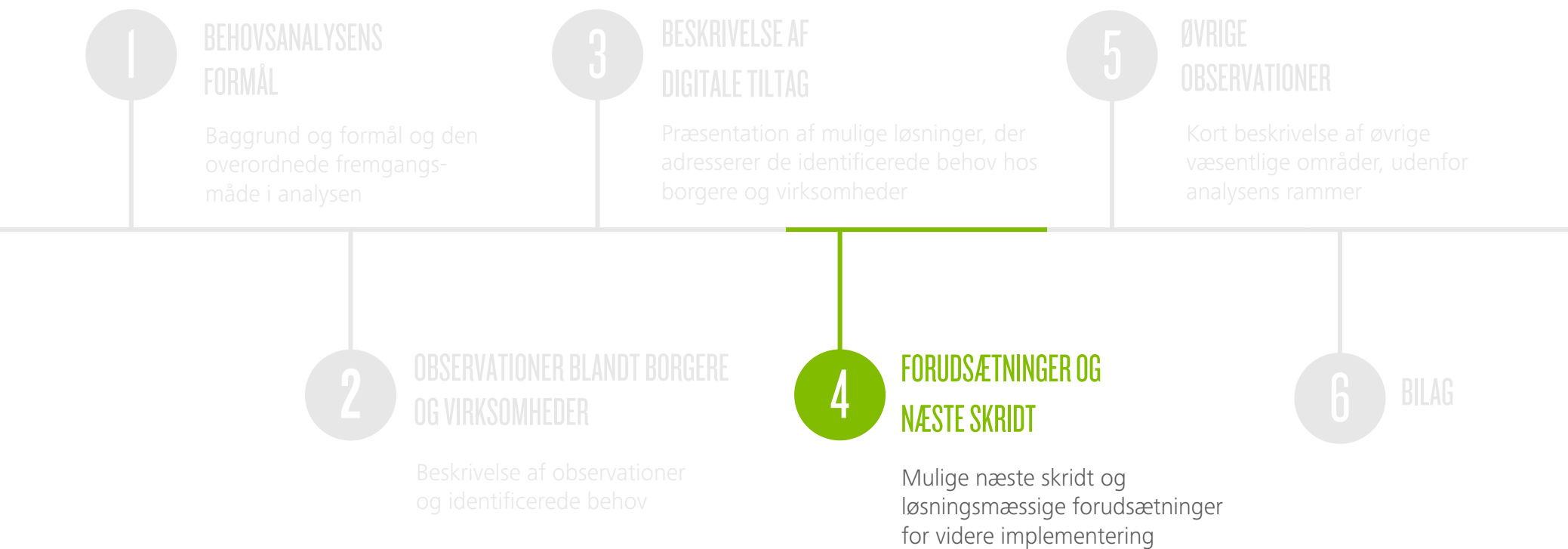
Link til portalen

<http://2lw8j0.axshare.com>

Password

deloitte1

INDHOLDSFORTEGNELSE



LØSNINGSMÆSSIGE FORUDSÆTNINGER [1/2]

Det videre arbejde med at implementere et sags- og ydelsesoverblik er drøftet med arbejdsgruppen og følgende forudsætninger bør imødekommes for at skabe en robust og fleksibel platform, der ikke blot understøtter de illustrerede interaktionsarketyper, men som kan skaleres til også at understøtte de øvrige interaktionsarketyper.

I samarbejde med arbejdsgruppen er følgende rammesættende forudsætninger identificeret:

LØST KOBLET LØSNING

Løsningen bør opbygges i to niveauer. Det første niveau er det fællesoffentlige niveau, der giver det tværoffentlige overblik over sager og ydelser og hvor der fra fællesoffentlig side er stillet nogle minimumskrav (se nedenfor). Dette overblik vises på fx borger.dk, virk.dk, og har en standard opsætning og brugeroplevelse. Det første niveau linker til det andet niveau, som udgøres af myndighedernes egne hjemmesider og selvbetjeningsløsninger. På dette niveau præsenteres data ud fra den enkelte myndigheds præferencer og tekniske forudsætninger.

EN FÆLLESOFFENTLIG TILGANG

En forudsætning for at fastholde det simple og overskuelige løsningsdesign, som er beskrevet i det forrige kapitel er, at der holdes fast ved en fælles offentlig tilgang til sags- og ydelsesoverblikket. Det vil sige, at struktur / layout og sprogbrug defineres fællesoffentligt og genbruges uanset om overblikket vises på de fællesoffentlige portaler eller som et overbliksmodule på myndighedernes egne hjemmesider. Således opstiller sags- og ydelsesoverblikket nogle fællesoffentlige rammer for struktur / layout, funktionalitet og sprogbrug. Inden for disse rammer vil det være muligt for den enkelte myndighed at tilpasse sin kommunikation, farvevalg (stylesheet) og datavisningen ud fra myndighedens egne behov og ud fra mulighederne i myndighedens selvbetjeningsløsninger.

BEGREBSDEFINITION

Der skal foretages en begrebsafklaring i relation til løsningsdesignet. Begreberne skal være ens på tværs af processerne og understøtte brugernes behov for et enkelt og forståeligt talesprog.

JURIDISKE OVERVEJELSER

Der skal foretages en juridisk vurdering af hvilken type data, som kan udstilles i løsningen. Det er forventeligt, at den data som borgeren og virksomheden i dag modtager i breve og anden form for dokumentation i deres Digital Post også kan udstilles i løsningen.

PLACERING – DIGITAL PLATFORM

Der skal træffes beslutning om hvor og hvordan løsningen skal implementeres og integreres på de eksisterende digitale platforme, såsom Borger.dk, Virk.dk og lignende digitale platforme hos de enkelte myndigheder. Yderligere skal koblingen og overgangen til andre myndigheders selvbetjeningsløsninger defineres og understøtte en god brugeroplevelse, herunder muligheden for at benytte sikker sessionsoverdragelse.

GOVERNANCE OG ANSVAR

En vigtig forudsætning er, at der sikres en governancemodel for driftsansvar, vedligehold og opdateringer, dvs. når regler ændrer sig, nye indberetninger vedtages, eller gamle afskaffes.

LØSNINGSMÆSSIGE FORUDSÆTNINGER [2/2]

Det videre arbejde med at implementere et sags- og ydelsesoverblik er drøftet med arbejdsgruppen og følgende forudsætninger bør imødekommes for at skabe en robust og fleksibel platform, der ikke blot understøtter de illustrerede interaktionsarketyper, men som kan skaleres til også at understøtte de øvrige interaktionsarketyper.

DATA TILGÆNGELIGHED

Det er et krav til løsningen, at der er relevant data tilgængelig, således at brugeren får et fyldestgørende overblik. Derfor er et grund-læggende krav til både statslige, regionale og kommunale myndigheder, at de leverer et minimum af data til løsningen. Minimumskravet for data til sager er:

1. En kvittering på at sagen er modtaget
 2. Information om at der er en afgørelse tilgængelig i Digital Post
- Begrundelsen her er, at det herigennem er muligt at udstille en light udgave af fx et ansøgningsproces, som giver brugeren information om alle sager selvom brugerens kommune endnu ikke er koblet på løsningen.

SKABE DET FULDE OVERBLIK

Det er en forudsætning, at alle de identificerede interaktionsarketyper skal udvikles, da overblikket først vil være fuldent, når borgere og virksomheder kan se alle deres interaktioner med det offentlige. Dog kan en løbende udrulning af de forskellige interaktionsarketyper vælges, hvor brugeren oplyses om, hvilke løsninger der er tilgængelige. Dette kan sammenlignes med brugeroplevelsen i Digital Post, hvor der løbende er kommet flere og flere myndigheder på løsningen.

YDERLIGERE ANALYSE AF INTERAKTIONSARKETYPER

Det er et krav, at der gennemføres en yderligere analyse af interaktionsarketyperne for derigennem at sikre, at alle typer og variationer er defineret. Dette gælder især på virksomhedsområdet, hvor en yderligere gennemgang kan præcisere typer og antal.

FASTSÆTTE SERVICEMÅL FOR MYNDIGHEDERNE

For at sikre konkrete informationer til brugerne er det et krav, at alle myndigheder definerer realistiske servicemål for hver sagstype, så løsningen understøtter de faktiske forventede datoer og ikke vildleder brugeren og skaber yderligere opkald.

YDERLIGERE BRUGERTEST

Der skal i pilotprojekterne gennemføres en yderligere og dybtgående test af løsningskoncepterne og de endelige løsningsdesign på de udvalgte platforme. Det anbefales, at der nedsættes en fokusgruppe for borgere og virksomheder, der kan deltage i tests og konceptudvikling, for derigennem at sikre det rette niveau af brugerinvolvering og fremdrift. Det anbefales yderligere, at brugertest opdeles i to faser. Den første i opstarten af pilotprojekterne for at kvalitetssikre koncepterne på et overordnet plan og den anden, når pilotløsningerne er udviklet, hvor brugerne kan komme med mere konkret input, da de kan interagere med konkrete digitale løsninger.

ETISK AFKLARING OG TVÆRGÅENDE PROCESSER

Nogle interaktioner med det offentlige kan have karakter af at være følsomme og vil derfor være svære at definere. Det skal derfor overvejes, om nogle sager ikke skal optræde i overblikket, eller hvis de vises, hvordan dette så skal håndteres.

For eksempel i relation til sociale sager, der ofte er tværgående processer i myndighederne, såsom hvis et barn mistrives. I disse tilfælde skal det overvejes, hvad der er en sag, og hvad denne dækker over. Er det for eksempel en samlet sag, at barnet mistrives, eller består det af flere enkeltstående sager, der indbefatter en undersøgelse eller vurdering.

IMPLEMENTERINGSOVERVEJELSER OG ANBEFALINGER

Deloitte vil anbefale, at den videre proces for arbejdet med initiativ 1.3 vil tage udgangspunkt i konkrete pilotprojekter for efterfølgende at opsamle erfaringerne, og benytte disse som grundlag for udviklingsforløb i stor skala.

PILOTPROJEKTER ER KRITISKE FOR SUCCES

For at minimere den økonomiske risiko ved digitale udviklingsprojekter anbefales det, at der igangsættes to pilotprojekter for henholdsvis borgere og virksomheder, der gennemføres parallelt. Dette er hensigtsmæssigt, idet behov og udfordringer er forskellige hos brugerne og at der trækkes på forskellige digitale platforme. Pilotprojekterne har til formål at gå i dybden med en konkret interaktionsarketype fx. ansøgning. Se en nærmere uddybelse af pilotprojektets delelementer på næste side.

Sideløbende med pilotprojekterne anbefales det, at igangsætte en konkretisering af de øvrige interaktionsarketyper. Dette vil sikre at alle de elementer, som er nødvendige for at skabe et fuldt overblik over brugerens engagement med det offentlige er konceptualiseret og designet på lige fod med de interaktionsarketyper, som er udviklet i forbindelse med nærværende rapport. Ydermere anbefales det, som nævnt på forrige side, at igangsætte tre spor med fokus på henholdsvis juridisk afklaring, begrebsdefinition og Placering & Governance.



IMPLEMENTERING AF LØSNINGEN PÅ TVÆRS AF MYNDIGHEDER

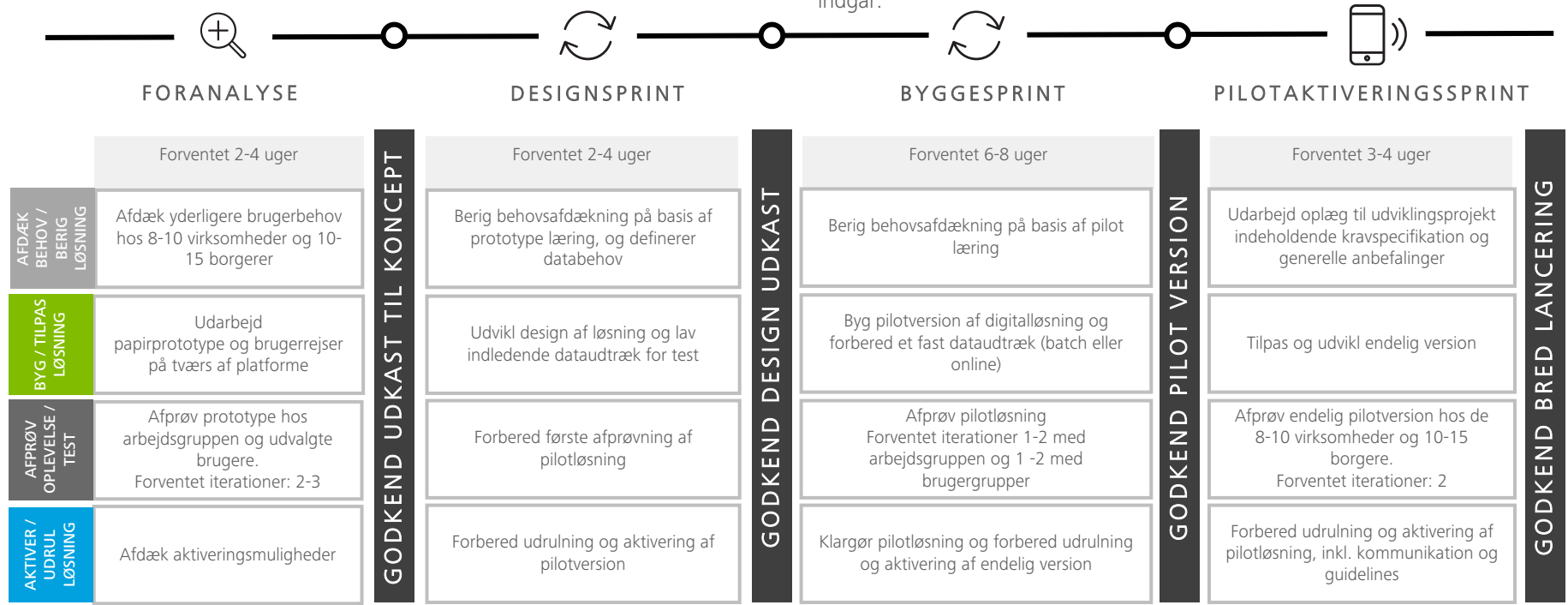
Når pilotprojekterne er gennemført anbefaler Deloitte, at der gennemføres en samlet erfaringsopsamling med inddragelse af slutbrugeren, som dermed danner grundlag for at designe det efterfølgende udviklingsprojekt. Udviklingsprojektet gennemføres efter en agil udviklingsmetode, der sikrer en brugercentreret tilgang. Det anbefales yderligere at udviklingsprojektet opdeles i spor, hvor det enkelte spor designer og udvikler den digitale løsning for interaktionstypen. For at sikre en sammenhæng på tværs af typerne oprettes et spor, der skal sikre en fælles arkitektur og bygge de fælles infrastrukturkomponenter, som referencearkitekturen definerer. Dette spor skal således sikre koordination og at funktionalitet kun udvikles én gang. For hvert udviklingsspor skal der udarbejdes et økonomisk estimat, herunder særligt hvad det kræver at levere data til funktionaliteten. Til udrulning anbefales en faseinddelt tilgang, hvor de enkelte interaktionstyper udrulles gradvist til de myndigheder, som ønsker at deltage i løsningen. Et kerneudrulningsteam hjælper de enkelte myndigheder i gang. Det vil sige, at fx Billund kommune ønsker at kobles på ansøgningsspor, og i samarbejde med udrulningsteamet defineres hvilke ansøgningsprocesser som kan integreres i løsningen og data fra lokale selvbetjeningsløsninger, der skal optræde.

ANBEFALINGER TIL PILOTPROJEKTET

Der anbefales nedenstående proces og aktiviteter for pilotprojekterne. Det vigtigste formål pilotprojekterne er at komme i dybden med de foreslået løsningskoncepter, og afprøve om det er en holdbar løsning at bygge videre på eller om det kræver tilpasninger, og samtidigt afklare om de opstillede forudsætninger kan opfyldes.

Pilotprojekterne tager udgangspunkt i en agile udviklingsmodel, som bygger på sprints. Foranalysen afdækker yderligere brugerbehov og især databehovet. Efterfølgende påbegyndes designsprintet, som definerer og konkretiserer brugergrænsefladen. Dernæst udvikles selve prototypen, samt de første indledende tests, hvorefter en endelig test igangsættes og erfaringer opsamles og beriger det endelige resultat af piloten.

Pilotprojekterne er baseret på et tilgangen *Proof Of Concept*. Det betyder, at der kan være delelementer af løsningen som vil være håndholdte, som betyder af de data som indgår ikke nødvendigvis leveres i henhold til reference arkitekturen løsningsdesign. Yderligere vil estimerterne skulle genbesøges, når pilotcasen er valgt, for derved at genberegning af generel ressourcebrug samt fastsætte tidesestimater for leverancer fra tredjeparter, såsom data fra de myndigheder som indgår.



REALISEREDE GEVINSTER VED ET VELFUNKTERENDE OVERBLIK

Vi vil skabe et simpelt overblik, der har til formål at oplyse brugeren om fremdrift og samtidigt skabe trafik indtil myndighedernes egne selvbetjeningsløsninger. Nedenstående beskriver de gevinster, som forventes realiseret ved en implementering af koncepterne til et sags- og ydelsesoverblik

DRIVE TRAFIK TIL SELVBETJENINGSLØSNINGER

En af de væsentligste gevinster er muligheden for at drive trafik hen til myndighedernes egne selvbetjeningsløsninger. Ved at give brugerne et overblik, som viser hvilke udeståender, man som bruger har med de enkelte myndigheder skabes endnu en kanal, hvor brugerne informeres og opfordres til at løse deres udeståender gennem selvbetjening.

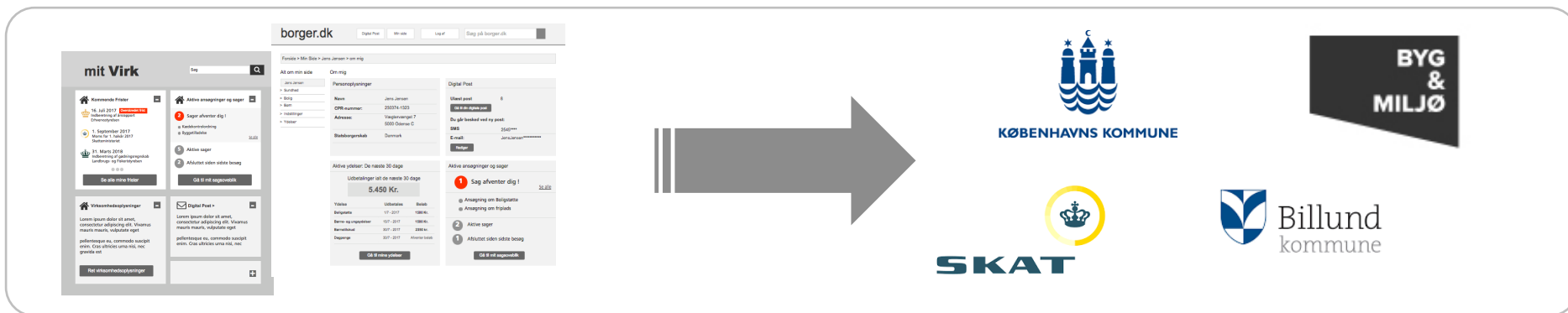
I konceptløsningen for ansøgninger ses tydeligt, at eventuelle manglede dokumenter i en konkret ansøgning vises til brugeren, og yderligere hvilken konsekvens det vil have, hvis dokumenterne ikke fremsendes.

Påmindelser om frister, hvor en myndighed har behov for information fra brugeren vil også kunne drive trafik til myndighederne og kunne afhjælpe nogle af de udfordringer, som omhandler de for sent afleverede dokumenter og registreringer, der oftest skaber længere behandlingstider, fordi sager skal genåbnes og/eller kræver tilbageløb for at kunne færdiggøres.

LETTE HVERDAGEN FOR BORGERE OG VIRKSOMHEDER

Yderligere gevinster som forventes realiseret er færre opkald relaterede til de fundne problemstillinger i en etnografiske analyse. Brugerne vil fx kunne bekræftes i at deres ansøgning er modtaget og er kommet frem til rette person ved at status på ansøgninger er i grøn. Yderligere kan brugeren finde et konkret svar på, hvornår de kan forvente et svar, som er beregnet ud fra myndighedernes servicemål.

I forbindelse med ydelser vil brugeren oplyses om forventede udbetalinger, hvornår disse udbetales og hvis der er ændringer i udbetalingen gives informationer herom. Herigennem forventes det, at der vil komme færre opkald vedr. denne type af spørgsmål. Tilsvarende på virksomhedssiden vil der også komme færre opkald vedrørende spørgsmål på frister og indberetninger ved at der er et klar og brugervenligt overblik over hvornår virksomheden skal indberette oplysninger til relevante myndigheder.



INDHOLDSFORTEGNELSE

1	BEHOVSANALYSENS FORMÅL		3	BESKRIVELSE AF DIGITALE TILTAG		5	ØVRIGE OBSERVATIONER
	Baggrund og formål og den overordnede fremgangsmåde i analysen			Præsentation af mulige løsninger, der adresserer de identificerede behov hos borgere og virksomheder			Kort beskrivelse af øvrige væsentlige områder udenfor analysens rammer
2	OBSERVATIONER BLANDT BORGERE OG VIRKSOMHEDER		4	FORUDSÆTNINGER OG NÆSTE SKRIDT		6	BILAG
	Beskrivelse af observationer og identificerede behov			Mulige næste skridt og løsningsmæssige forudsætninger for videre implementering			

DER ER YDERLIGERE EN RÆKKE VÆSENTLIGE OBSERVATIONSPUNKTER

I forbindelse med vores observationsrække bemærkede vi en lang række områder, som ikke adresseres i denne analyse, men som alligevel er væsentlige og relevante at forholde sig til.

SPROGET ER EN UDFORDRING

Som det også er konstateret i en række kommunale projekter, er det kryptiske sprog i kommunikationen mellem borger og det offentlige en stor udfordring. Borgerne er i bedste fald usikre på konsekvensen af et brev indhold og i værste fald undlader de at handle på indholdet, hvis de ikke forstår, hvad der forventes af dem. Konsekvensen for borgerne er, at de føler sig distanceret fra myndigheden, usikre og frustrerede. Samme problemstilling gør sig gældende for særligt små virksomheder. Konsekvensen for det offentlige kan være en forlænget sagsbehandling, idet borgeren ikke bidrager som forventet i processen.

EN GENEREL INDFLYVNING TIL SAGENS HANDLINGSFORLØB ER ET STORT ØNSKE

En generel udfordring for både virksomheder og borgere er, at situationen eller processen, de står overfor, er ny og ukendt. For mange er der derfor et stort behov at få en introduktion til den proces, som de skal i gang med. Hvad kommer der til at ske, hvorfor er det relevant, hvem er involveret, hvor lang tid tager det, hvad kræves der fra borgerens/virksomhedens side, er der dokumentation, der skal indhentes, og er der noget, man skal være opmærksom på? Uden denne indflyvning er konsekvensen for borger/virksomhed, at man føler sig usikker på processen, og at der skabes frustration. Konsekvensen for det offentlige er, at borgere/virksomheder føler sig usikre, hvilket igen genererer flere spørgsmål og fejl, som skal håndteres af myndighederne.

DE JURIDISKE KONSEKVENSER ER UOVERSKUELIGE

Både for borgere, og særligt for virksomhederne er mange sager indviklede og har juridiske implikationer. Dette er ikke et problem i de store virksomheder og hos de professionelle rådgivere, men for enkeltmands- og de mindre virksomheder er det juridiske ofte uoverskueligt. Mange oplever, at de juridisk betingede forpligtelser tages som en selvfølge, hvilket foranlediger utryghed og følelsen af manglende overblik. En bedre forventningsafstemning og mere pædagogisk indføring i juridiske aspekter vil være værdifuldt for mange.

KONSEKVENSEN OG FORPLIGTELSENE VED AT STARTE EGEN VIRKSOMHED ER UBEKENDTE

Der mangler forståelse af, hvad det betyder at starte en virksomhed, og hvilke juridiske forpligtelser det initierer i forhold til det offentlige. Man kender ikke forskel på de forskellige selskabsformer og heller ikke reglerne for eksempelvis skat og moms. Mange af oplysningerne ligger allerede under "Startvækst" på virk.dk, men overskrift og placering på siden betyder, at der ikke er nogen, der kender til alle de informationer, der allerede findes. Resultatet er en række unødvendige opkald til virks servicecenter og en masse frustration på virksomhedens side. I sidste instans kan oprettelse af en forkert virksomhedsform have store konsekvenser for ejeren.

BILAG: BORGERE OG VIRKSOMHEDER INTERAKTIONSARKETyper

MULIGE SIMPLIFICERINGER AF BRUGEROPLEVELSEN

Kortlægning og gennemgang af mere end 1.000 interaktioner på borgersiden og 4.000 på virksomhedssiden har resulteret i nedenstående 13 interaktionsarketyper. Det skal bemærkes, at alle arketyperne har mere komplekse varianter, der fremkommer ved for eksempel fejl og tilbageløb eller ved helt særlige omstændigheder, men at vi fokuserer på den overvejende andel, der følger motorvejen.

FORK.	INTERAKTIONSTYPENAVN*	BESKRIVELSE	EKSEMPLER (B: BORGER-RELATEREDE, V: VIRKSOMHEDSRELATEREDE)
A01	Ansøgning 01	Ansøgning med få dokumentationskrav og objektive tildelingskriterier. Ofte selvbetjeningsløsninger.	B: SU, feriepenge, boligstøtte, parkeringslicens. V: Affaldsordning, udendørsservering.
A02	Ansøgning 02	Ansøgning, hvor for eksempel vurdering og indsendelse af dokumentation kan foregå mellem flere myndigheder.	B: Ansøgning om plejevederlag, ansøgning om støtte til handicapbil, byggetilladelse. V: Refusion af sygedagpenge, serviceattest, fleksjob – anmodning om vurdering af arbejdsevne.
R01	Registrering	Indsendelse af information til det offentlige – stamdata.	B: Anmeldelse af flytning, registrering af køretøj, anmeldelse af fødsel.
B01	Bestilling	Bestilling af et offentligt dokument.	B: Bestilling af attest (vielses- og straffeattest osv.), bestilling af flextrafik (fx handicapkørsel), bestilling af ungdomskort, bestilling af NemID.
Y01	Enkeltstående økonomiske ydelser	Modtagelse af en ydelse én gang – den kan dog udbetales i rater alt efter ydelsens format.	B: Tilskud til depositum, medicinydelser, revalideringsydelse.
Y02	Løbende økonomiske ydelser	Modtagelse af en løbende ydelse i en længere periode, for eksempel månedlig eller kvartalsvis.	B: SU, børneydelser.
Y03	Ikke-økonomiske ydelser	Modtagelse af ikke-økonomiske ydelser som hjælp eller udstyr.	B: Hjælpebidler, hjemmehjælp.
K01	Klage	Anke af en afgørelse.	V: Klager over afgifter, klager over SKAT.
I01	Indberetning	Indsendelse af information til det offentlige – stamdata. Berigelse af stamdata.	V: Stamdataændring (adresse, ejer osv.), oprettelse af ny virksomhed, oplysning om NemKonto, indberetning af NemLog-in administrator, indberetning af moms.
IN01	Indbetaling	Indbetaling af skyld til det offentlige, 1. Udestående betalinger (opkrævning/mellemværende) 2. Gæld.	B: Betaling af SU-gæld, tilbagebetaling af skat/boligstøtte, betaling af bøde. V: Indbetaling af A-skat, acontoskat, moms.
B01	Bestilling	Bestilling af offentligt dokument. Selvbetjening.	V: Erklæringer (handle med udlandet), tegningsudskrift, digital straffeattest med samtykke.
F01	Forpligtelser	Forbud, når noget ikke er godt nok. Virksomheden kan forbydes aktiviteter, før visse betingelser er opfyldt.	V: Fødevarerkontrol, arbejdsmiljø.
BE01	Overblik over betalinger fra det offentlige	Overblik over refusion og frister.	V: Tilskud til lærlingeløn, refusion af barselsdagpenge, overskydende moms.

INTERAKTIONSARKETYPE: ANSØGNING (AOI)

Den mest simple proces, hvor borgeren ønsker at ansøge om hjælp fra det offentlige.

KENDETEGN

En direkte, lineær ettrinsinteraktion mellem en myndighed og ansøgeren. Beslutningen er objektiv og relativt hurtig.

- Bruger ansøger og får et resultat (afgørelse).
- Godkendelse foregår i sidste trin af interaktionen.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Søg SU
- ☐ Søg boligstøtte
- ☐ Søg parkeringslicens
- ☐ Søg feriepenge

INTERAKTIONSARKETYPE: ANSØGNING (A02)

En almindelig ansøgningsproces, hvor borgerne ønsker at ansøge om hjælp fra det offentlige. Interaktionen kan indeholde en vurdering og kræve indsendelse af dokumentation ved flere trin.

KENDETEGN

Sekvens af trin – en lineær sekvens mellem en eller flere myndigheder og ansøgeren.

- Det kan være en tværgående sag.
- Der kan være løbende aktiviteter, herunder kan ansøgeren blive bedt om at supplere med ekstra dokumentation i løbet af processen.
- Godkendelse foregår i sidste trin af processen.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Søg byggetilladelse
- ☐ Søg plejevederlag

INTERAKTIONSARKETYPE: ANMELDELSE (ROI)

En simpel registreringsproces, hvor borgerne anmelder en ny hændelse til det offentlige og modtager en bekræftelse. Interaktionen kan kræve indsendelse af dokumentation, men foregår i ét trin.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem ansøger og myndigheder.
- Ansøger registrerer ny information og supplerer med dokumentation og modtager en bekræftelse/godkendelse.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Anmeld flytning
- ☐ Anmeld fødsel
- ☐ Registrer køretøj

INTERAKTIONSARKETYPE: BESTILLING (BOI)

En simpel ansøgningsproces, hvor borgerne bestiller et offentligt dokument. Interaktionen består af ét trin, men kan kræve indsendelse af dokumentation.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem ansøger og myndigheder.
- Bestiller registrerer ny information og supplerer med dokumentation og modtager enten en bekræftelse eller et afslag.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Bestil attest (for eksempel vielse, straffe osv.)
- ☐ Bestil flextrafik (for eksempel handicapkørsel)
- ☐ Bestil NemID
- ☐ Bestil EU-kort

INTERAKTIONSARKETYPE: GÆLD (GOI)

En almindelig betalingsproces, hvor borgerne betaler gæld til det offentlige.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem betaler og myndigheder.
- Registrering eller godkendelse af betaling er sluttrin.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Betal SU-gæld
- ☐ Tilbagebetal skat/boligstøtte
- ☐ Betal bøde

YDELSESARKETYPE: ENKELTSTÅENDE ØKONOMISKE YDELSER (YOI)

En ydelse tildelt en gang til en borger. Den kan dog udbetales i rater alt efter ydelsens format. Der kan kræves indsendelse af specifik dokumentation.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem myndighed og modtager.
- Tilskud kan søges til én enkel udgift én gang.
- Udbetaling er sluttrin.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Støtte til beboerindskud, flytning
- ☐ Støtte til briller, medicin, tandbehandling

YDELSESARKETYPE: LØBENDE ØKONOMISK YDELSE (Y02)

En løbende ydelse, der gives i en længere periode. Kan udbetales per måned/kvartalsvis.

KENDETEGN

- En løbende lineær sekvens mellem myndighed og modtager.
- Udbetalinger kan afhænge af indkomst.
- Udbetalinger er sidste trin og betales løbende, ofte på en specifik dato i måneden og kan være forudbetalt.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ SU
- ☐ Børneydelser
- ☐ Pension

INTERAKTIONSARKETYPE: ANSØGNING (AOI)

Den mest simple interaktion, hvor virksomheden ønsker at ansøge om hjælp fra det offentlige.

KENDETEGN

En direkte, lineær ettrinsinteraktion mellem en ansøger og en myndighed. Beslutningen er objektiv og relativt hurtig.

- Bruger ansøger og får et resultat (afgørelse).
- Godkendelse foregår i sidste trin af interaktionen.

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Søg parkeringstilladelse
- ☐ Søg affaldsordning
- ☐ Søg udendørsservering

INTERAKTIONSARKETYPE: ANSØGNING (A02)

En almindelig ansøgningsproces, hvor virksomheden ønsker at ansøge om hjælp fra det offentlige. Interaktionen kan indeholde en vurdering og kræve indsendelse af dokumentation ved flere trin.

KENDETEGN

En sekvens af trin – en lineær sekvens mellem en eller flere myndigheder og ansøgeren.

- Det kan være en tværgående sag.
- Der kan være løbende aktiviteter, herunder kan ansøgeren blive bedt om at supplere med ekstra dokumentation i løbet af processen.
- Godkendelse foregår i sidste trin af interaktionen.

SUBPROCESSER

- Refusion
- Anmodning

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Søg refusion af sygedagpenge
- ☐ Søg serviceattest
- ☐ Fleksjob – anmodning om vurdering af arbejdsevnen

INTERAKTIONSAARKETYPE: KLAGE (KOI)

Hvis virksomheden ønsker at klage eller anke en afgørelse. Interaktionen kan kræve en vurdering af specifikke forhold og fyldestgørende dokumentation.

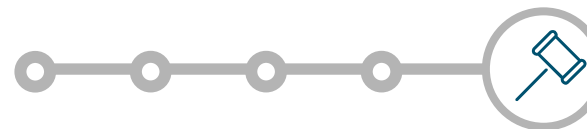
KENDETEGN

- En sekvens af trin.
- Sagen kan strække sig på tværs af myndigheder.
- Kan kræve eftersendelse af dokumenter.
- Afgørelsen er sluttrin.

SUBPROCESSER

- Klagesager
- Ankesager

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Klager over afgift, for eksempel ved for sent indsendt årsrapport
- ☐ Klager over skat, for eksempel selskabsskat
- ☐ Klager over afgørelser eller sagsbehandling

INTERAKTIONSARKETYPE: INDBERETNING (IOI)

En simpel registreringsproces, hvor virksomheden indsender information til det offentlige og modtager en bekræftelse. Interaktionen kan kræve indsendelse af dokumentation, men foregår i ét trin.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem ansøger og myndigheder.
- Ansøger registrerer ny information/beriger stamdata og supplerer med dokumentation og modtager en bekræftelse/godkendelse.

SUBPROCESSER

- Indberetning
- Registrering
- Deklaration
- Erklæring

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Stamdataændring (adresse, ejer mv.)
- ☐ Oprettelse af ny virksomhed
- ☐ Oplysning om NemKonto
- ☐ Indberetning af NemLog-administrator
- ☐ Indberetning af moms

INTERAKTIONSARKETYPE: INDBETALING (INOI)

En almindelig betalingsproces, hvor virksomheden indbetaler udestående til det offentlige.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem betaler og myndigheder.
- Registrering eller godkendelse af betaling er sluttrin.

SUBPROCESSER

- Udestående betalinger (opkrævning/mellemværende – med forventet deadline).
- Gæld (inddrivelse, skylder penge, fristen overskredet).

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Indbetaling af A-skat
- ☐ Acontoskat

INTERAKTIONSARKETYPE: BESTILLING (BOI)

En simpel ansøgningsproces, hvor virksomheden bestiller et offentligt dokument. Interaktionen består af ét trin, men kan kræve indsendelse af dokumentation.

KENDETEGN

- En lineær sekvens på ét trin mellem ansøger og myndigheder.
- Bestiller registrerer ny information og supplerer med dokumentation og modtager enten en bekræftelse eller et afslag.

SUBPROCESSER

- Attester
- Erklæringer

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Bestil erklæringer (for at handle med udlandet)
- ☐ Bestil tegningsunderskrift
- ☐ Bestil digital straffeattest med samtykke

INTERAKTIONSARKETYPE: FORPLIGTELSE (FOI)

Denne interaktion bliver udløst af myndighederne og forpligter virksomheden til at udføre handlinger, såsom indbetaling og indberetning, eller til at opfylde visse forudsætninger for at fortsætte sine aktiviteter.

KENDETEGN

- På virksomhedens side modtages der typisk en advisering.
- Opleves også i form af uanmeldt kontrolbesøg.
- Kan også være et krav om dokumentation.

SUBPROCESSER

- Forbud
- Påbud
- Indberetninger
- Indbetalinger

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Fødevarekontrol
- ☐ Arbejdsmiljø
- ☐ Miljø

ARKETYPE: OVERBLIK OVER BETALINGER FRA DET OFFENTLIGE (BEOI)

Et overblik over refusionsudbetalinger, tilskud og mellemværende fra det offentlige for virksomheder.

KENDETEGN

- Et overblik over godkendte refusioner og frister for virksomheder.
- Udbetaling er sluttrin.
- Beløb og dato for udbetaling.

SUBPROCESSER

- Tilskud
- Udbetaling af refusion
- Mellemværende

PROCES



EKSEMPLER PÅ PROCESSEN

- ☐ Tilskud til lærlingeløn
- ☐ Refusion af barselsdagpenge
- ☐ Overskydende moms

Deloitte.
Digital