

ANALYSE AF KØREKORTOMRÅDET

Analyse af digitalisering af ansøgnings og sagsbehandlingsprocesser foretaget for Digitaliseringsstyrelsen og Arbejdsgruppen for Digitalisering af Kørekortområdet

SAMLET ANALYSERAPPORT

April 2020



INDHOLDSFORTEGNELSE

Introduktion og disponering af rapporten	1
Overblik over regulering samt aktører og roller	1
Overblik over regulering på kørekortområdet	2
Borgerens perspektiv	4
Kørelærerens forløb, aktiviteter og udfordringer	9
Myndighedsprocesser	10
Blanketter og systemlandskab	18
Sagsmængder på kørekortområdet	22
Ressourceforbrug på kørekortområdet	25
Sagsbehandlingstid på kørekortområdet	27
Hovedaktiviteter og nøgletal for kørelærerne	29
Overblik og introduktion til løsningsforslag	30
Digitalisering af lægeattesten	35
Digitalisering af stamoplysninger (basisoplysninger, foto og underskrift)	41
Digitalisering af uddannelses- og prøveforløbet	47
Sammenhængende portalløsning med sagsoverblik og sagsstyring	52
Bilag 1: Overblik over blanketter og it-systemer	62
Bilag 2: Overblik over løsningernes indvirken på den nuværende proces	73

INTRODUKTION OG DISPONERING AF RAPPORTEN

Gennem de senere år har en række analyser påpeget et stort digitaliseringspotentiale på kørekortområdet, ligesom der er et stærkt politisk ønske herom, bl.a. udtrykt i digitaliseringspagten fra marts 2019. På trods af disse analyser og hensigter er området fortsat præget af manuelle og fysiske arbejdsgange, hvilket medfører en ansøgnings- og sagsbehandlingsproces, som for borgeren kan opleves som uigennemsigtig og unødigt langstrakt. Processen er samtidig sårbar over for manuelle fejl såsom forkerte afkrydsninger på fysiske blanketter, fejl i lægeattester eller arkiveringsfejl. Dette er særligt aktuelt i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen går på tværs af myndigheder.

Denne analyse har til formål at kortlægge den nuværende situation samt opstille konkrete løsningsforslag på kort og mellem-langt sigt og vurdere de administrative konsekvenser heraf. Rapporten er opdelt i tre dele.

Del 1 (afsnit 2-7) fremstiller den nuværende situation (As-Is) og kompleksitet på kørekortområdet set fra forskellige aktørperspektiver, herunder myndighederne, køreskolerne og eleverne.

Del 2 (afsnit 8-11) sammenfatter de væsentligste hovedtal for økonomi og aktivitet mv. på kørekortområdet og dermed også den omkostningsbaseline, som er udgangspunktet for businesscasen.

Del 3 (afsnit 12-17) præsenterer en række løsningsforslag for digitalisering af den samlede kørekortproces og enkeltkomponenter heri. Der er udarbejdet businesscases for hvert af løsningsforslagene. Arbejdet med flere af løsningsforslagene vil i princippet kunne påbegyndes umiddelbart.

DEL 1: KORTLÆGNING AF PROCESSER OG AKTUELLE PROBLEMSTILLINGER (AS-IS)

Den første del af rapporten fremstiller den nuværende situation og kompleksitet på kørekortområdet (As-Is).

Der er gennemført en kortlægning baseret på observationer, interviews og workshops med tre kommunale borgerservicecentre, Politiets Administrative Center (PAC) og kørelærere. Derudover er der gennemført fokusgruppeinterviews og dybdeinterviews med i alt 30 borgere. Supplerende er der gennemført dialogmøder og interviews med Færdselsstyrelsen, KL, KOMBIT, Justitsministeriet, Styrelsen for Patientsikkerhed og Transport- og Boligministeriet. Herudover er der foretaget et deskstudie af områdets regulering, organisering, it-landskab og it-arkitektur samt en kvantitativ analyse med henblik på at opstille en oversigt over aktivitet og økonomi baseret på en survey til kommunerne, registerdata samt erfarings- og estimeringsdata (se del 2).

Som led i introduktionen til As-Is-analysen præsenteres i de følgende to afsnit et overblik over de vigtigste aktører på kørekortområdet og områdets juridiske regulering. Herefter præsenteres borgerens og kørelærerens perspektiv på processen for erhvervelse af kørekort i afsnit 4 og 5, mens afsnit 6 beskriver myndighedssamarbejdet og de forskellige erhvervelsestyper. Afsnit 7 beskriver de vigtigste blanketter og it-systemer, som understøtter de administrative processer.

OVERBLIK OVER REGULERING SAMT AKTØRER OG ROLLER

Kørekortområdet er karakteriseret ved, at der er mange aktører involveret i ansøgnings- og sagsbehandlingsprocessen. Nedenstående oversigt viser 11 centrale aktører og eksempler på deres ansvar og rolle i processen. Oversigten medtager de aktører, som mest hyppigt er involveret i processen på tværs af erhvervelsestyper¹. Aktørenes konkrete opgaver og procestrin er uddybet i afsnit 4 og 6 om henholdsvis brugerrejser og myndighedsprocesser.

¹ Erhvervelsestyper omfatter duplikatkørekort, fornyelse, førstegangserhvervelse, generhvervelse, internationalt kørekort og ombytning.

Tabel 1. Aktøroverblik

Aktør	Ansvar	Rolle i ansøgnings og sagsbehandlingsprocessen
Borger	Sikrer en korrekt udfyldt ansøgning og gennemfører undervisning og prøver.	- Udfylder ansøgning og fremskaffer øvrige dokumenter, fx lægeattest. - Gennemfører undervisning og prøver i henhold til gældende regler.
Kørelærere	Forestår uddannelse af elev og opfyldelse af lektionsplan.	- Gennemfører køreuddannelse og følger løbende op på lektionsplanen. - Påtager sig administrative opgaver som prøvebooking og ajourføring af sagsmappe.
Borgerservice	Kontrollerer borgerens ansøgning og følgedokumentation. Godkender eller sender sag til viderebehandling.	- Administrerer borgerens ansøgning og kontrollerer dokumentation. - Knudepunkt for koordinering af forløbet mellem borger, kørelærere, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed.
Politiets Administrative Center	Træffer afgørelser i sager af helbredsæssig eller øvrig karakter.	- Administrerer sager af helbredsæssig eller øvrig karakter på tværs af politikredse. - Koordinerer sagsbehandlingen som bindeled mellem Borgerservice og Styrelsen for Patientsikkerhed.
Rigspolitiet	Varetager administrative opgaver vedrørende udstedelse og administration af kørekort samt foretager ægthedsvurdering af kørekort. Fører tilsyn med og er styrelsesansvarlig for PAC og politikredsene, herunder de prøvesagkyndige.	- Opbevarer og foretager laboratorieundersøgelse af udenlandske kørekort. - Bistår Politiets Administrative Center med særlige oplysninger i kriminalitetsrelaterede sager, hvis nødvendigt.
Styrelsen for Patientsikkerhed	Vurderer komplekse sager af helbredsæssig karakter og giver anbefaling til Politiets Administrative Center. Rådgiver praktiserende læger om udstedelse af kørselsforbud og håndtering af patienter med kørselsforbud.	Modtager sager på tværs af tre afdelinger i København, Kolding og Randers og fordeler herefter sager til interne og eksterne lægekonsulenter.
Prøvesagkyndige i politikredsene	Træffer afgørelser i forbindelse med teoretiske og praktiske prøveforløb.	- Administrerer og træffer afgørelser i forbindelse med teoretiske og praktiske prøver. - Foretager stikprøvekontroller efter gældende regler på området.
Færdselsstyrelsen	Regulerer kørekortområdet med ansvar for størstedelen af blanketterne på området samt ansvar for håndtering af klagesager.	- Udfærdiger og opdaterer vejledninger og manualer. - Gennemfører lovforberedende arbejde og rammer for implementering af regulering. - Rekursinstans med afgørelseskompetence i alle klagesager over afgørelser truffet af Politiets Administrative Center.
Køreteknisk anlæg	Ansvarlig for gennemførelse af køreteknisk træning.	Gennemfører undervisning og skriver under på fuldt udført undervisning på et køreteknisk anlæg. Undervisning omfatter fx parkering eller glatbane.
Praktiserende læge og evt. speciallæge	Ansvarlig for udfyldelse af lægeattest og vurdering af borgerens helbred.	Praktiserende læge foretager helbredsundersøgelse, medmindre der er tale om specielle sygdomme og funktionsnedsættelser, hvor vurderingen foretages af en speciallæge.
Leverandør af fysisk kørekort (Cardcoin A/S)	Ansvarlig for produktion af fysisk kørekort, herunder kontrol af oplysninger.	Modtager fysisk stamkort fra Borgerservice, sikrer, at informationer er korrekte ved at sammenholde med oplysninger fra kørekortregistret, og trykker fysisk kørekort.

OVERBLIK OVER REGULERING PÅ KØREKORTOMRÅDET

Kørekortområdet er reguleret af færdselsloven samt en række supplerende bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger. Dette afsnit giver en overordnet introduktion til den danske regulering af kørekortområdet med henblik på at vurdere, hvorvidt de gældende regler og administrative forskrifter medfører barrierer for yderligere digitalisering på kørekortområdet. Det bemærkes, at den danske lovgivning er i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/126/EF af 20. december 2006 om kørekort. Direktivet og relationen til europæisk lovgivning er ikke nærmere beskrevet i denne analyse.

FÆRDSLSLOVEN

Færdselsloven er den primære lov på kørekortområdet. Ved behov for ændringer i loven kræves en parlamentarisk behandling af Folketinget. I det følgende fremhæves de afsnit i færdselsloven, som er relevante for ansøgning om og administration af kørekort.

- **Kørekort til motorkøretøjer og stor knallert.** Indeholder betingelser for udstedelse af kørekort samt bestemmelser om bl.a. gyldighedsperiode og ombytning. Det fremgår desuden, at ressortministeren kan:
 - Fastsætte bestemmelser om køreuddannelsen, jf. § 56 stk. 5.
 - Henlægge opgaver til kommunalbestyrelsen, jf. § 56 a.
 - Fastsætte regler om, at ansøgning om kørekort skal indgives via en digital løsning, jf. § 56 b.
- **Inddragelse og generhvervelse af førerretten.** Indeholder forhold om kontrollerende køreprøve og obligatoriske kurser i forbindelse med generhvervelse samt bestemmelser om kørselsforbud.
- **Udenlandske førere.** Regler om personer uden bopæl i landets ret til at føre motorkøretøj.
- **Udenlandske myndigheders behandling af oplysninger om kørekort.** Regler om udveksling af data til EU- eller EØS-lande til brug for behandlingen af sager om kørekort, herunder til brug for behandlingen af sager om udstedelse og inddragelse af kørekort.
- **Øvelseskørsel.** Regler om obligatorisk øvelseskørsel, rækkefølge i øvelsesaktiviteter samt kontrol med køretøjer, der anvendes til øvelseskørsel.
- **Kørelærere.** Regler for godkendelse for at opnå godkendelse som kørelærer og frakendelse af retten til at udøve virksomhed mv.

Herudover indeholder loven bestemmelser om specifikke forhold vedrørende de enkelte kørekorttyper, fx bil, knallert, motorcykel mv.

KØREKORTBEKENDTGØRELSEN

Den faktiske regulering af kørekortområdet sker hovedsageligt gennem kørekortbekendtgørelsen, der udmønter en række bestemmelser i færdselsloven. Ressortministeren (transportministeren) kan ændre bekendtgørelsen inden for rammerne af bemyndigelsen i færdselsloven.

ØVRIGE BEKENDTGØRELSE

Der findes en række øvrige bekendtgørelser, som bl.a. omfatter (1) alkoholåse, der anvendes i forbindelse med kørekort med vilkår om alkoholås, (2) forsøgsordning med udstedelse af kørekort til 17-årige, (3) ombytning af udenlandsk kørekort til dansk kørekort uden kontrollerende køreprøve og (4) regulering af gebyr for udstedelse af kørekort efter frakendelse af retten til at udøve virksomhed som kørelærer.

CIRKULÆRE OM KØREKORT

Cirkulæret om kørekort er målrettet kommunerne, Rigspolitiet og politikredsene. Ændringer i cirkulæret kan ske administrativt via Transport- og Boligministeriet (Færdselsstyrelsen) og i nogle tilfælde i samarbejde med Rigspolitiet og KL. Cirkulæret konkretiserer kørekortbekendtgørelsen og indeholder bl.a. bestemmelser om:

- Udfærdigelse af blanketter, hvilket foretages af Rigspolitiet
- Identifikation
- Lægeerklæringen og vurdering af helbredsmæssige forhold
- Øvrig dokumentation, som skal afleveres sammen med ansøgning om kørekort
- Køreuddannelsen og køreprøver
- Vejledende helbredsmæssig køretest
- De forskellige erhvervsestyper som fx duplikatkørekort, fornyelse, ombytning mv.
- Inddragelse af kørekort og førerret
- Retningslinjer for behandling af sager i forhold til forelæggelse for Styrelsen for Patientsikkerhed

KØREKORTMANUALEN

Manualen er en mere operativ og praktisk guide til de krav, som stilles til opgaveløsningen. Manualen beskriver, hvordan sager kan ekspederes bedst muligt med henblik på at opnå en korrekt og harmoniseret sagsbehandling på tværs af kommuner og politikredse. Manualen ejes og vedligeholdes af Færdselsstyrelsen og er baseret på regelgrundlaget i Europa-Parlamentets

og Rådets direktiv 2006/126/EF af 20. december 2006 om kørekort med senere ændringer i færdselsloven, kørekortbekendtgørelsen og kørekortcirkulæret. Manualen har særligt fokus på:

- Generelle krav i forbindelse med ekspeditionen af en ansøgning om kørekort og de betingelser, der skal være opfyldt for at imødekomme en ansøgning om kørekort.
- Beskrivelse af de almindeligt forekommende ekspeditionstyper om kørekort, herunder konkrete oversigter over sags-gange (bedste praksis).
- Generelle oplysninger til brug for kommunernes ekspedition af kørekortsager.
- Generelle oplysninger til brug for Politiets Administrative Centers behandling af kørekortsager.

VEJLEDNING OM HELBREDSKRAV TIL KØREKORT

Vejledningen ejes og vedligeholdes af Styrelsen for Patientsikkerhed og indeholder følgende elementer med relevans for ansøgnings- og sagsbehandlingsprocessen:

- Overblik over de vigtigste begreber og lægens opgaver i forbindelse med udstedelse og fornyelse af kørekort.
- Beskrivelse af det lægelige kørselsforbud, hvor de generelle retningslinjer for, hvornår en læge bør udstede et lægeligt kørselsforbud, uddybes. Det lægelige kørselsforbud kan blive aktuelt, hvis lægen bliver opmærksom på helbredsforhold hos en patient, som kan udgøre en fare for trafiksikkerheden.
- Beskrivelse af en række specifikke helbredsmæssige forhold, som kan få en betydning for vurderingen af, om en patient er i stand til at føre motorkøretøj på betryggende vis.

REGULERINGEN PÅ KØREKORTOMRÅDET VURDERES AT VÆRE DIGITALISERINGSPARAT

Gennemgangen af reguleringen på kørekortområdet viser, at regler og vejledninger stiller krav om gennemførelse af manuelle aktiviteter i aktørfeltet fx i forbindelse med kontroller, godkendelser og underskrifter. Dette vurderes dog ikke at være en barriere for digitalisering, fordi der er lovhjemmel til at indføre ny digitalisering. Omvendt vil en fremtidig digitalisering indebære ændringer i regelgrundlaget på flere niveauer og med indbyrdes påvirkninger, hvilket vil afføde et betydeligt ressourceforbrug. Hvis der indføres nye digitale løsninger, vil det som minimum afføde ændringer i kørekortbekendtgørelsen og cirkulæret om kørekort, hvilket vil afføde en række yderligere opdateringer af vejledninger og manualer.

Det bemærkes, at der kan være en barriere for digitalisering af den samlede sagsbehandlingsproces, afhængig af hvordan færdselslovens § 56 b tolkes. Det fremgår heraf, at ressortministeren til enhver tid kan fastsætte regler om, at ansøgningen om kørekort skal indgives digitalt. Der ligger en yderligere opgave i at afdække juridisk, hvorvidt der også er lovhjemmel til at digitalisere den efterfølgende sagsbehandling.

I det følgende afsnit beskrives en række brugerrejser set ud fra borgerens og kørelærers perspektiv.

BORGERENS PERSPEKTIV

INTRODUKTION OG DISPONERING

Afsnittet indledes med at beskrive borgerens perspektiv gennem fem illustrative eksempler på borgerens rejse i forbindelse med erhvervelse af et kørekort. Brugerrejserne er baseret på fem individuelle interviews med borgere og en observation fra en kørekortsag i Borgerservice samt to fokusgruppeinterviews med i alt 25 deltagere på lastbil- og et buskørekorthold. Brugerrejserne viser borgerens aktiviteter i den samlede rejse og de største oplevede udfordringer, som vi også kalder "pains" eller "pain points". Hver brugerrejse er optegnet som en såkaldt "emotionel brugerrejse", der både viser borgerens positive og negative oplevelser i processen for erhvervelse af kørekort. Disse oplevelser er specifikke for det enkelte forløb, som er beskrevet.

Efter gennemgangen af brugerrejserne opsummeres generelle pains på tværs af brugerrejser. Brugerrejsen vedrørende ombytning af udenlandsk kørekort adskiller sig fra de øvrige, da den er beskrevet på baggrund af observationer af en borgers fremmøde i Borgerservice frem for et dybdegående interview med borgeren.

Herefter fremstilles kørelærers aktiviteter og oplevede udfordringer i processen baseret på fælles workshop og dybdegående interviews med kørelærere. Vi har interviewet 11 kørelærere, heraf syv med særligt fokus på tidsforbrug på administrative opgaver i forbindelse med kørekortprocessen.

FORMÅL OG AFGRÆNSNING

Formålet med at vise brugerrejser og kørelærers aktiviteter er at anlægge et brugerperspektiv på den samlede serviceoplevelse. Undersøgelsen af brugerperspektivet skal støtte analysens myndighedsperspektiv til at udlede de vigtigste udfordringer, som kendetegner området, og som fremtidige digitale løsninger skal adressere. De opstillede brugerrejser viser eksempler

på pains i den samlede værdikæde. Nogle behov og udfordringer vil være specifikke for den enkelte rejse, mens andre vil være mere generelle på tværs af erhvervelsestyper, kørekorttyper og brugerprofiler.

I udvælgelsen af borgere har vi lagt vægt på at få et indblik i de mest komplekse sagstyper og sagstyper med relativ stor volumen ud fra hypotesen om, at digitale løsninger her vil kunne forbedre serviceoplevelsen for mange borgere. De udvalgte eksempler afspejler kørekort til privat brug samt til erhvervsmæssig brug via forskellige erhvervelsestyper, kørekorttyper og livssituationer (borgerprofiler, alder mv.).

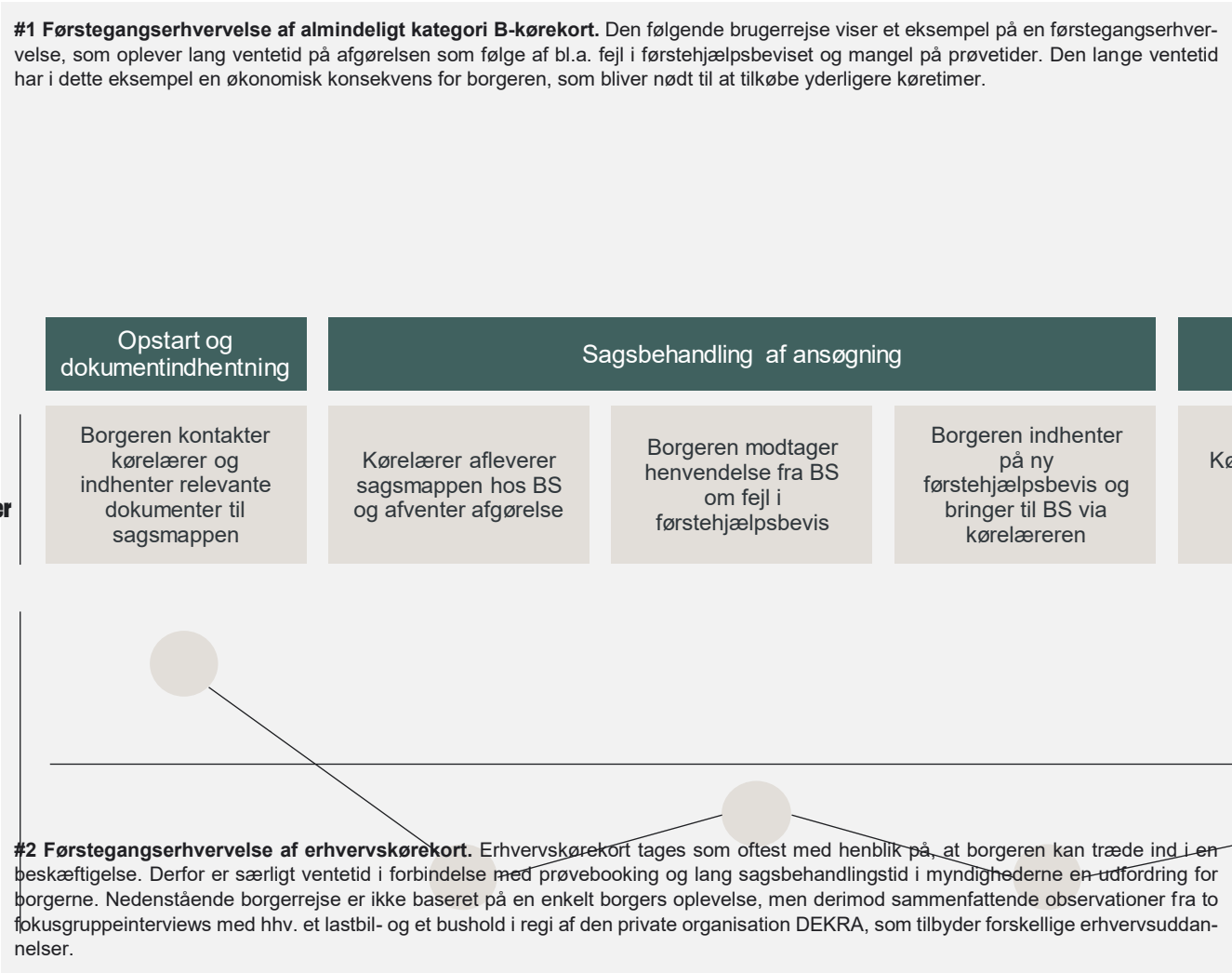
Undersøgelsen har vist, at borgernes mest centrale behov for overblik samt hurtigere og nemmere sagsbehandling ikke adskiller sig væsentligt på tværs af erhvervelsestyper, hvorved digitale løsninger i de fleste tilfælde forventes at kunne gøre en positiv forskel på tværs af erhvervelsestyper.

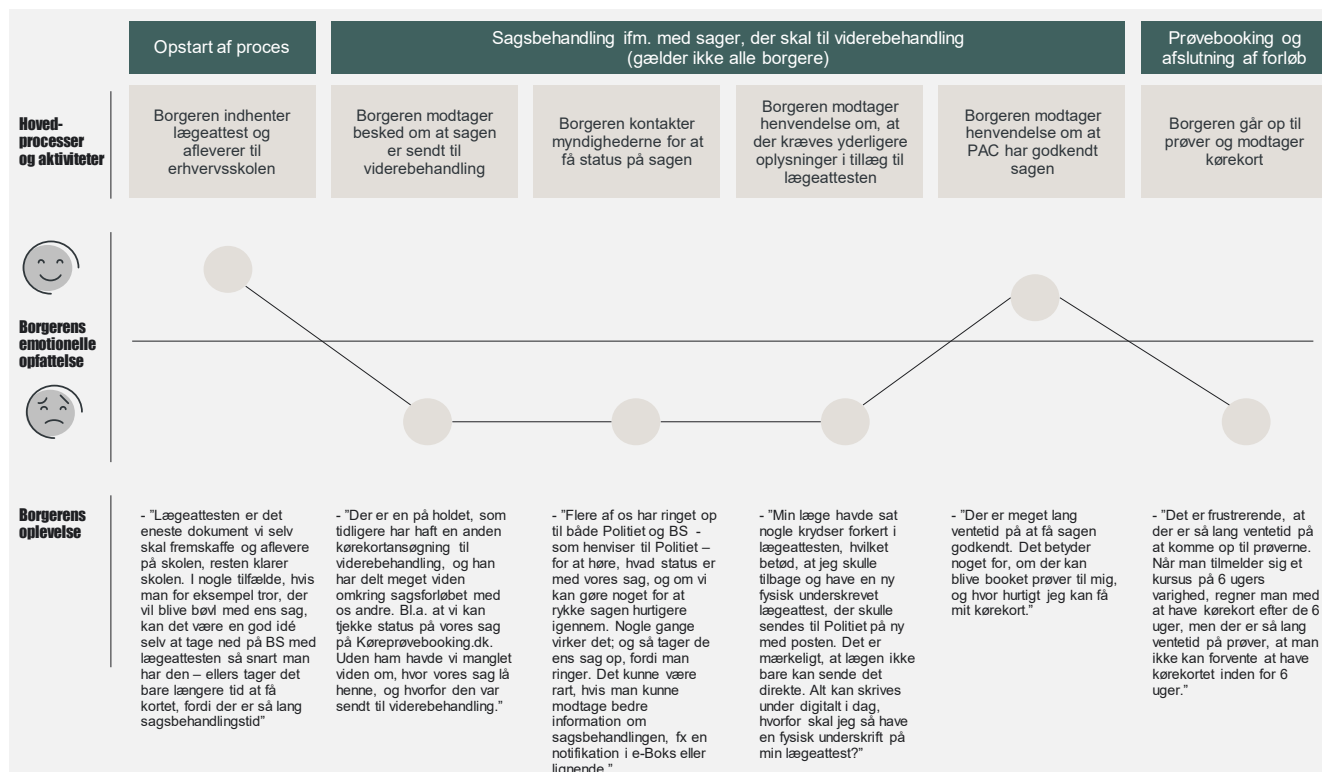
Der er ikke optegnet brugerrejser for følgende erhvervelsestyper, der er kendetegnet ved, at processen kan gennemføres ved fremmøde i Borgerservice, og at borgeren generelt oplever væsentligt færre udfordringer end i andre erhvervelsesprocesser:

- Duplikatkørekort, som på trods af stor volumen er en simpel proces.
- Internationalt kørekort som følge af lav volumen og en mindre grad af kompleksitet.

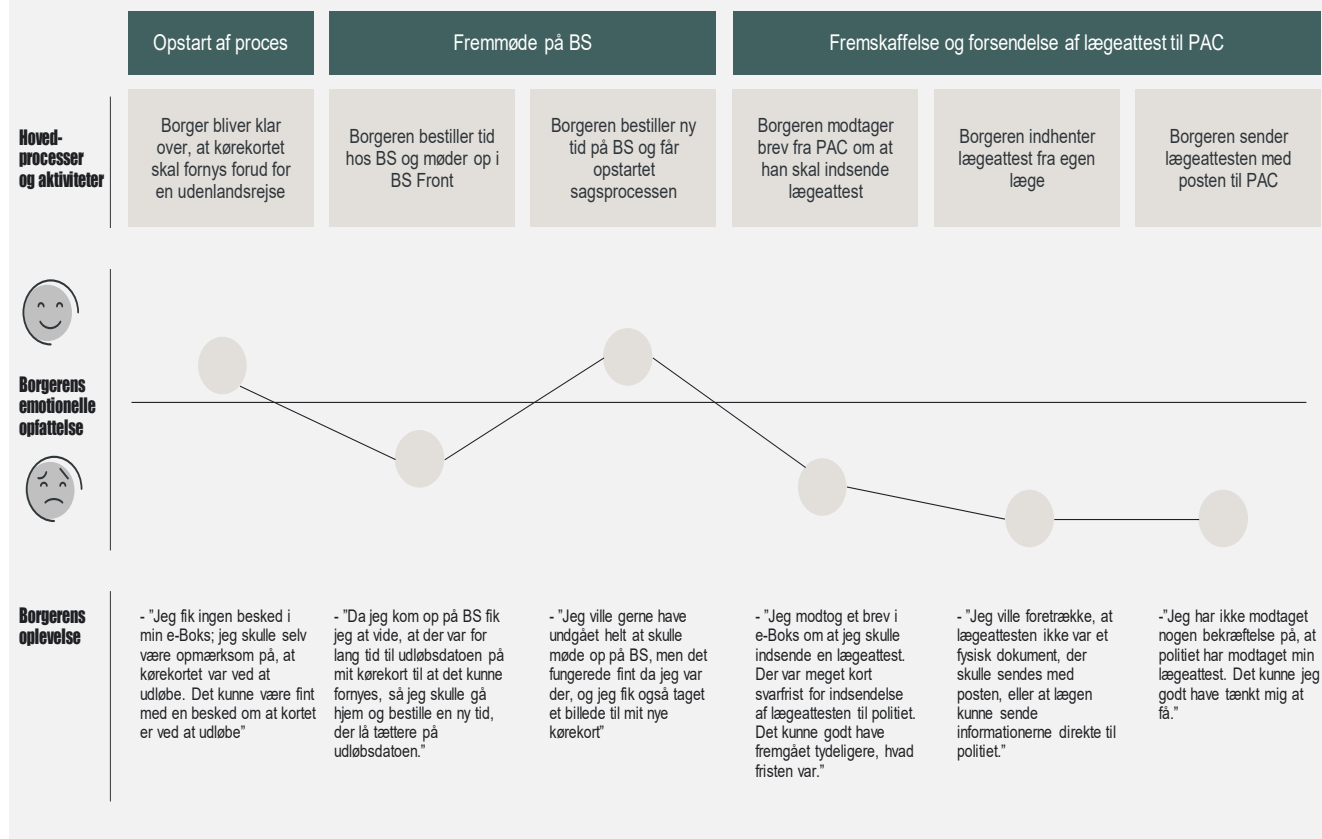
BORGERREJSE OG HOVEDUDFORDRINGER HERI

I det følgende præsenteres først en række konkrete borgerrejser, og derefter opsummeres de væsentlige udfordringer fra et borgerperspektiv.

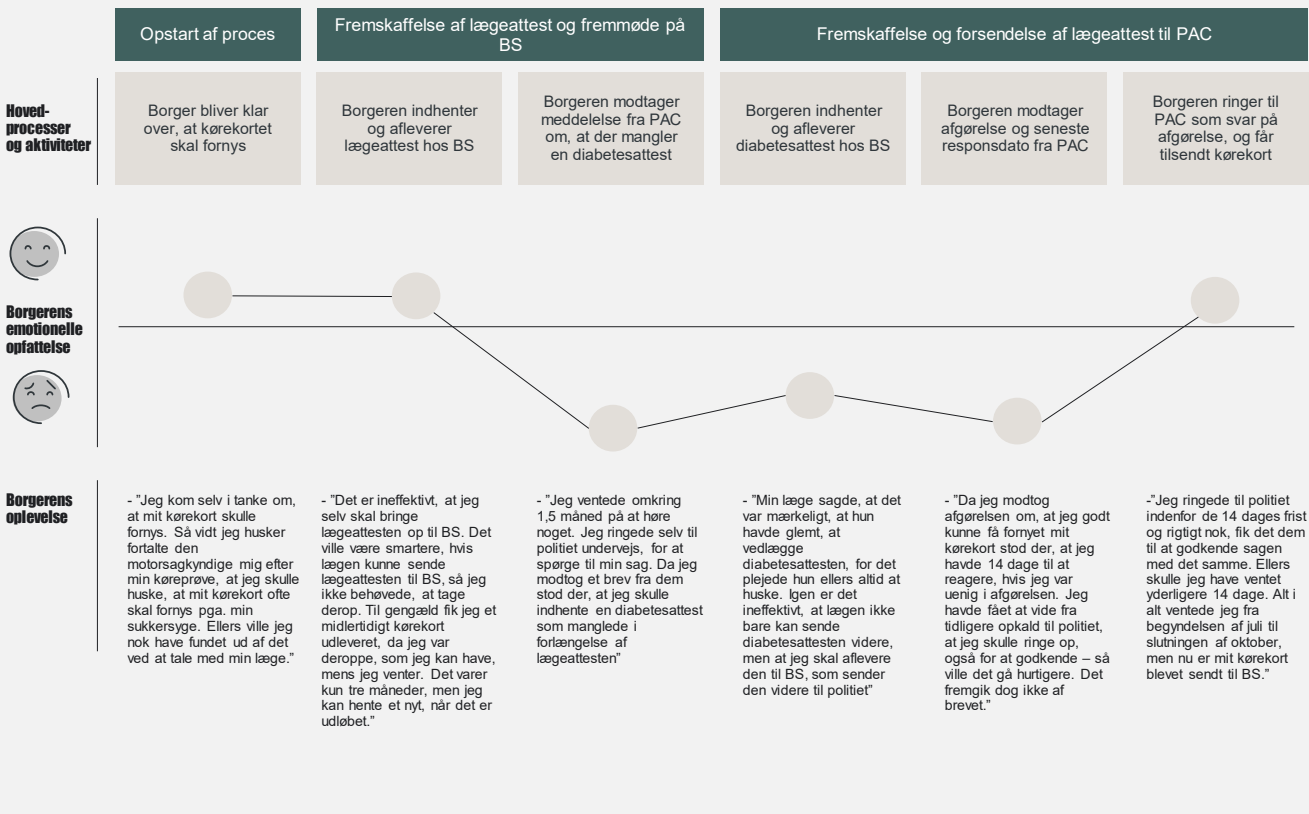




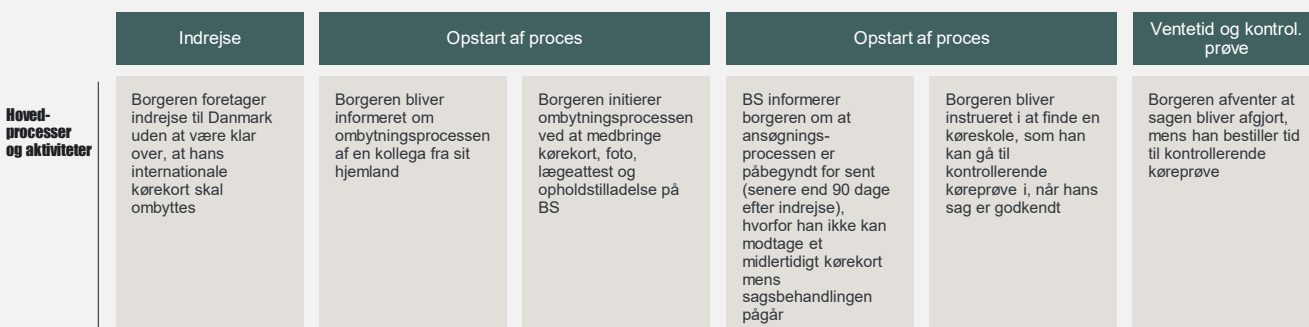
#3 Fornyelse – ældre borger. Den skitserede borgerrejse viser en proces, hvor en ældre borger skal forny sit kørekort i forbindelse med rejse til udlandet. Borgeren oplever, at sagen trækker ud, fordi han skal indsende lægeattest til Politiets Administrative Center. Borgeren ville gerne have undgået fremmøde i Borgerservice og havde desuden et ønske om mere information fra Politiets Administrative Center i processen.



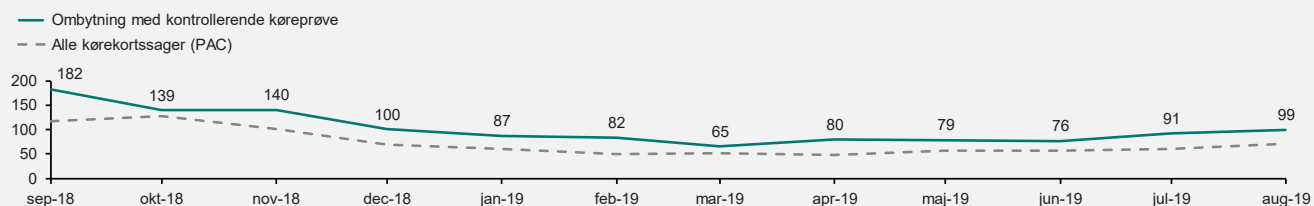
#4 Fornyelse – yngre borger. Nedenstående borgerrejse viser en proces, hvor en yngre borger skal forny sit kørekort i forbindelse med udløb som følge af sukkersyge. Lægen glemmer at vedlægge en speciel diabetesattest sammen med lægeattesten, hvilket medfører en langstrakt sagsbehandling hos Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed.



#5 Ombytning af udenlandsk kørekort. Nedenstående brugerrejse vedrører en borger fra Indien, som skal have ombyttet sit kørekort. Borgeren har modtaget information om behovet for ombytning via en kollega fra samme hjemland. Borgeren er dog ikke informeret om, at ansøgningen skal påbegyndes inden for 90 dage, for at han kan få et midlertidigt kørekort, mens sagsbehandlingen pågår.



Manglende information og transparens om processen medfører, at borgeren er uden kørekort under hele sagsbehandlingen. Borgeren kan forvente en sagsbehandlingstid i ombytningssager med kontrollerende køreprøve, der er omkring 45 procent længere end i øvrige kørekortsager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager vedrørende ombytning med kontrollerende køreprøve ligger mellem to og seks måneder i perioden september 2018 til august 2019, jf. figuren nedenfor.



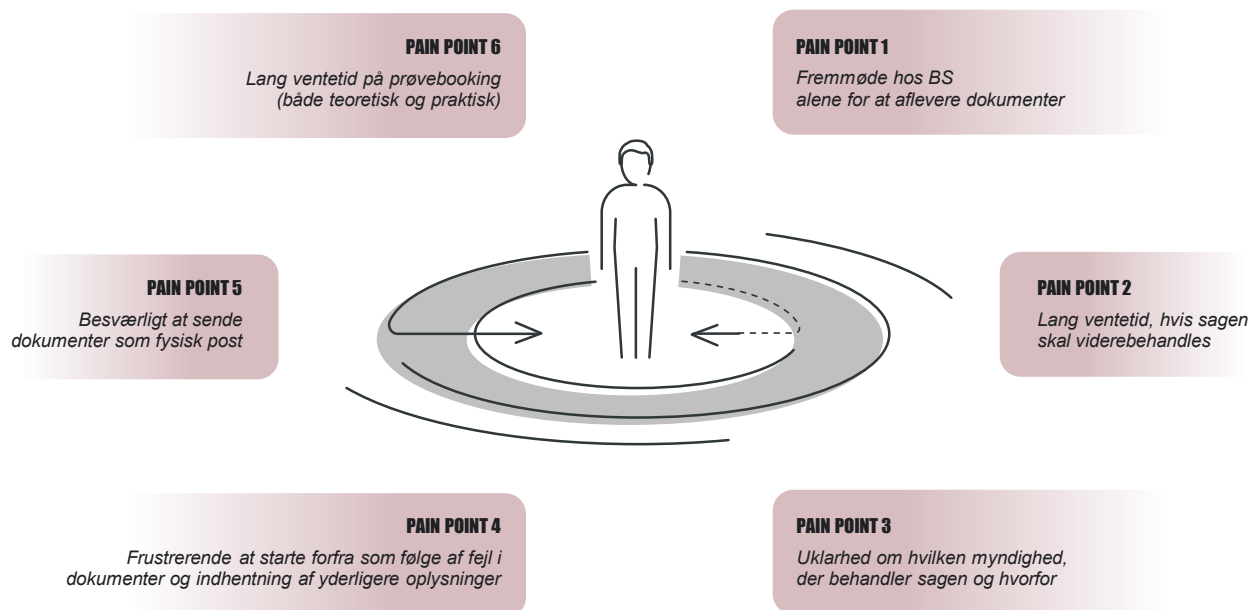
Note: Politiets Administrative Center foretager løbende tilpasning af tallene på baggrund af indkomne registreringer. Kilde: Politiets Administrative Centers præsentation på ERFA-gruppemøde den 25. september 2019 samt egne registreringer.

I det følgende opsummeres de mest centrale hovedudfordringer i borgerens perspektiv på tværs af brugerprofiler, kørekorttyper og erhvervsformer.

- **Fysiske dokumenter og blanketter.** På trods af at dokumenter og blanketter er tilgængelige digitalt, bliver disse printet og udfyldt i hånden i forbindelse med ansøgning om kørekort. Herefter afleverer borgeren den fysiske sagsmappe, hvor borgerens data opbevares gennem processen. Borgeren oplever det som besværligt at skulle finde, printe og udfylde de mange fysiske dokumenter. Borgeren oplever sjældent, at kørelæreren kan hjælpe effektivt, fordi vejledningerne er fysiske og lange, hvilket gør det svært at anvende vejledninger til opslag. Der er ofte fejl i lægeattestens afsnit A, spørgsmål C: *Kan De bruge arme og ben fuldt ud?* idet spørgsmålet er vendt anderledes, end de øvrige spørgsmål. Det betyder, at mange borgere svarer nej, og hvis dette ikke er korrekt, skal der indhentes en korrigeret lægeattest.
- **Det er svært at navigere i den samlede mængde af information ved ansøgning.** Der er mange steder, hvor borgeren kan søge information om processen for erhvervelse af kørekort, fx Færdselsstyrelsens hjemmeside, kommunes hjemmeside, borger.dk mv. Herudover starter mange borgere med at kontakte en kørelærer, inden der foretages en online informationssøgning. Det kan således være svært at overskue, hvor det giver bedst mening at starte sin rejse, og hvilke aktører der skal kontaktes i hvilken rækkefølge. Borgerne må derfor ofte benytte kørelæreren som vejleder gennem processen.
- **Manglende transparens i forløbet.** Når en sag er sendt til viderebehandling fra Borgerservice som følge af enten anmærkninger i lægeattesten eller kriminalitetsrelaterede anmærkninger i kørekortregistret, oplever eleven en mangel på transparens i sagsforløbet. Det er ofte uklart for eleven, hvor sagen er, og hvem der er ansvarlig for hvad. Eleven har typisk spørgsmål som: *"Hvor er min sag?"*, *"Hvor er min lægeerklæring?"*, *"Hvad er det næste skridt?"*, *"Hvornår kan jeg forvente at få mit kørekort?"* og *"Hvem skal jeg ringe til for at spørge om hjælp?"* Eleven henvender sig som regel til kørelærer eller Borgerservice, som bruger tid på at fortælle om den administrative proces med elever (og elevers forældre/værger), som vil vide, hvor deres sag befinder sig i systemet og hvorfor. I sagstyper, der forudsætter prøve, kan informationer være tilgængelige på køreprøvebooking.dk, hvis status er inddateret korrekt af de involverede aktører.
- **Lang sagsbehandling.** Sager, der sendes til viderebehandling fra Borgerservice til Politiets Administrative Center og evt. videre fra Politiets Administrative Center til Styrelsen for Patientsikkerhed, er karakteriseret ved at have en samlet lang sagsbehandlingstid. Dette skyldes flere forhold, herunder fysisk overlevering af sagen, manglende transparens om processen samt fejl i oplysninger og dermed tilbageløb i sagen. Borgeren oplever den lange sagsbehandlingstid og uvisheden om, hvor lang tid der går, før ansøgningen er godkendt, som vældig frustrerende. Ventetiden indebærer desuden, at eleven ikke kan booke prøver (teoretisk og praktisk prøve), samt at eleven ofte er nødsaget til at tage ekstra køretimer for at vedligeholde kompetencer henimod prøvetidspunktet. Ekstra timer er bekostelige og anses som en stor irritation for eleven. Såfremt borgeren ikke får medhold i ansøgningen og vælger at klage hos Færdselsstyrelsen, vil der forekomme yderligere sagsbehandlingstid.

Udfordringerne er illustreret i nedenstående figur.

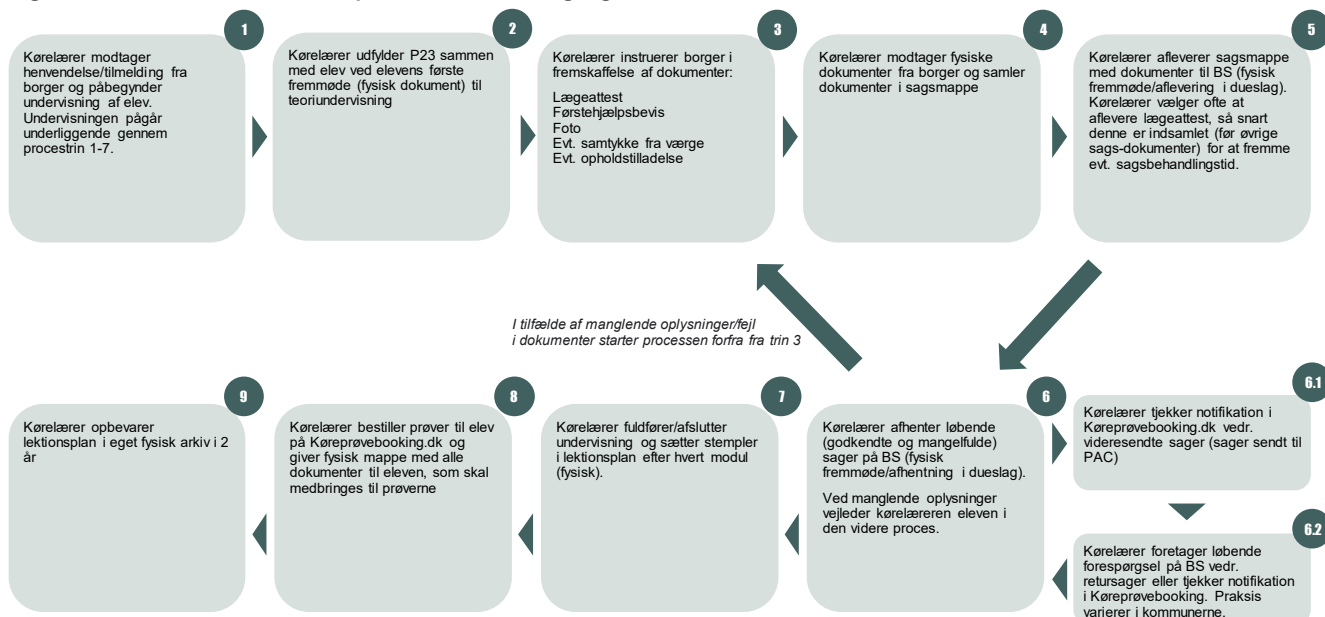
Figur 1. Oversigt over de væsentligste og mest udbredte pain points for borgerne



KØRELÆRERENS FORLØB, AKTIVITETER OG UDFORDRINGER

I dette afsnit belyses kørekortprocessen fra kørelærers perspektiv. De væsentligste udfordringer er sammenfattet bagerst i afsnittet. Kørelærers aktiviteter i forbindelse med en førstegangserhvervelse er illustreret nedenfor.

Figur 2. Kørelærers aktiviteter i processen for førstegangserhvervelse



Førstegangserhvervelse er den primære proces for kørelæreren. Herudover indgår kørelæreren i sagsprocessen om generhvervelser, hvor kørelæreren udlåner førertøj til generhvervelsesprøven og i nogle tilfælde tilbyder undervisning samt at booke prøvetid for eleven. Ydermere indgår kørelæreren i ombytningssager, hvor borgeren skal gennemføre en kontrollerende køreprøve. For alle sagstyper anvendes P23-blanketten i forskelligt omfang og med forskellige krav om følgedokumentation, hvilket uddybes i det følgende afsnit om myndighedsprocesser.

Kørelærers forløb bærer præg af administrative opgaver i forbindelse med dokumenthåndtering for eleverne. Det medfører, at kørelæreren løfter opgaven med at sikre korrekt indsamling og gyldighed af dokumenter i forbindelse med kørekortansøgningen og står for overdragelse og afhentning af sagsdokumenter til og fra Borgerservice. Nogle kørelærere har valgt at overdrage dokumenthåndteringen til eleven selv, ligesom nogle kørelærere tager betaling (fra eleven) for at stå for opgaven. På baggrund af de gennemførte projektaktiviteter kan det skønnes, at kørelæreren varetager den administrative opgave for borgeren i ca. 70-75 procent af sagerne, mens borgeren har det primære administrative ansvar i ca. 25-30 procent af sagerne.

De typiske pain points for kørelærerne er sammenfattet i det følgende:

- **Papirbåren proces med fysiske dokumenter og fysisk arkiv.** Håndtering af fysiske dokumenter er generelt besværlig og tidskrævende. Det kræver, at kørelæreren holder styr på, "hvor i processen" sagerne er gennem sit eget arkiv. Den fysiske håndtering af dokumenter er en udfordring set i forhold til bestemmelserne i den europæiske forordning om databeskyttelse, idet kørelærerne er i besiddelse af sagsdokumenter med personfølsomme oplysninger. Særligt ved gennemførelse af køretimer- og prøver er det en udfordring, da dokumenterne er svære at sikre, når de medtages i bilen. Det er til tider vanskeligt for kørelæreren at vejlede eleven i udfyldelse af dokumenterne. I den sammenhæng er det en udfordring, at vejledninger ligeledes er fysiske (og lange), hvilket gør det svært at anvende vejledninger til opslag.
- **Fysisk fremmøde ved afhentning og aflevering af sagsmapper er tidskrævende.** Kørelæreren kan ikke aflevere dokumenter digitalt og skal derfor overdrage dem fysisk til Borgerservice. Det er tidskrævende og afføder som regel, at kørelærer er hos Borgerservice flere gange ugentligt for at aflevere og afhente sagsdokumenter. Det er en særlig udfordring for kørelærere, der er placeret geografisk langt fra Borgerservice, og hvor der er begrænsede åbningstider for aflevering af kørekortsager.
- **Kapacitetsstyring og proces for fordeling af teori- og køreprøver er uhensigtsmæssig.** Kørelærere inden for flere af landets politikredse oplever, at processen med booking af prøvetimer til eleverne er en udfordring. Udfordringen består i, at der er et begrænset udbud af prøver, og der er dermed ofte lang ventetid for eleverne. Det er også en udfordring, at kørelærer skal sidde klar ved computeren (Køreprøvebooking.dk) og gennemføre booking for alle sine elever, så snart prøvetiderne frigives af politikredsene. Der frigives prøvetimer ca. en gang ugentligt i hver politikreds, og flere kørelærere oplever, at alle prøvetider er booket "efter et par minutter". For elever, der henvender sig til Borgerservice for at booke

teoriprøve, kan det betyde yderligere ventetid, da Borgerservice ikke sidder klar til at booke prøvetimer ved frigivelses-tidspunktet.

- **For meget ansvar er lagt over på kørelæreren.** Kørelæreren varetager opgaver, som eleven principielt selv kan varetage. Eksempelvis udfyldelse af dokumenter, aflevering af sagen til Borgerservice samt opfølgning på sagen og indhentning af informationer. Kørelæreren eller køreskolen er ikke en myndighed, men en virksomhed, der skal servicere bedst muligt, så kørelæreren kan koncentrere sig om undervisningen af eleverne. Mange kørelærere oplever at bruge for meget tid på papirarbejde og administrative opgaver. Kørelærerne vurderer samlet set, at deres varetagelse af administrative opgaver i processen ikke korresponderer med deres faglige kompetence og kerneopgave.

MYNDIGHEDSPROCESSER

INTRODUKTION OG DISPONERING

I det følgende præsenteres myndighedsprocesserne på kørekortområdet og de hovedudfordringer, som myndighederne oplever i den samlede ansøgnings- og sagsbehandlingsproces. Først præsenteres de seks vigtigste erhvervelsestyper vurderet i forhold til volumen, organisatorisk kompleksitet og samlet omkostningsniveau. For erhvervelsestyperne *førstegangserhvervelse*, *fornyelse*, *generhvervelse* og *ombytning* er der optegnet en generel procesmodel, som i store træk viser den typiske sagsgang. Der er ikke tegnet en procesmodel for *duplikatkørekort* og *internationalt kørekort*, da processerne hertil er begrænset til borgerens fremmøde i Borgerservice. Processen for især duplikatkørekort er dog desuagtet relevant i et digitaliseringsperspektiv, idet der på lige fod med de øvrige erhvervelsestyper oversendes fysiske stamkort til kørekortproducenten.

Herefter præsenteres de typiske processer hos Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed. Mens kommunernes myndighedsopgaver bedst kan beskrives via erhvervelsestyperne, er processerne i Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed ikke i samme grad knyttet til erhvervelsestyper, men derimod til de helbredsmæssige og retlige forhold, der knytter sig til sagen. Til sidst i afsnittet præsenteres hovedudfordringerne i samarbejdet om administration af kørekortområdet set ud fra myndighedernes perspektiv. Udfordringerne er kortlagt gennem fælles workshop og særskilte interviews med myndighederne.

FORMÅL OG AFGRÆNSNING

Formålet med denne del af analysen er at forstå, hvordan myndighedssamarbejdet og de interne processer i myndighederne ser ud. Det er også et selvstændigt formål at forstå myndighedernes hovedudfordringer for på bedst mulig vis at designe løsninger, som kan imødegå nuværende uhensigtsmæssigheder i sagsgangen.

Erhvervelsestyper, som indebærer en hurtig afklaring ved ekspedition i fronten af Borgerservice, er ikke opstillet som procesmodeller. Denne afgrænsning er foretaget, fordi der ikke sker en reel sagsbehandling, og fordi selve processen rummer en meget lille kompleksitet og et begrænset tidsforbrug pr. sag i sammenligning med de øvrige erhvervelsestyper.

Der er i dag en vis variation i praksis mellem myndigheder og aktører fx blandt borgerservicecentre og kørelærere. I procesmodellerne har vi optegnet, hvad vi betragter som den mest gennemgående procesmodel, vel vidende at der vil være specifikke forhold og praksisser, der ikke repræsenteres. Det er under hver procesmodel beskrevet, hvori de typiske variationer består. Der er ikke foretaget nogen yderligere afgrænsning i forhold til kørekorttyper eller borgerprofiler, der er genstand for procesforløbene.

Endelig skal det nævnes, at der ikke er opstillet en procesmodel for aktiviteter hos Færdselsstyrelsen, som dels har en opgave som rekursinstans og en rolle som afgørende myndighed i forhold til dispensationssager. Med ca. 240 klagesager om året vurderes denne opgave at være marginal. Opgaven kan desuden anskues som en selvstændig proces uden nogen nævneværdig indvirkning på de øvrige administrative processer på kørekortområdet.

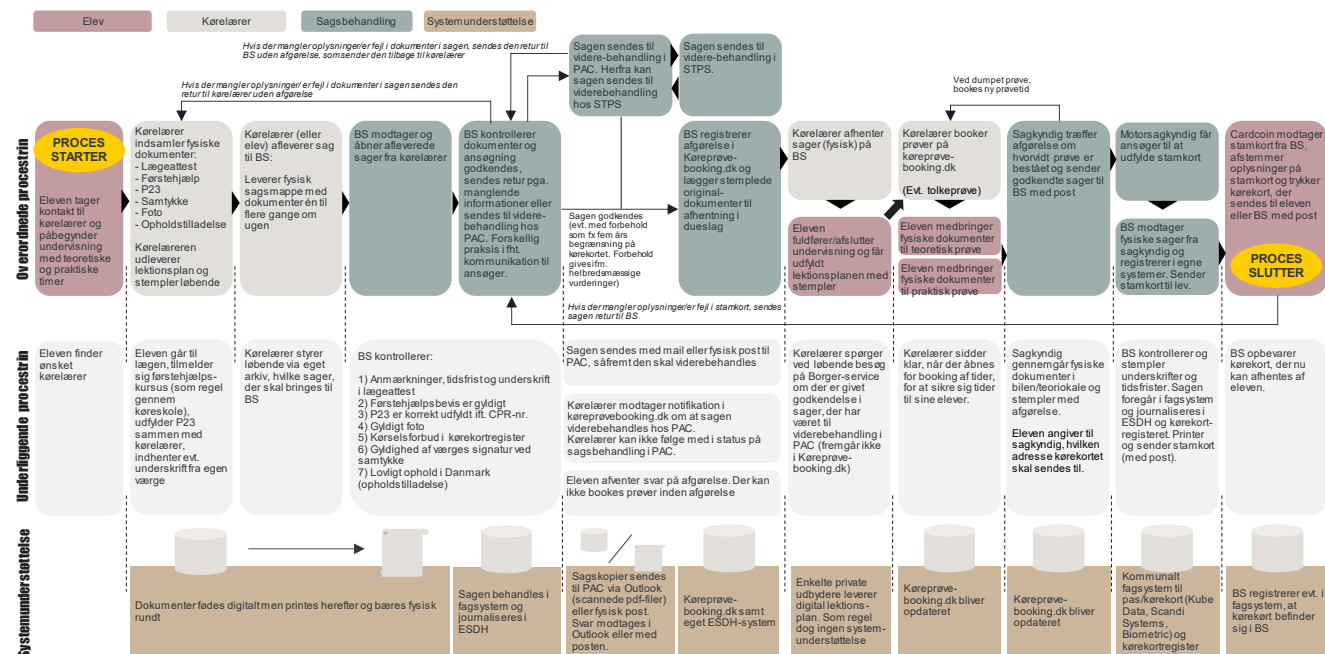
Nedenfor ses et opsummerende overblik over processerne, der knytter sig til erhvervelsestyperne. På de næste sider er processerne udfoldet.

Tabel 2. Procesoverblik pr. erhvervelsestype

Erhvervelsestype	Overordnet procesbeskrivelse	Særlige forhold ved processen	Involverede aktører i proceskæden
Førstegangserhvervelse	Førstegangserhvervelsen er den mest komplekse erhvervelsestype set i forhold til antallet af aktører og det samlede tidsforbrug pr. sag, jf. afsnittet om aktivitet og økonomi. Processen involverer mange dokumenter med manuelle overdragelser af dokumenter mellem de mange aktører. Processen er i høj grad formet efter de blanketter/dokumenter, der overdrages mellem myndigheder, og hvori sagen løbende beriges med oplysninger.	Der indgår mange dokumenter/blanketter i processen, som alle er fysiske. Omdrejningspunktet er P23-blanketten og en række følgedokumenter. Kørelæreren spiller i de fleste tilfælde en afgørende rolle som administrativt mellemled mellem borger og myndigheder (Borgerservice). Processen er sårbar over for fejl i dokumenter/blanketter. Der kan forekomme lang sagsbehandling, særligt hvis en sag har anmærkninger i lægeattest eller i kørekortregistret.	Borger Kørelærer Borgerservice Politiets Administrative Center Styrelsen for Patientsikkerhed Praktiserende læge Prøvesagkyndig Kørekortproducent
Fornyelse	Processen initieres af borgeren ved henvendelse i Borgerservice i forbindelse med udløb af kørekort. I de fleste tilfælde kan sagen gennemføres i fronten sammen med borgeren. I helbredsmæssige tvilstilfælde sendes sagen til viderebehandling hos Politiets Administrative Center.	Ansøgning sker via P22-blanketten evt. med supplerende dokumentation (typisk en lægeerklæring). Borgeren skal selv være opmærksom på, hvor kørekortet skal fornyes. Borgerservice har ikke bemyndigelse til at indkræve lægeattest fra borgeren. Alle tvivlsager sendes derfor videre til Politiets Administrative Center, som har bemyndigelse til at kræve en lægeattest.	Borger Borgerservice Politiets Administrative Center Styrelsen for Patientsikkerhed Kørekortproducent
Generhvervelse	Processen initieres, når en borger ønsker at generhverve sit kørekort efter en betinget eller ubetinget frakendelse af førerretten. Ansøgning og proces påbegyndes via Borgerservice. I sager vedrørende ubetinget frakendelse står Politiets Administrative Center for at kontrollere, om borgeren er kvalificeret til en generhvervelse. Generhvervelse opnås gennem hhv. en kvalificerende køreprøve, eller hvad der svarer til en førstegangserhvervelse uden lægeattest og førstehjælpskursus.	Omdrejningspunktet for ansøgningen er P23-blanketten og evt. følgedokumentation. Generhvervelsesprocessen er forskellig, afhængig af om borgeren ansøger om generhvervelse efter en ubetinget eller en betinget frakendelse af kørekortet. Borgerservice registrerer ikke oplysninger om ansøgning af generhvervelse. Borgeren registreres således først i systemerne, efter ansøgningen er godkendt. Indtil da foregår sagsbehandlingen i fysiske sagsakter.	Borger Kørelærer Borgerservice Politiets Administrative Center Styrelsen for Patientsikkerhed Prøvesagkyndig Kørekortproducent
Ombytning	En ombytning af udenlandsk kørekort initieres af borgere, der har et kørekort, som er udstedt i et andet land end Danmark, og som vil have dansk kørekort. Ved tvivl om kørekortets og evt. følgedokumenters ægthed sendes kørekort og dokumenter til ægthedsvurdering til Rigspolitiet, som vurderer ægthed og validitet.	Det gælder for borgere uden for EU, at der ikke udstedes midlertidigt kørekort under sagsbehandlingsperioden, medmindre borgeren henvender sig inden for 90 dage inden indrejse. Borgere uden for EU skal desuden altid have deres kørekort til fysisk validering i Rigspolitiets laboratorium. Borgere uden for EU skal desuden have deres kørekort til fysisk validering i Rigspolitiets laboratorium, hvis Borgerservice er i tvivl om det udenlandske kørekorts ægthed.	Borger Politiets Administrative Center Styrelsen for Patientsikkerhed Rigspolitiet, Udenlandske ambassader
Duplikatkørekort	Processen for erhvervelse af duplikatkørekort er simpel. Borgeren ansøger om erhvervelse af duplikatkørekort, hvis borgerens kørekort er bortkommet, eller der er sket navneforandring. Processen håndteres i Borgerservice-fronten ved borgernes fremmøde.	Processen kan gennemføres af borgeren selv i elektroniske standere, der er placeret i alle borgerservicecentre. Standerne kan tage billede af borgeren og kontrollere borgerens identitet gennem fx indscanning af pas.	Borger Borgerservice
Internationalt kørekort	Internationalt kørekort gives til borgere, der ønsker at medtage førerretten under ophold i udlandet. Processen for internationalt kørekort gennemføres i Borgerservice-fronten ved borgernes fremmøde.	Ansøgning om internationalt kørekort er en af de mindst omfattende processer, som kan gennemføres af medarbejderne i Borgerservice-fronten efter en validering af borgerens kørekort.	Borger Borgerservice

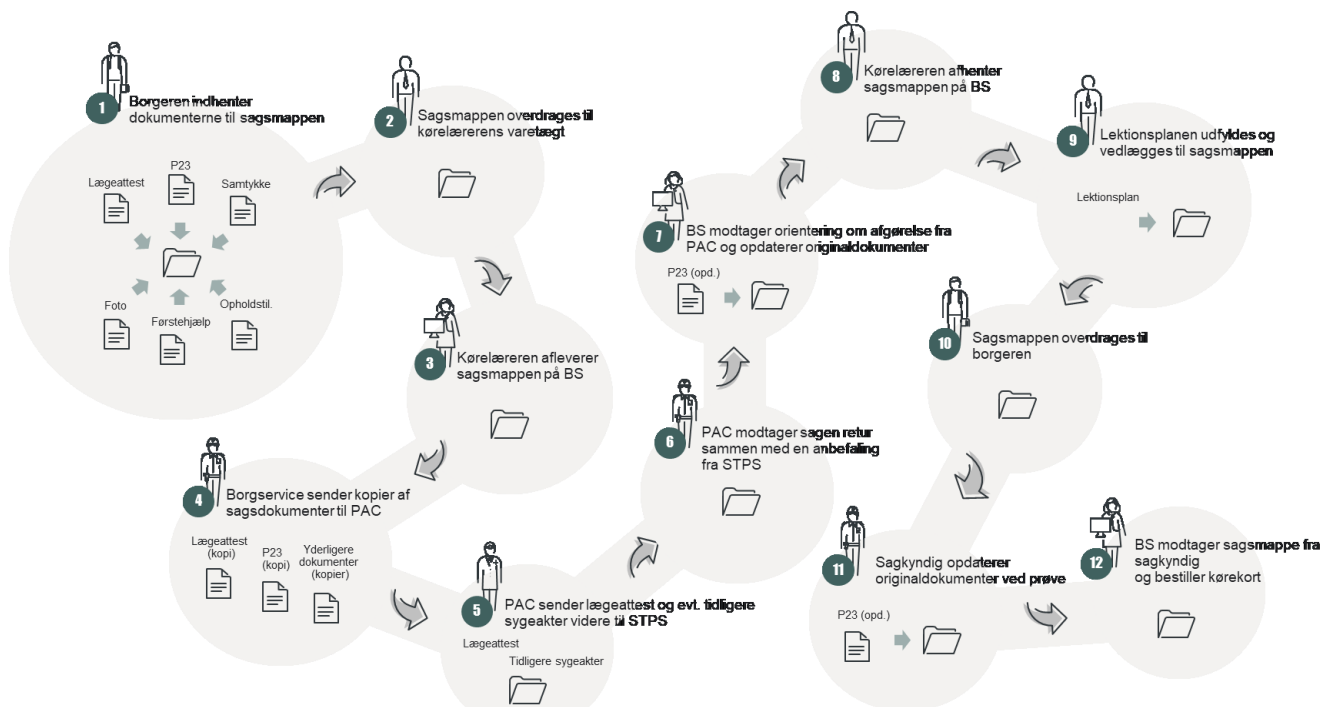
Procesmodel for en førstegangserhvervelse. Den samlede procesmodel nedenfor er tegnet op efter sagsgangen for en førstegangserhvervelse. Processen er i udgangspunktet den mest omfattende og komplicerede proces, da den inddrager alle aktører og indbefatter mange dokumenter, som løbende skal opdateres, kontrolleres og underskrives af flere aktører. Hvis sagen indbefatter en anmærkning på borgerens lægeattest, vil sagen være særlig kompleks, idet sagen så vil blive sendt til viderebehandling hos Politiets Administrative Center og i nogle tilfælde videre fra Politiets Administrative Center til Styrelsen for Patientsikkerhed. Processen er kendetegnet ved, at der ikke findes integrationer mellem aktørernes sagsbehandlingssystemer, og sagsoverdragelse sker derfor via forsendelse af fysiske dokumenter med post (dette er altid tilfældet i sagsoverdragelser mellem Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed og i et vist omfang mellem kommunerne og Politiets Administrative Center) eller ved afsendelse af indscannede dokumenter via sikker mail, der som regel bliver printet af den modtagende aktør ved modtagelse.

Figur 3. Procesmodel for førstegangserhvervelse



Borgerens sagsmappe med fysiske dokumenter er omdrejningspunktet for førstegangserhvervelsen, jf. nedenstående illustration, som viser, hvordan den fysiske mappe bliver til, og hvordan sagsmappen kan betragtes som "stafetten", der overdrages mellem aktører i værdikæden.

Figur 4. Sagsmappens rejse gennem procesforløbet ved en førstegangserhvervelse



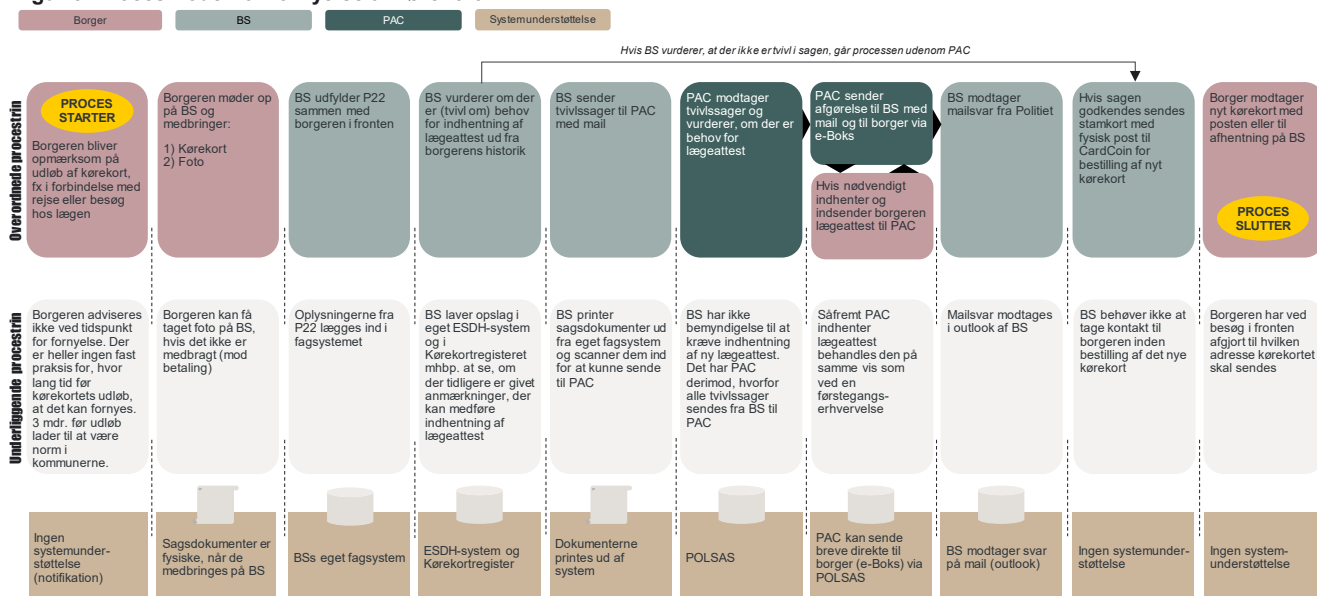
Illustrationen viser et mere komplekst aktørforløb med involvering af Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patient-sikkerhed. Fremstillingen er omvendt simpel i den forstand, at forløbet er lineært uden fejl, tilbageløb og yderligere interaktioner og kommunikation mellem de involverede aktører. Dette er forsimplet, fordi der fx altid er mange opdateringer og underskrifter i forbindelse med lektionsplanen, ligesom der ofte opleves fejl i P23-anøgningen, lægeattesten mv.

Procesmodel for en fornyelse. Fornyelse af kørekortet finder sted ved kørekortets udløb. Det er borgeren selv, der skal være opmærksom på udløbsdatoen og tage initiativ til fornyelsen. Størstedelen af sagerne (ca. to tredjedele) kan håndteres ved borgerens fremmøde i Borgerservice, hvor et nyt kørekort bestilles, mens borgeren serviceres af frontmedarbejderen. Det

sker grundlæggende ved at udfylde den såkaldte P22-blanket, som indeholder en række stamdata om borgeren og informationer om selve kørekortet, som ansøgningen er målrettet, jf. nedenstående illustration af procesmodellen. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en sag kræver indhentning af lægeattest, sender Borgerservice sagen til viderebehandling hos Politiets Administrative Center, der indhenter lægeattesten fra borgeren efter en nødvendighedsvurdering.

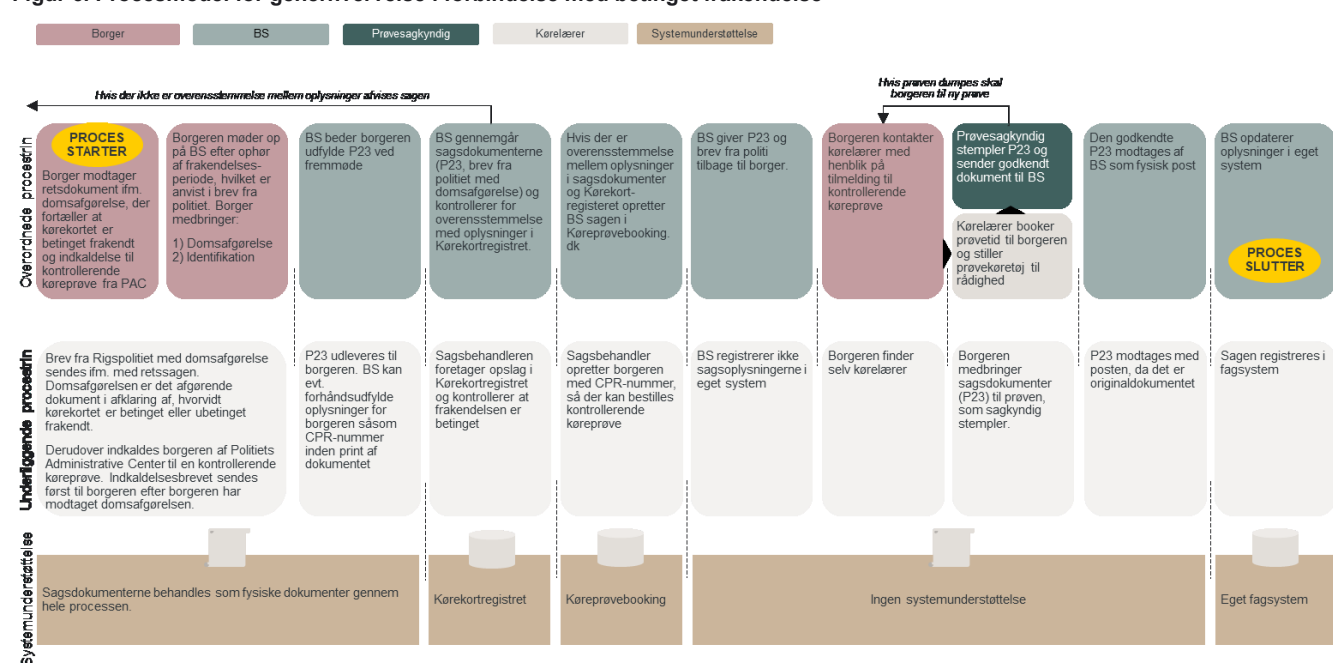
Borgerservice har således ikke selv myndighed til at indhente lægeattesten. Borgerservice vurderer, om en sag kan karakteriseres som tvivlsag via opslag i eget ESDH-system og i Kørekortregistret, hvor der tidligere kan være angivet eventuelle bemærkninger, der indikerer, at sagen skal sendes til Politiets Administrative Center. Hvis Politiets Administrative Center indhenter lægeattest fra borgeren, behandles denne som ved en førstegangserhvervelse.

Figur 5. Procesmodel for fornyelse af kørekort



Procesmodel for generhvervelse i forbindelse med betinget frakendelse. Ved en betinget frakendelse af kørekortet skal borgeren aflægge en kontrollerende køreprøve. Borgeren bliver anvist i brev fra Rigspolitiet (domsafgørelse), at processen skal initieres ved fremmøde i Borgerservice, og det er således på borgerens eget initiativ at opstarte processen. De primære sagsdokumenter er P23, hvori der foretages ansøgning om kontrollerende køreprøve, samt brev fra Rigspolitiet med domsafgørelsen, som Borgerservice benytter til at kontrollere de retslige forhold (at sagen vedrører betinget frakendelse). Processen er vist nedenfor.

Figur 6. Procesmodel for generhvervelse i forbindelse med betinget frakendelse

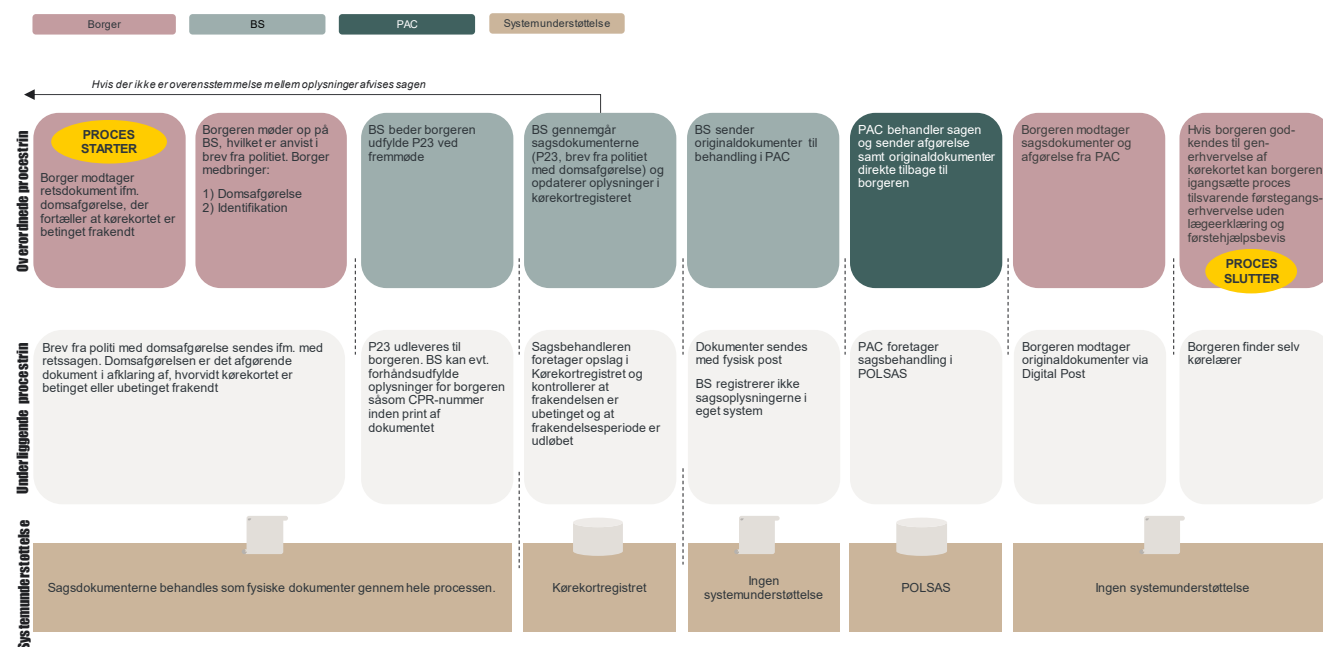


Processen er kendetegnet ved, at der ikke foretages sagsbehandling i fagsystemet hos Borgerservice, men at hele sagsbehandlingen er håndbåret, og at borgeren er ansvarlig for at viderebringe ansøgningen (P23) til den kontrollerende køreprøve. Borgerservice foretager opslag i Kørekortregistret og opretter borgeren i Køreprøvebooking, således at der kan bookes en kontrollerende køreprøve.

Hvis borgerens generhvervelse sker som følge af kørsel i påvirket eller svækket tilstand, eller hvis borgeren har fået pålagt kørselsforbud som følge heraf, skal der gennemføres et ANT-kursus. Kurset henvender sig både til borgere, der ønsker at generhverve eller bevare kørekortet efter ubetinget eller betinget frakendelse af kørekortet. Når borgeren har gennemført kurset, modtages et ANT-bevis, der kan anvendes som dokumentation.

Procesmodel for generhvervelse af kørekort i forbindelse med ubetinget frakendelse. Ved en ubetinget frakendelse af kørekortet har borgeren mistet førerretten i en given periode, hvilket er meddelt til borgeren af Rigspolitiet i domsafgørelsen. Ved udløb af perioden kan borgeren ansøge om generhvervelse af førerretten. For at generhverve kørekortet skal borgeren gennem en proces, der modsvarer en førstegangserhvervelse, dog uden at skulle aflevere lægeerklæring og førstehjælpsbevis. Processen er vist i nedenstående figur.

Figur 7. Procesmodel for generhvervelse i forbindelse med ubetinget frakendelse



Procesmodellen viser den proces, der går forud for, at borgeren kan påbegynde den egentlige generhvervelse (tilsvarende førstegangserhvervelse). Borgeren skal nemlig inden processens påbegyndelse ansøge om generhvervelse i Borgerservice via P23-blanketten. I denne proces videresender Borgerservice alle sager til Politiets Administrative Center for godkendelse i forhold til oplysninger i kørekort og kriminalregistret.

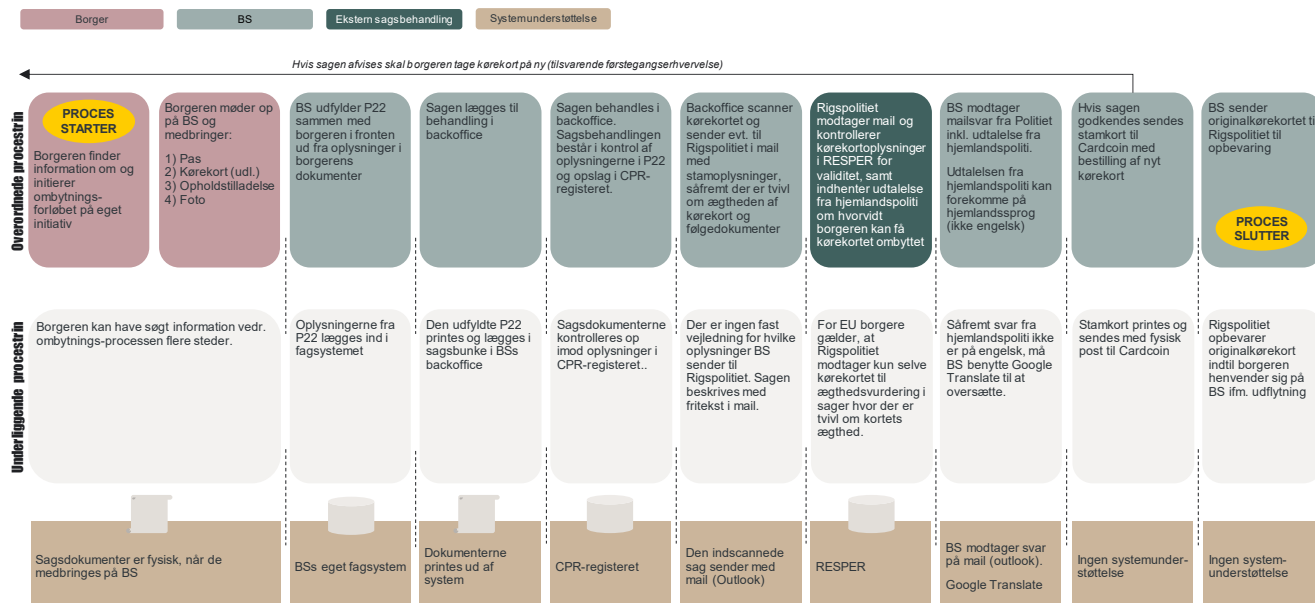
Procesmodel for ombytning af udenlandsk kørekort (EU-borger). Processen for ombytning af internationale kørekort for EU-borgere starter hos borgeren, der selv skal gøre sig bevidst om processen og reglementet for erhvervelsen.

Sagsbehandlingen i Borgerservice består i høj grad af at kontrollere borgerens oplysninger i de medbragte dokumenter, herunder om originalkortet er erhvervet, mens borgeren faktisk har boet i udlandet og ikke i Danmark. Herudover kan Borgerservice varetage opgaven med at få sendt en kopi af originalkørekortet og evt. kopi af følgedokumenter til kontrol hos Rigspolitiet, såfremt der er tvivl om ægtheden af kørekortet og/eller følgedokumenter. Rigspolitiet kan i et sådant tilfælde via dialog med relevant udenlandsk ambassade indhente en udtalelse fra hjemlandspolitiet.

Sagsdokumenterne, herunder originalkørekort, sendes frem og tilbage mellem Borgerservice og Rigspolitiet på sikker mail som indscannede kopier.

Processen er vist i nedenstående procesmodel.

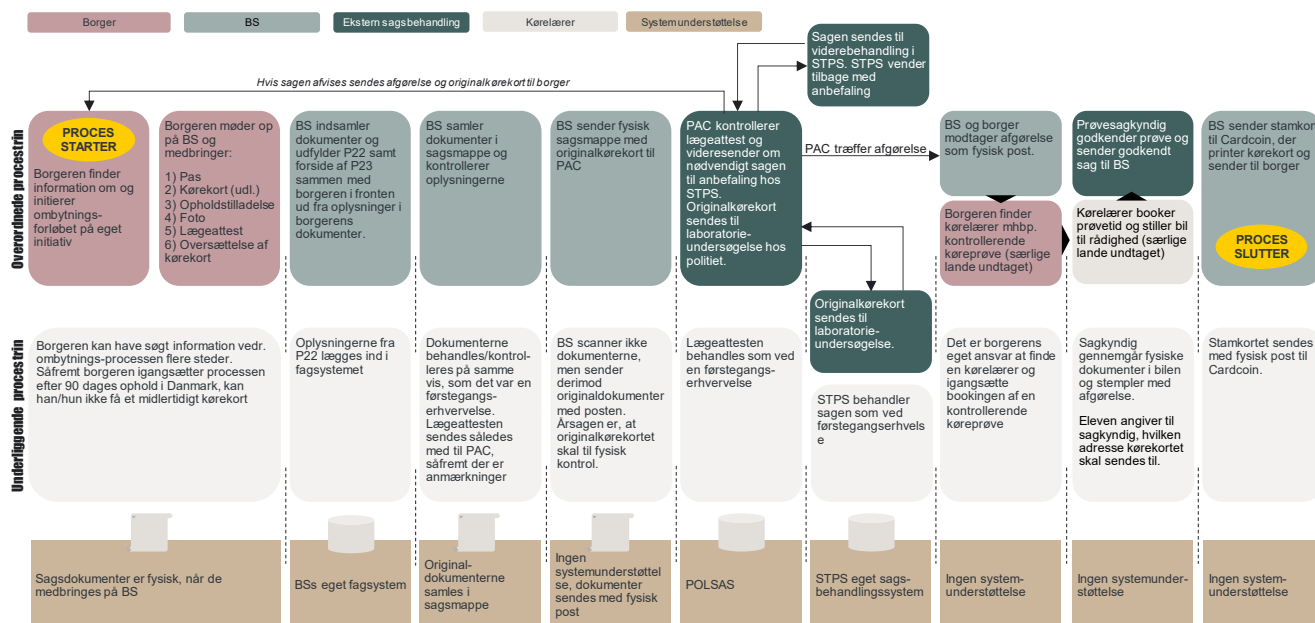
Figur 8. Procesmodel for ombytning af udenlandsk kørekort



Procesmodel for ombytning af udenlandsk kørekort (ikke-EU-borger). Der er en vis forskel på processen for ombytning af internationalt kørekort for borgere, der kommer fra lande hhv. inden for og uden for EU. For ikke-EU-borgere gælder således, at ombytningen kræver en godkendt lægeattest, der undergår samme godkendelsesprocedure som ved processen for en førstegangserhvervelse. Det vil sige, at lægeattesten sendes til godkendelse hos Politiets Administrative Center og evt. Styrelsen for Patientsikkerhed, såfremt der er anmærkninger i lægeattesten.

Derudover skal borgerens originalkørekort sendes til laboratorieundersøgelse hos Rigspolitiets specialister, såfremt Borger-service er i tvivl om kørekortets ægthed. Af den årsag overdrages sagsmappen med originaldokumenter altid til Politiets Administrative Center. Ydermere skal borgere fra en række lande uden for EU aflægge en kontrollerende køreprøve i forbindelse med ombytningen, hvilket kræver, at borgeren kontakter en køreskole og booker tid til prøveafvikling gennem kørelæreren. Procesmodellen for ombytning af et udenlandsk kørekort for en borger uden for EU er vist nedenfor.

Figur 9. Procesmodel for ombytning af udenlandsk kørekort (ikke-EU-borger)



Procesmodel for Politiets Administrative Center. Politiets Administrative Center modtager sager fra Borgerservice, hvis der er helbredsmæssige anmærkninger i lægeattesten, eller hvis der ved opslag i kørekortregistret viser sig kriminalitetsrelaterede anmærkninger. Det bemærkes, at Borgerservice ikke har adgang til oplysninger om borgerens kriminelle forhold, men kan alene se anmærkning i kørekortregistret om, at sagen skal til Politiets Administrative Center via kørekortregistret.

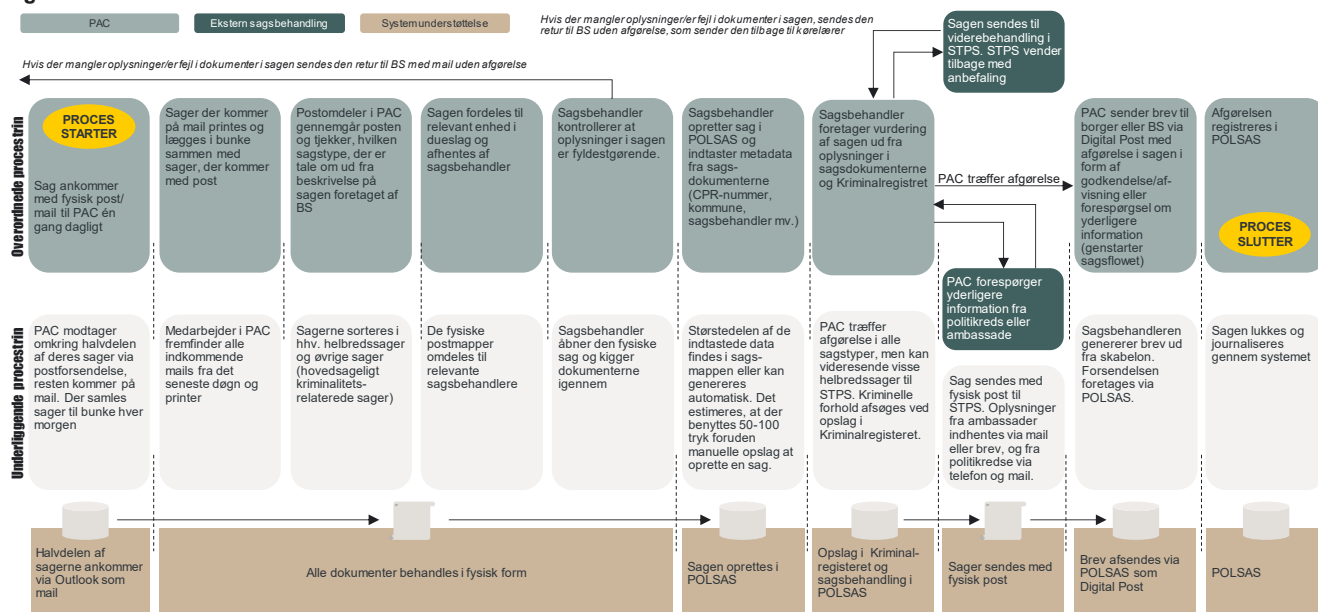
Politiets Administrative Center er afgørende myndighed bortset fra visse sager om dispensation, der videresendes til Færdselsstyrelsen, som er afgørende myndighed. I forbindelse med helbredsrelaterede sager vil der ofte være behov for at sende sagen til Styrelsen for Patientsikkerhed, der giver en anbefaling til den lægelige afgørelse. Politiets Administrative Center indhenter ikke anbefaling fra Styrelsen for Patientsikkerhed, hvis de helbredsmæssige anmærkninger i sagen drejer sig om ansøgerens syn, sukkersyge samt enkelte andre "milde" forhold, ud fra instruksen i cirkulære om kørekort.

I kriminalitetsrelaterede sager træffer Politiets Administrative Center afgørelse ud fra oplysninger i kriminalregistret samt i enkelte sager ved indhentning af yderligere oplysninger hos de lokale politikredse, udenlandske ambassader og øvrige afdelinger inden for Rigspolitiet. Den samlede proces er kendetegnet af, at sagerne fra Borgerservice kommer ind som fysiske dokumenter enten via fysisk post eller som sikker mail, der printes og håndteres fysisk. Politiets Administrative Center indtaster oplysninger manuelt i POLSAS-systemet.

Alle sager sendes med fysisk post frem og tilbage mellem Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed. Afgørelser kan sendes digitalt via Digital Post fra POLSAS til borgeren og til Borgerservice.

Den samlede procesmodel for Politiets Administrative Center er skitseret nedenfor.

Figur 10. Procesmodel for Politiets Administrative Center



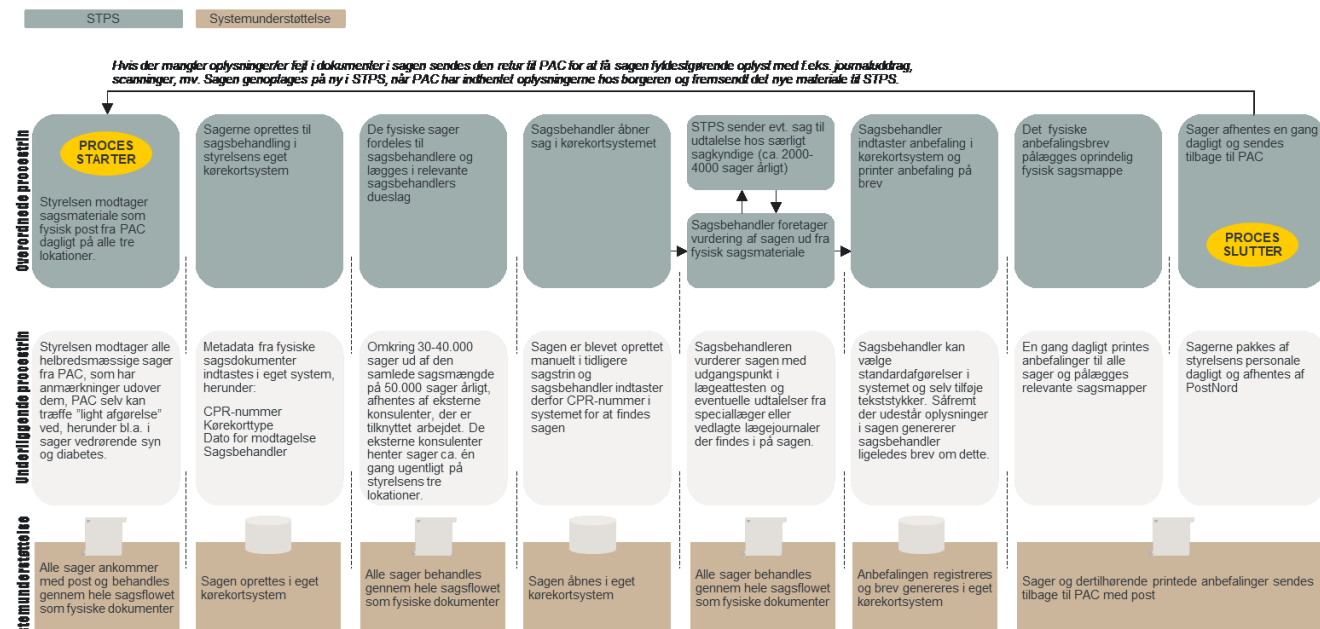
Procesmodel for Styrelsen for Patientsikkerhed. Styrelsen indtræder i den samlede proceskæde i sager, hvor Politiets Administrative Center har brug for en lægelig anbefaling om helbredsmæssige forhold i sagen. Styrelsen har således alene en rådgivende funktion i sagsbehandlingen.

Styrelsen modtager omkring 48.000 sager årligt til vurdering. Styrelsen benytter såvel interne medarbejdere som eksterne konsulenter til vurderingsopgaven.

Styrelsen for Patientsikkerhed modtager og tilbageleverer alle sager til Politiets Administrative Center som fysisk post uden undervejs at interagere med yderligere aktører. Styrelsen behandler sagerne i eget sagsbehandlingssystem, hvilket kræver manuel oprettelse af alle sager med brug af de data, der modtages i sagsmapperne fra Politiets Administrative Center. Den "lukkede" proces, hvor styrelsen kun er i kontakt med Politiets Administrative Center, betyder, at alle sager lukkes efter behandling i styrelsen. Hvis en sag efterfølgende skal oplyses, vil Politiets Administrative Center typisk rette henvendelse direkte til borgeren.

Nedenstående procesmodel viser det typiske sagsflow.

Figur 11. Procesmodel for Styrelsen for Patientsikkerhed



*Note: Det bemærkes, at sagsmaterialet som styrelsen modtager ifm. opstart af processen indbefatter lægeerklæring samt evt. supplerende oplysninger. Det bemærkes herudover, at anbefaling registreres i styrelsens ESDH-system Workzone. Sagsmængder er 2019-data.

HOVEDUDFORDRINGER SET UD FRA ET MYNDIGHEDSPERSPEKTIV

De største udfordringer knytter sig overvejende til manuelle sagsgange og lange sagsbehandlingstider. I det følgende er de mest centrale pain points fremhævet.

- Forskelle i praksis og digital understøttelse mellem myndigheder.** Der er mange myndigheder og aktører involveret i processen med forskellige afgrænsede opgaver og ansvarsområder. Det giver en fragmenteret og sekventiel proces. Myndighederne har et godt kendskab til hinandens opgaveløsning, men ingen myndighed har et samlet ansvar for processen. Processen er ofte langsom og har mange tilbageløb som følge af mangelfuld dokumentation og fejl. Der er store forskelle i myndighedernes digitale understøttelse, hvilket medfører variation i opgaveløsning og tab af effektivitet. Myndighedernes praksis varierer som følge af forskellig fortolkning af retningslinjer, hvilket medfører manglende transparens og varierende serviceoplevelser, bl.a. mellem kommuner.
- Mange manuelle processtrin, fejl og tilbageløb.** Kørekortområdet er karakteriseret ved overvejende manuelle arbejdsprocesser, der i nogen grad er understøttet af digitale redskaber. De manuelle processer har stor betydning for tid og kvalitet i sagsbehandlingen. Desuden har de forskellige aktører vanskeligt ved at se status på sager, der behandles hos øvrige aktører i proceskæden. Der opstår fejl mange steder i processen, fx i selve ansøgningen om kørekort, lægeattesten, stamkortet mv. Kommunerne vurderer bl.a., at der er fejl i minimum 10 procent af indkomne kørekortansøgninger (P23), og at op imod 20 procent af alle lægeerklæringer er fejlbehæftede. Politiets Administrative Center estimerer, at de afviser ca. 5 procent af de indkomne sager som følge af fejl. Cardcoin estimerer, at de afviser op imod 20 procent af alle modtagne stamkort som følge af fejlagtige informationer.
- Gentastning af data og gentagne kontroller i sagsprocessen.** Myndighederne taster de samme oplysninger flere gange i sagsprocessen, fordi der ikke overføres metadata vedrørende sagen. De typiske data, som genindtastes, er fx CPR-nummer, navn, kommune og sagsoplysninger. I sagsforløbet gennemføres der gentagne kontroller af, at eleven har de rette dokumenter. Der gennemføres fx kontroller af lægeattesten, som både kontrolleres af Borgerservice, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed med forskelligt fokus og forskellige niveauer af godkendelseskompetence. Der gennemføres også kontroller af lektionsplanen, hvor både prøvesagkyndig, Borgerservice og kørelærer kontrollerer.
- Lang sagsbehandlingstid som følge af fysisk sagsoverdragelse.** Omtrent halvdelen af kommunerne overdrager fysiske sager til Politiets Administrative Center, som altid overdrager sager fysisk til Styrelsen for Patientsikkerhed. Når Styrelsen for Patientsikkerhed tilbagesender sager til Politiets Administrative Center, foregår det også fysisk. Herudover afleveres følgende dokumenter fysisk i forbindelse med ansøgningen om kørekort: (1) lægeattest, (2) førstehjælpsbevis, (3) P23/P22, (4) samtykke, (5) foto, (6) opholdstilladelse og (7) evt. udenlandsk kørekort.

BLANKETTER OG SYSTEMLANDSKAB

INTRODUKTION OG DISPONERING

Dette afsnit præsenterer et overblik over de blanketter, som anvendes ved ansøgning om kørekort, samt de it-systemer og underliggende infrastrukturkomponenter, som understøtter administrationen af kørekort. Afsnittet indledes med en overordnet beskrivelse af blanketter samt en vurdering af hver blankets kompleksitet set i forhold til en potentiel digitalisering af blanketten. Dernæst følger en overordnet beskrivelse og optegning af primære it-systemer, brugergrænseflader og fælles it-infrastruktur². Afsnittet rundes af med en opsummering af hovedudfordringer ved den nuværende blanket- og it-understøttelse.

FORMÅL OG AFGRÆNSNING

Formålet med afsnittet er at præsentere de vigtigste blanketter og it-systemer på kørekortområdet. Med udgangspunkt i blanketoverblikket og systemlandskabet, herunder blanketternes og systemernes karakteristika, er det muligt at vurdere de nuværende udfordringer på kørekortområdet.

Afsnittet præsenterer alle blanketter, som anvendes ved ansøgning om kørekort. Afsnittet præsenterer ikke følgedokumenter som fx lægeattest, idet disse dokumenter er beskrevet under afsnittet om myndighedernes processer og samarbejde.

Afsnittet beskriver og optegner de primære it-systemer på området, mens sekundære systemer er beskrevet i analysens bilag 1. Dette skyldes, at de sekundære systemer er mindre relevante set i forhold til en fremtidig digitalisering af ansøgnings- og sagsbehandlingsprocessen. Der er enten tale om *specialsystemer*, som kun understøtter et meget lille hjørne af den samlede proces, herunder systemer, som anvendes af få specialkompetencer hos Rigspolitiet. Der er også tale om mindre og teknologisk set umodne løsninger, som ikke vurderes at kunne bruges effektivt i en samlet digitalisering af værdikæden, hvilket fx er tilfældet med kørelærernes it-systemer, som anvendes af ca. 3-5 procent af landets kørelærere. Endelig er systemerne hos praktiserende læge ikke medtaget, da den nuværende it-understøttelse ikke inkluderer et lægefagligt it-system som følger af, at processen for etablering af og kommunikation om lægeattesten foregår manuelt.

Ud over blanketter og it-systemer anvendes en række digitale og fysiske brevskeletter. Disse skabeloner vurderes ikke at blive relevante set i forhold til en yderligere digitalisering af kørekortområdet, og er derfor ikke beskrevet nærmere.

BLANKETOVERSIGT

Der findes i alt 11 blanketter, som anvendes i forbindelse med erhvervelse af kørekort. I det følgende beskrives blanketterne overordnet. I analysens bilag 1 følger en mere dybdegående beskrivelse af hver blanket.

- **P23.** Blanketten anvendes til ansøgning om kørekort i forbindelse med førstegangserhvervelse, generhvervelse og ombytning af udenlandske kørekort. Blanketten indeholder stamdata, underskrift og en række oplysninger om forløbet fra både Borgerservice, kørelærer og prøvesagkyndig. Herudover vil der være oplysninger fra Politiets Administrative Center, hvis der er anmærkninger i borgerens lægeattest. I tillæg til P23 afleveres en række følgedokumenter som beskrevet i afsnittet om myndighedsprocesser.
- **P23T.** Blanketten indeholder samtykkeerklæring og underskrift ved ansøgning om kørekort for borgere under 18 år.
- **Ledsagelsesblanket.** Blanketten anvendes til dokumentation af ledsagelse af borgere under 18 år og indeholder samtykke samt underskrift. Blanketten bruges af den/de myndige personer på over 30 år, som ledsager borgeren under kørsel og bistår med trafikale råd og vejledning.
- **P23A.** Blanketten anvendes til ansøgning om kørekort til knallert og indeholder stamdata samt underskrift. Blanketten indeholder herudover oplysninger og dokumentation fra Borgerservice, kørelærer og prøvesagkyndig.
- **P23B.** Blanketten indeholder samtykke samt underskrift i tilfælde af deltagelse i alkoholordningen.
- **P22.** Blanketten indeholder samtykkeerklæring og underskrift ved ansøgning om kørekortændringer og fornyelse. Blanketten omfatter derved fornyelsessager, sager om duplikatkørekort samt internationalt kørekort. Blanketten indeholder desuden dokumentation fra Borgerservice om verifikation af evt. gennemført efteruddannelse.
- **P22A.** Blanketten indeholder samtykkeerklæring og underskrift ved ansøgning om foreløbig fornyelse af kørekort.
- **Fornyelse af ældre dansk kørekort.** Blanketten indeholder en tro og love-erklæring til brug for fornyelse efter kørekortbekendtgørelsen samt samtykke og underskrift.
- **Ombytning af udenlandsk kørekort ved frakendelse.** Blanketten indeholder en tro og love-erklæring vedrørende frakendelse samt samtykke og underskrift.
- **Ombytning af udenlandsk kørekort 2 års føreranciennitet.** Blanketten indeholder en tro og love-erklæring om to års reel føreranciennitet samt vedrørende frakendelse.

² Blanketter og it-systemer er beskrevet i dybden i analysens bilag 1. Her præsenteres en række yderligere sekundære systemer, som anvendes på området, men som vurderes at have en marginal betydning for en yderligere digitalisering af området.

- **Lektionsplanen.** Der er ikke udfærdiget en lektionsplan fra myndighedssiden. Der er alene beskrevet reglerne for lektionsplanernes opbygning. Det er grundlæggende den enkelte kørelærers ansvar at udarbejde lektionsplanen. Der findes således i dag en række forskellige udformninger af lektionsplanen, som følger de gældende regler om køreuddannelse og prøver. Lektionsplanerne varierer for de forskellige kørekorttyper, og der ses desuden variationer i den konkrete udmøntning mellem køreskoler og kørelærere, idet moduler og lektioner til en vis grad kan sammensættes lokalt. For et almindeligt kategori B-kørekort er der fx fastsat et minimumskrav om 29 lektioner i teorilokale, fire lektioner på manøvrebane, 16 kørelektioner i skolevogn og fire lektioner på køreteknisk anlæg. Herudover kan der være behov for yderligere lektioner samt egentlige krav om yderligere lektioner, hvilket beror på en individuel vurdering og en samlet tidsfaktor.

Det gælder for alle blanketter og følgedokumenter, at de fødes digitalt i den forstand, at dokumenterne er tilgængelige online. Blanketter og følgedokumenter printes herefter for at blive udfyldt manuelt i selve behandlingen af en kørekortansøgning.

Dokumenterne lever således fysisk i borgerens sagsmappe, som cirkulerer rundt mellem de respektive aktører, jf. afsnittet om myndighedernes processer og samarbejde.

Alle blanketter og følgedokumenter indeholder vigtige oplysninger, som følger reguleringen på kørekortområdet, og som skal indgå i sagsbehandlingsprocessen. I en digitaliseringskontekst kan disse oplysninger også beskrives som inputdata.

De inputdata, som indgår i de nuværende blanketter, vil fremadrettet kunne digitaliseres, således at data inddateres elektronisk og afleveres i en digital sagsmappe.

Blanketterne indeholder i udgangspunktet inputdata, der relativt simpelt lader sig overføre til en digital løsning. Blanketterne er dog ligeledes udslagsgivende for procesforløbet og er således ikke alene "databeholdere". Det sidste afføder en vis grad af kompleksitet særligt i forhold til digital signering af flere aktører såvel som digitalisering af følgedokumenter.

Der vil derfor være forskellige kompleksitetsniveauer ved digitalisering af den inputdata, der pr. nuværende opsamles i blanketterne givet deres respektive behov for digital signering (af flere aktører) og digitale følgedokumenter, hvilket er illustreret i tabellen til højre.

I det følgende gennemgås de primære it-systemer, herunder fagapplikationer og fælleskomponenter.

Tabel 3. Komplexitet ved digitalisering af inputdata

	Kompleksitet ved digitalisering af inputdata
P23	
P23T	
Ledsagerblanket	
P23A	
P23B	
P22	
Fornyelse af ældre dansk kørekort	
Ombytning af udenlandsk kørekort ved frakendelse	
Ombytning af udenlandsk kørekort ved 2 års føreranciennitet	

Note: Komplexitetsvurderingen er Implement's vurdering efter gennemgang af blanketterne. Figuren skal særligt fremstille den relative kompleksitetsforskel mellem blanketterne.

SYSTEMOVERBLIK

Sagsgangene er delvist it-understøttet af afgrænsende fagsystemer og ESDH-løsninger uden integrationer mellem systemerne. I det følgende fremhæves de primære systemer, som anvendes af Borgerservice, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed.

- **Køreprøvebooking.dk.** Løsningen er en brugergrænseflade, som anvendes af hovedparten af aktører til online booking af prøver, overblik over sagsinformationer, notifikationer, vurdering af, om der er bestilt og aflagt prøve samt elevbetalinger.
- **Borger.dk/kommunal hjemmeside.** Indgang til selvbetjening, hvor borgeren kan forberede kørekortansøgning. Alle ansøgninger kræver fysisk fremmøde i Borgerservice. Borgerens selvbetjening sker via kørekortløsningen i Borgerservice, jf. nedenstående beskrivelse.
- **Kørekortregistret.** Register med person- og kørekortoplysninger, som bruges til opslag og registreringer i Borgerservice og Politiets Administrative Center. Det er Rigspolitiet, der ejer registret, og Borgerservice har mulighed for at se og registrere oplysninger undervejs i sagsbehandlingen.
- **Kørekortløsning i Borgerservice.** Systemet anvendes til borgerens selvbetjening og til sagsbehandling af ansøgning i Borgerservice. Systemet er integreret til nummersystemet og bruges både i "front office og back office". Systemet anvendes ikke til opbevaring af dokumenter.
- **ESDH i Borgerservice.** Systemet anvendes til sagsstyring og opbevaring af dokumenter. Mange borgerservicecentre indscanner dokumenter og sender så dokumenter til Politiets Administrative Center fra ESDH-systemet via sikker mail.
- **Kriminalregistret.** Register, som bruges til opslag i Politiets Administrative Center i forbindelse med kriminalitetsrelaterede sager. Ingen andre aktører har adgang til registret.
- **POLSAS.** Systemet anvendes til sagsstyring i Politiets Administrative Center.

- **Egenudviklet system i Styrelsen for Patientsikkerhed.** Systemet anvendes til sagsstyring, men kan ikke opbevare dokumenter.
- **Fælleskomponenter.** Disse komponenter er en del af den samlede offentlige it-infrastruktur og omfatter sikker Digital Post samt digitalt log-in og identifikation.

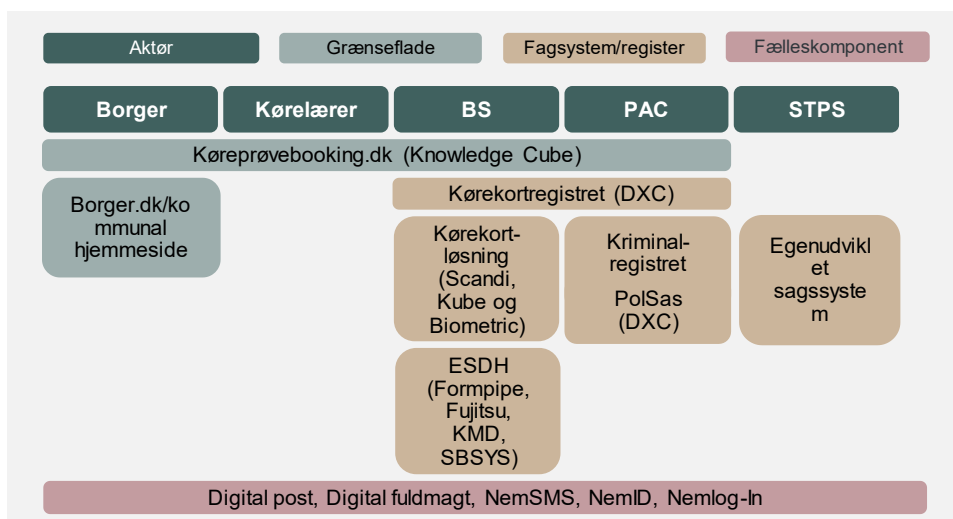
Ovenstående systemer samt områdets sekundære systemer er beskrevet i dybden i bilag 1.

It-landskabet med de mest centrale systemer er vist i nedenstående figur, hvor vi har kategoriseret it-løsningerne ud fra (1) brugergrænseflader, (2) fagsystemer/registre og (3) fælleskomponenter.

Systemlandskabet er karakteriseret ved, at alle aktører har en grundlæggende it-understøttelse med afgrænsede fagsystemer og ESDH-løsninger (Politiets Administrative Center har ikke en egentlig ESDH-løsning, men benytter POLSAS til sagshåndtering). Kørekortområdet ligner herved andre tværoffentlige opgaveområder.

Der er få fælles systemer, der muliggør digital informationsudveksling. Køreprøvebooking og kørekortregistret tilbyder funktionaliteter og overblik på tværs, men i et begrænset omfang og primært til opslag og notifikationer. Der er ingen integrationer mellem systemerne i dag og ingen domænearkitektur med standarder for informationsudveksling og opmærkning af dokumenter. Kommunikation mellem aktører sker fortrinsvis via sikker mail, telefon og fysisk overlevering af sager og beskeder.

Figur 12. Systemlandskab



HOVEDUDFORDRINGER I FORHOLD TIL SYSTEMUNDERSTØTTELSEN

I det følgende gennemgås de vigtigste udfordringer set i forhold til den nuværende understøttelse af kørekortprocesserne gennem blanketter og it-systemer.

- **Myndighedernes fagsystemer er "lukkede" og har ingen integrationer.** Myndighedsaktørerne har hver deres fagsystem samt ESDH-system. Systemerne bruges til sagsbehandling og dokumenthåndtering. Der findes reelt ingen integrationer mellem systemerne i det samlede systemlandskab. Således er der i praksis meget begrænsede muligheder for overførsel af data mellem myndighedernes systemer. De manglende integrationer medfører, at alle data skal overleveres håndholdt og indtastes manuelt i fagsystemer og registre. Desuden skal stamdata og metadata vedligeholdes flere steder undervejs i processen.
- **Få tværgående systemer på tværs af sagskæden.** I forståelsen af systemlandskabets sammensætning kan der med fordel sondres mellem tværgående systemer og enkeltstående systemer. Tværgående systemer kan tilgås af flere – evt. alle – myndigheder i sagskæden med henblik på udtrækning af data. Enkeltstående systemer kan alene tilgås af en enkelt aktør. Systemlandskabet på kørekortområdet er kendetegnet ved, at data findes fragmenteret i mange forskellige systemer, og at der er få af systemerne, der er tværgående. De tværgående systemer, som anvendes af flere aktører, omfatter Kørekortregistret og Køreprøvebooking.dk. Systemerne anvendes med henblik på at opdatere og udtrække oplysninger.
- **Adskillelse af dokumenter og sagsstyring i processen.** Myndighedernes fagsystemer til sagsbehandling er ikke udviklet til dokumenthåndtering. Det betyder, at dokumenterne (der er de afgørende objekter gennem hele sagsgangen) skal lagres i særskilte ESDH-systemer. Derfor bliver ESDH-systemerne anvendt til journalisering af sagsakter og som "dokumentcontainer". Adskillelsen af den systemmæssige dokumenthåndtering og sagsstyring medfører, at sagsbehandlingen skal bruge ressourcer på både at behandle sagen i fagsystemet og siden lægge dokumenterne til journalisering i ESDH-systemet.
- **Der kræves mange valideringer/underskrifter i processen.** Den fraværende digitale understøttelse af processen medfører krav om underskriftsvalidering af en lang række blanketter. Det er fx et krav, at der er sat underskrift på alle sider af

lægeerklæringen, ligesom prøvesagkyndig skal kontrollere, at lektionsplanen rummer underskrifter/stempler for alle lektioner samt for afvikling af manøvre- og glatbaneundervisning. Der er i dag kun meget få blanketter og dokumenter, der kan valideres digitalt for dermed at undgå fejl eller bortkommen validering (hvis dokumenterne bortkommer undervejs i sagsgangen). Det er lovmæssigt blevet muligt for værger at underskrive samtykkeerklæringer for elever under 18 år.

DEL 2: BASELINE FOR ØKONOMI OG AKTIVITET

Denne del af rapporten fokuserer på økonomi og aktivitet hos de myndigheder, som er involveret i kørekortprocessen. Der præsenteres også en række nøgletal for kørelærernes aktiviteter og ressourceforbrug.

DISPOSITION

Afsnittet er bygget op efter tre centrale temaer: 1) sagsmængder, 2) ressourceforbrug og 3) sagsbehandlingstid. Afsnit 2 om sagsmængder gennemgår antallet af sager hos de forskellige aktører, herunder hvordan sagerne fordeler sig på eksempelvis erhvervelsestyper. Afsnit 3 analyserer ressourceforbruget på sagsbehandling af kørekortsager, herunder fordelt på forskellige erhvervelsestyper og sagstrin. Det primære fokus er på ressourceforbruget i kommunernes Borgerservice. Afsnit 4 giver et indblik i sagsbehandlingstiden for de forskellige sagstyper, samt hvor lang tid sagerne gennemsnitligt opholder sig hos forskellige aktører. Afslutningsvis præsenterer afsnit 5 nøgletal for kørelærerne.

AFGRÆNSNING OG DATAGRUNDLAG

Analysen har fortrinsvis haft fokus på at indsamle data vedrørende aktivitet og ressourceforbrug i kommunernes administration af kørekortsager. Hertil er der suppleret med eksisterende data for de statslige aktører. Der er tidligere lavet opgørelser af sagsantal og ressourceforbrug i Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed³, som inddrages i analysen. Herudover er der i forbindelse med nærværende analyse indsamlet supplerende oplysninger gennem interviews, ligesom Rigspolitiet har oplyst en række data vedrørende Politiets Administrative Centers opgavevaretagelse. De statslige myndigheds økonomi og aktivitet er dog samlet set ikke belyst lige så grundigt som kommunernes. Det følger af den afgrænsning, der har ligget til grund for analysen.

Det samlede datagrundlag for fremstilling af hovedaktiviteter og nøgletal er baseret på aktivitetsdata fra Rigspolitiet, data fra Cardcoin på vegne af Rigspolitiet, Politiets Administrative Center, KOMBIT, spørgeskemaundersøgelse hos kommunerne samt estimater fra workshops med tre kommuner (Frederiksberg, København og Lejre). Desuden indgår observationer og data fra interviews med Politiets Administrative Center, Styrelsen for Patientsikkerhed og tre kommuner (Frederiksberg, Gladsaxe og København) samt interviews med syv kørelærere.

I alt har 47 kommuner svaret på spørgeskemaundersøgelsen. Disse udgør tilsammen 46 procent af den samlede population af 18-årige i Danmark og ca. 49 procent af den samlede befolkning⁴. Eftersom kørekortprocessen er regelstyret og (i sin grundstruktur) standardiseret, er dette fuldt tilstrækkeligt til, at datagrundlaget kan anses for at være repræsentativt. Tabellen herunder præsenterer udvalgte centrale nøgletal. Der var i 2018 i alt 508.000 kørekortsager, og der blev udstedt 440.000 kørekort. Den samlede omkostning til kommunernes sagsbehandling af kørekortsager udgjorde ca. 103,5 mio. kroner i 2018. De forskellige nøgletal præsenteres og uddybes yderligere i deres respektive underafsnit.

Tabel 4. Hovedtal for aktivitet og ressourcer på kørekortområdet, 2018¹⁾

Oversigt	Borgerservice	PAC	STPS	I alt
Antal kørekortsager (1.000)	508	115	48	508
Antal udstedte kørekort (1.000)				440
Antal midlertidige kørekort (1.000)	176			176
Sagsbehandling, årsværk	196,0	52,5	8,3	256,8
Sagsbehandling, mio. kroner	105,6	28,3	4,5	138,4
Andre omkostninger				1,8
Tidsforbrug pr. sag, minutter	28,9	34,2	13,0	37,9

Notes: Oplysningerne vedrørende ressourceforbrug i PAC og STPS er baseret på tidligere opgørelser og vedrører tidligere år, jf. fodnote 1.

³ Der er de senere år udarbejdet to opgørelser med relevans for området, henholdsvis McKinseys forberedelse af flerårsaftalen for Rigspolitiet og Anklagemyndigheden fra 2015 og EY's notat vedr. ressourceforbruget på helbredssager på kørekortområdet fra 2017. Det bemærkes, at siden nævnte opgørelser er udarbejdet, har Rigspolitiet samlet sin sagsbehandling i et administrativt center (Politiets Administrative Center) frem for de tidligere to Administrative Center Vest (ACV) og Administrativ Center Øst (ACØ).

⁴ Nogle af besvarelserne er ikke komplette, og svarprocenten på de forskellige spørgsmål varierer derfor. Det er ved præsentationen af de forskellige oplysninger angivet, hvor mange besvarelser resultaterne er baseret på.

SAGSMÆNGDER PÅ KØREKORTOMRÅDET

Dette afsnit præsenterer data for sagsmængder på kørekortområdet, samt hvordan sagerne fordeler sig på forskellige erhvervsestyper. Desuden præsenteres forskellige øvrige aktivitetsdata, herunder omfanget af fejl og antallet af kundehenvendelser.

ÅRLIGT ANTAL KØREKORTSAGER

Samlet set estimeres det, at der var omkring 508.000 kørekortsager i 2018. Heraf udgør fornyelser den største erhvervsestype med en andel på 47 procent (ca. 237.000 sager). Herefter følger henholdsvis førstegangserhvervelser med 16 procent af sagerne (82.000 sager) og duplikatkørekort med en sagsandel på ca. 15 procent (77.000 sager). Ombytning af udenlandske kørekort samt generhvervelsessager udgør de mindste andele med 4 procent hver især. I ca. 20 procent af sagerne afsluttes sagsforløbet med en køreprøve (førstegangserhvervelser og generhvervelser). De forskellige erhvervsestypers respektive andele fremgår også af tabel 5 til højre.

Data fra Cardcoin angiver, at der i 2018 blev udstedt ca. 440.000 kørekort. Forskellen skyldes primært, at det ikke er alle kørekortsager, der ender i et udstedt kørekort, da eksempelvis internationale kørekort (66.000 sager) udstedes i andre formater og ikke giver anledning til produktion af et kørekort via Cardcoin.

Tabel 5. Antal kørekortsager fordelt på erhvervsestyper

	Antal sager	Procent
Fornyelser	237.600	47
Førstegangserhvervelser	82.900	16
Duplikatkørekort	77.300	15
Internationalt kørekort	66.300	13
Ombytning af udenlandsk kørekort	22.100	4
Generhvervelse	22.100	4
I alt	508.300	100

Note: Opgørelsen er baseret på spørgeskemabesvarelser fra kommunerne, udtræk fra Cardcoin via Rigspolitiet, udtræk fra køreprøvebooking samt udvalgte data udleveret af Københavns Kommune. Data fra Cardcoin viser, at der var ca. 82.000 førstegangsudstedelser i 2018, hvilket er højere end en gennemsnitlig årgang på ca. 60.000 personer. Dette skyldes, at antallet af førstegangsudstedelser inkluderer kørekort til både almindelig bil samt øvrige kørekortstyper såsom traktor, knallert mv.

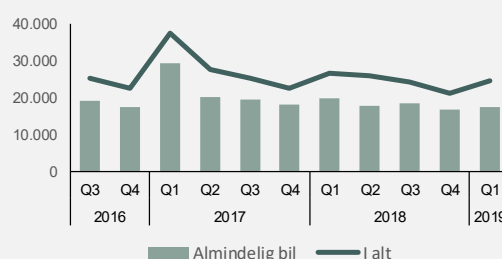
Nye regler for udstedelse og fornyelse af kørekort og den mulige betydning for sagsvolumen fremover

Aktivitetsoplysningerne i dette afsnit vedrører 2018. Der er i de senere år gennemført ændringer i reglerne for udstedelse og fornyelse af kørekort, som potentielt har betydning for den fremadrettede sagsvolumen og dermed for den baseline, der er relevant for businesscasen for digitalisering af kørekortområdet. Regelændringerne beskrives nedenfor. Konklusionen er, at regelændringerne vurderes at være fuldt indlejret i aktivitetsniveauerne for 2018, og at data for dette år derfor kan anses for at være retvisende også for sagsmængderne i de kommende år.

Nye regler pr. 1. januar 2017 tillader 17-årige at tage kørekort

Den 1. januar 2017 blev aldersgrænsen for erhvervelse af kørekort (i en prøveperiode) sænket fra 18 år til 17 år. Figuren til højre viser antallet af godkendte ansøgninger til førstegangserhvervelser for kørekortkategorien *almindelig bil* fra 3. kvartal 2016 til 1. kvartal 2019. Det vurderes, at kørekortkategorien *almindelig bil* i alt overvejende grad er den af alle kørekortkategorier, der har været påvirket af lovændringen. Figuren viser, at antallet af ansøgninger er højere i 1. kvartal 2017 end i de øvrige kvartaler, men at antallet af ansøgninger allerede i det efterfølgende 2. kvartal 2017 er tilbage på et mere normalt niveau. For hele 2018 var antallet af førstegangserhvervelser ca. 18 procent lavere end i 2017. Hvis der ses bort fra første kvartal, var det gennemsnitlige niveau i 2., 3. og 4. kvartal ca. 8 procent lavere i 2018 end i de samme kvartaler i 2017. Desuden synes niveauet for førstegangserhvervelser i 2. halvår 2018 at være tilbage på samme niveau som i 2. halvår 2016, dvs. før aldersgrænsen blev sænket. På den baggrund vurderes regelændringen at være slået fuldt igennem i 2018.

Sager vedr. førstegangserhvervelse til almindelig bil, antal



Note: Baseret på data fra KOMBIT trukket fra registreringerne i Køreprøvebooking.dk

Nye regler fra 2013 og pr. 1. juli 2017 angående fornyelse af kørekort

I juli 2017 blev der foretaget en regelændring i forbindelse med fornyelser, således at kørekortholdere ikke længere skal forny deres kørekort ved 75-årsalderen og efterfølgende med få års mellemrum (afhængig af borgerens helbredssag). I stedet får også ældre borgere nu fornyet deres kørekort for 15 år ad gangen uanset alder, ligesom det siden 2013 har været tilfældet for borgere under 75 år. På længere sigt vil de nye regler fra 2013 og 2017 medføre et øget antal fornyelser, da alle nu skal forny med fast 15 års interval. På kort sigt vurderes det dog, at regelændringen ikke giver anledning til ændringer i antal kørekortsager og derfor heller ikke påvirker niveauet for 2018.

FEJLBEHÆFTEDE SAGER

I spørgeskemaundersøgelsen har kommunerne angivet, hvilke dokumenttyper der oftest er fejlbehæftede og/eller mangelfulde, og som derved bidrager til et højere tidsforbrug i sagsbehandlingen end nødvendigt. Dette kan fx være manglende

underskrift eller manglende afkrydsning i felter på blanketter mv. I gennemsnit oplever kommunerne fejl og mangler i 16 procent af kørekortsagerne.

Tabellen nedenfor viser, dels hvor stor en andel af det samlede antal sager de forskellige dokumenttyper forekommer i, dels hvad den anslåede fejlrate er. Lægeattesten er den dokumenttype, der oftest indeholder fejl og mangler.

Lægeattesten indgår i alle førstegangserhvervelser, nogle fornyelser, nogle generhvervelser og nogle ombytninger, og det vurderes derfor, at ca. 40-60 procent af kørekortsager indeholder en lægeattest. En stikprøve fra Københavns Kommune har vist, at der er fejl i op mod 25 procent af lægeerklæringerne baseret på et udtræk af 81 tilfældige lægeattester i forbindelse med kørekortsager. Herefter følger samtykkeerklæring, P23 og førstehjælpsbevis. I spørgeskemaet har kommunerne angivet lektionsplan, opholdstilladelse, samtykke vedrørende alkohol og ANT-bevis som de dokumenttyper, hvor der sjældnest forekommer fejl.

Der kan samlet set opstå fejl mange steder i processen, hvilket bl.a. skyldes manuelle arbejdsgange, strukturering af blanketter samt den generelle information om ansøgningsprocessen til borgeren. Fejl vil typisk medføre længere sagsbehandlingstider og returløb.

Tabel 6. Fejlratere for forskellige dokumenttyper

	Dokumenttyper	Andel af sager med dokumenttypen, procent	Anslået fejlrate, procent
PRIMÆRE DOKUMENTTYPER	Lægeattest	40-60	20-25
	Foto	90-95	10-15
	P23/P22 eller anden ansøgningsblanket	55-65	15-20
	Førstehjælpsbevis	15-20	10-15
	Lektionsplan	15-20	5-10
SEKUNDÆRE DOKUMENTTYPER	Samtykkeerklæring (værge)	3-5	-
	Opholdstilladelse	3-5	-
	Samtykke vedrørende alkohol	3-5	-
	ANT-bevis	3-5	-

Note: De angivne fejlratere er baseret på et skøn på baggrund af udtalelser fra de forskellige aktører i forbindelse med workshops og interviews.

SAGER HOS POLITIETS ADMINISTRATIVE CENTER

Ca. 23 procent af kørekortsagerne (115.000 sager i 2018) går forbi Politiets Administrative Center. Tabellen til højre viser, hvordan disse sager skønnes at fordele sig på erhvervelsestyper, samt hvor stor en andel af sagerne der er helbredsrelaterede.

Størstedelen af sagerne til Politiets Administrative Center (ca. 75.000) formodes at være fornyelser, mens kun en mindre del af sagerne er førstegangserhvervelser.

Det ses også, at langt de fleste af Politiets Administrative Centers sager vedrørende førstegangserhvervelser og fornyelser er helbredssager. Omvendt er det kun 20 procent af ombytningssagerne, der er helbredsrelaterede. For generhvervelserne er der ingen (eller meget få) helbredssager.

Politiets Administrative Center registrerer ikke selv erhvervelsestypen på en sag, da det i udgangspunktet ikke er relevant for behandlingen af sagen. Derimod benytter Politiets Administrative Center en registrering af sagerne på gerningskoder. Gerningskoderne fortæller noget om, hvad sagen omhandler, og kan i et vist omfang bruges til at kategorisere sagerne som helbredsrelaterede eller øvrige.

Figuren nedenfor viser et overblik over antallet af afsluttede sager samt deres fordeling på gerningskoder. Politiets Administrative Center har gennem perioden 2015-2018 årligt behandlet mellem 109.739 og 145.739 kørekortsager (en sag betragtes som behandlet, når der er sendt en afgørelse til borgeren). Der er således en vis variation i sagsmængden fra år til år, hvilket bl.a. kan skyldes lovændringer, der påvirker den samlede mængde af kørekortansøgninger på landsplan i et givent år. Det er også muligt, at den ekstraordinære flygtningetilstrømning i 2015-2016 har betydet ekstra mange ombytningssager i en periode.

Tabel 7. Fordelingen af sager, der går videre til PAC

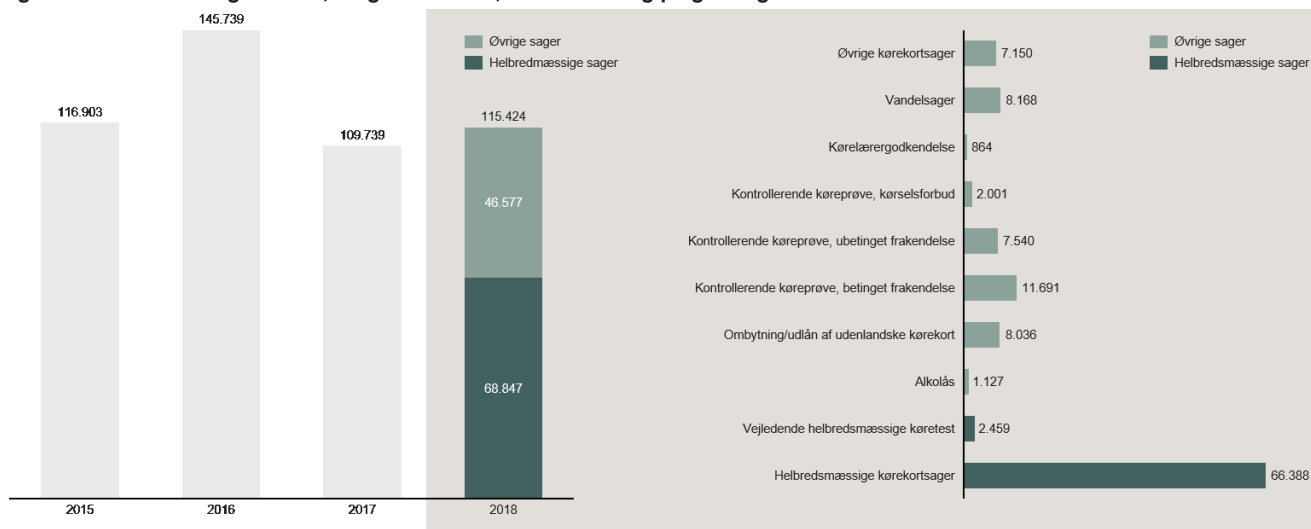
	I alt	Helbredssager
Førstegangserhvervelser	8.000	7.000
Fornyelser	75.000	59.000
Ombytning af udenlandsk kørekort	10.000	2.000
Generhvervelser	22.000	0
I alt	115.000	68.000

Note: Antal ombytninger og generhvervelser er baseret på Politiets Administrative Centers egne tal. Det samme gælder for det samlede antal helbredsrelaterede sager. De øvrige tal er estimerede. Det noteres herudover, at der i sager, der ikke er registrerede som helbredsrelaterede, kan forekomme helbredsrelaterede bemærkninger i lægeattesten. For de sager, der omhandler generhvervelse, vil der således kunne forekomme helbredsrelaterede bemærkninger, selvom de ikke er registrerede som helbredssager.

Gennemsnitligt hen over perioden har Politiets Administrative Center årligt afsluttet 121.951 kørekortsager. I oversigten nedenfor er de afsluttede sager fra 2018 fordelt på gerningskoder. Det ses heraf, at 68.847 (eller ca. 60 procent) af sagerne i 2018 har været registreret på en gerningskode, der dækker over et helbredsmæssigt forhold, hvor lægeattesten har været i centrum for sagsbehandlingen. Der kan derudover ligeledes være helbredsmæssige forhold i de øvrige sager, men de øvrige sager er i udgangspunktet sendt til behandling hos Politiets Administrative Center af anden årsag end en vurdering af borgers helbred. De øvrige omhandler typisk sager, der kræver opslag i Kriminalregisteret.

Det bemærkes, at alle tal og statistikker før 1. juni 2019 er summeret fra de to tidligere administrative centre.

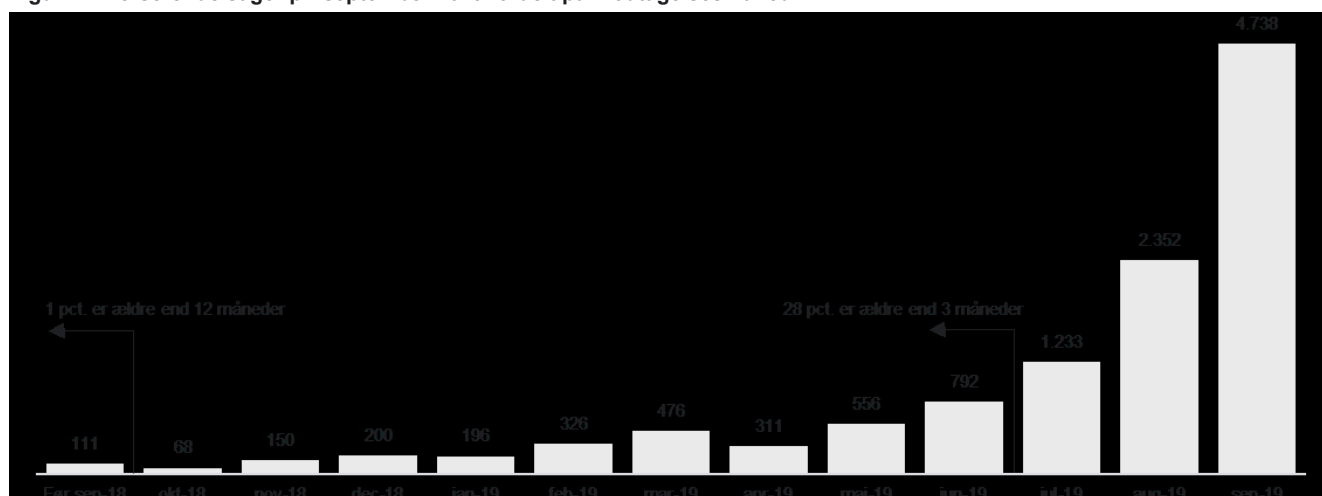
Figur 13. Afsluttede sager i PAC, årligt 2015-2018, samt fordeling på gerningskoder for 2018



Kilde: Politiets Administrative Center

Politiets Administrative Center registrerer modtagelsesdatoen for kørekortsager, når sagerne modtages fx fra kommunernes borgerservice. Det er dermed muligt at kortlægge, hvor lang tid hver sag har ligget til behandling, efter den er sendt videre. Figuren herunder viser de verserende sager i Politiets Administrative Center (registreret med udgangen af september 2019) fordelt på modtagelses måneder. Figuren skal læses sådan, at ud af de 11.509 verserende sager ved udgangen af september 2019 var 4.738 af dem modtaget i løbet af september 2019, 2.352 var modtaget i august 2019 og så fremdeles. Figuren viser, at hovedparten af kørekortsagerne afsluttes inden for de første tre måneder. Det er dog 28 procent af sagerne, der når at blive ældre end tre måneder, inden der er truffet afgørelse. Figuren viser også, at der er en lang hale på 1 procent af alle sager, hvis modtagelsesdato går længere end 12 måneder tilbage.

Figur 14. Verserende sager pr. september 2019 fordelt på modtagelsesmåned

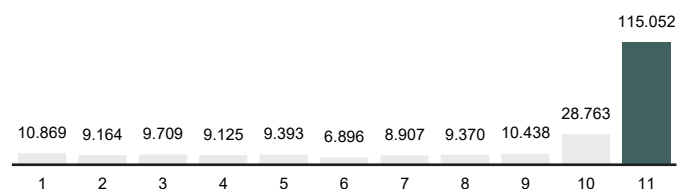


Kilde: Politiets Administrative Center

Politiets Administrative Center modtager årligt en stor mængde opkald fra borgere, som henvender sig for at spørge til status på deres kørekortsager. Af figuren til højre fremgår det samlede antal opkald, Politiets Administrative Center har modtaget i løbet af årets tre første kvartaler fordelt på månederne, samt forventningerne til antallet af opkald for hele 2019. Figuren viser, at der samlet forventes omkring 115.000 opkald i løbet af 2019, hvilket er samme niveau som antallet af afsluttede sager i 2018. I gennemsnit kan der således påregnes én kundeforhenvendelse pr. sag.

Af figuren ses det, at der hen over året er et relativt stabilt antal opkald hver måned, og at der således ikke er tendens til sæsonudsving i opkaldene. Den overvejende del af opkaldene omhandler sagsbehandlingstiden, status på sagen, samt om borgeren kan gøre noget for at nedbringe sagsbehandlingstiden. En mindre delmængde af opkaldene har også en mere generel karakter, som ikke nødvendigvis retter sig mod verserende sager, og disse kan forekomme både fra borgere og myndigheder. Politiets Administrative Center vurderer, at denne mindre delmængde af opkald ikke vil blive påvirket af ændringer i sagsbehandlingstiden. Ud fra en opgørelse af opkaldenes længde foretaget i den første uge af oktober 2019 kan det skønnes, at hvert opkald tager omkring tre minutter i gennemsnit, foruden den tid, borgeren venter i telefonkøen.

Figur 15. Antal opkald til Politiets Administrative Center vedrørende kørekortsager, 2019



Note: Der er nogle af kundeforhenvendelserne, som af tekniske årsager ikke kan knyttes til en bestemt måned. Sumtallet for antal opkald i de første tre kvartaler af 2019 er derfor 2.418 opkald højere end summen af opkaldene for hver måned.

RESSOURCEFORBRUG PÅ KØREKORTOMRÅDET

Dette afsnit beskriver myndighedernes ressourceforbrug til varetagelse af opgaverne på kørekortområdet. Det primære fokus er på tidsforbruget hos de kommunale borgerservicecentre. Ressourceforbruget for Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed er tidligere blevet belyst i andre sammenhænge⁵, og resultaterne fra disse tidligere analyser anvendes også her – på nogle punkter dog suppleret med nye eller opdaterede oplysninger.

TIDSFORBRUG PÅ PROCESTRIN OG AKTIVITETER I SAGSBEHANDLINGEN

Det samlede ressourceforbrug i kommunerne estimeres på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen at udgøre ca. 196 årsværk. Til brug for udarbejdelse af businesscasen for digitalisering af kørekortområdet er der behov for en fordeling af tidsforbruget på hoved- og delprocestrin. Da kommunerne ikke har nogen registreringer heraf, er der anvendt to forskellige tilgange til at udarbejde en skønsmæssig fordeling af tidsforbruget, nemlig henholdsvis en workshopbaseret tilgang og en survey blandt kommunerne.

Workshop. I samarbejde med Frederiksberg, Lejre og Københavns Kommune blev der afholdt en estimeringsworkshop, hvor ressourceforbruget er fordelt på følgende fire hovedprocestrin A-D.

- Trin A refererer til selve ekspeditionen og sagsmodtagelsen samt oprettelse i kommunernes fagsystem hos Borgerservice.
- Trin B er den faglige vurdering og afgørelse samt journalisering af denne.
- Trin C er forsendelse og indhentning af eventuelt yderligere materiale.
- Trin D er besvarelse af eventuel borgerinitieret kontakt under sagsbehandlingen (kundeforhenvendelser).

Resultatet af estimeringsworkshoppen var, at procestrin A skønnes at udgøre ca. 50 procent af det samlede ressourceforbrug. Det er således den indledende sagsbehandling og sagsoprettelse mv., der udgør den største del af tidsforbruget. Den faglige vurdering og afgørelse (inkl. dokumentation og journalisering) på Trin B udgør skønsmæssigt 25 procent af tidsforbruget.

Styrken ved workshopformen er, at det gennem dialogen med de deltagende fagpersoner har været muligt at kvalificere og nuancere vurderingerne samt sikre, at der ikke er tvivl om afgrænsningen af enkeltopgaver på de forskellige trin. Det har fx været muligt at vurdere eventuelle forskelle i tidsforbrugets fordeling mellem forskellige erhvervsestyper. Omvendt baserer resultaterne af workshoppen sig i sagens natur på input fra færre kommuner.

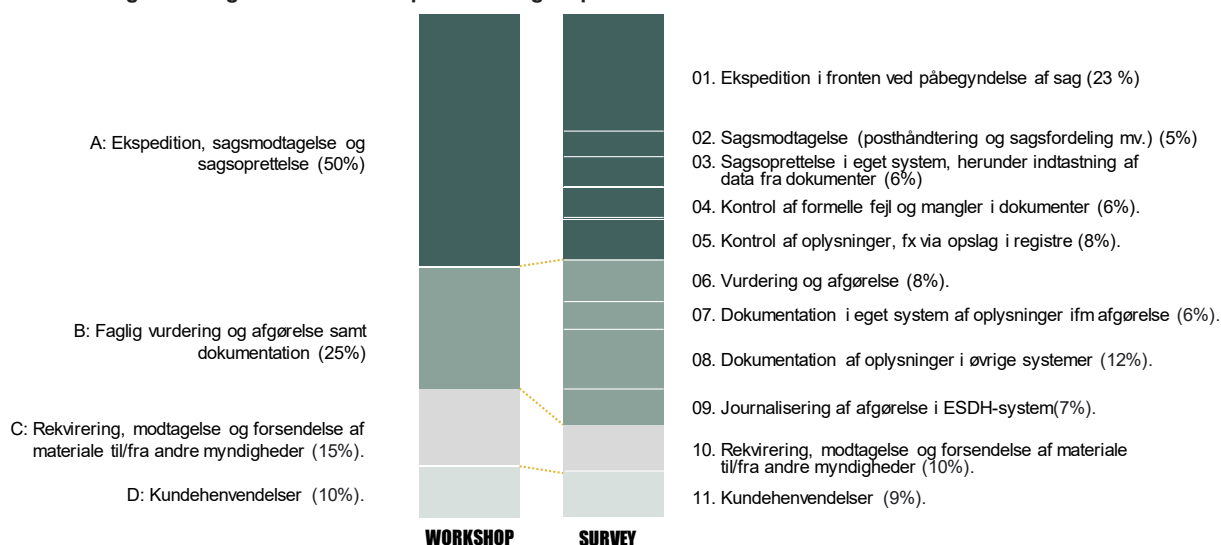
⁵ McKinseys forberedelse af flerårsaftalen for Rigspolitiet og Anklagemyndigheden fra 2015 og EY's notat vedr. ressourceforbruget på helbredssager på kørekortområdet fra 2017. Det bemærkes, at siden nævnte opgørelser er udarbejdet, har Rigspolitiet samlet sin sagsbehandling i et administrativt center (Politiets Administrative Center) frem for de tidligere to Administrativ Center Vest (ACV) og Administrativ Center Øst (ACØ).

Survey. Herudover er kommunerne i spørgeskemaet blevet bedt om at fordele ressourceforbruget på procestrin. Opdelingen på procestrin i spørgeskemaet er mere detaljeret i form af 11 specifikke sagstrin, men stadigvæk konsistent med de fire hovedprocestrin A-D. 44 kommuner har svaret på spørgsmålene om tidsforbrugets fordeling.

Resultaterne af de to tilgange er i store træk enslydende. Den væsentligste forskel er, at sagsvurdering og -afgørelse mv. (trin B) vurderes at udgøre en større andel af tidsforbruget i spørgeskemaundersøgelsen end i workshoppen – forskellen er ca. syv procentenheder. Modstykket er primært, at opgaverne i forbindelse med modtagelse og forsendelse til/fra andre myndigheder er estimeret til at have en lavere ressourceandel i surveyen end i workshoppen, jf. figuren nedenfor. Forskellene er dog samlet set ret små og har ikke betydning i forhold til det aktuelle anvendelsesformål.

I figuren nedenfor er de estimerede tidsandele for de enkelte delprocestrin anført i parenteserne yderst til højre. Heraf ses det eksempelvis, at ekspedition af borgeren i fronten er det af delprocestrinene, som isoleret set har det største tidsforbrug (23 procent). For de øvrige delprocestrin varierer andelen mellem 6 og 12 procent af det samlede tidsforbrug. Det ses (dog) også, at kontrol af formelle og indholdsmæssige fejl (delprocestrin 4 og 5) tilsammen udgør 14 procent af tidsforbruget, og at dokumentationsopgaver (delprocestrin 7-9) trækker ca. 25 procent af ressourcerne. Dette er opgavetyper, hvor der vurderes at være gode muligheder for effektivisering via digital understøttelse af processen.

Figur 16. Tidsforbrug hos Borgerservice fordelt på hoved- og delprocestrin



TIDSFORDELING OG OMKOSTNINGSNIVEAUER

Der er også udarbejdet estimater for kommunernes tidsforbrug og omkostninger fordelt på erhvervelsestyper, jf. tabellen nedenfor. Det kan bl.a. fremhæves, at:

- Det gennemsnitlige tidsforbrug pr. sag er 29 minutter. Det dækker over en forholdsvis stor variation, hvor førstegangserhvervelser i gennemsnit tager 59 minutter, mens sager om fx duplikatkørekort kun tager 11 minutter i gennemsnit.
- Fornylsessager udgør knap halvdelen af alle sager og trækker også knap halvdelen af ressourceforbruget -95 årsværk ud af 196 i alt. Herudover udgør førstegangserhvervelsessager 66 årsværk. De to mest ressourcetunge sagstyper lægger således beslag på mere end 80 procent af de samlede ressourcer, kommunerne anvender på kørekortområdet.
- Med en forudsat årsværkspris på 539.000 ses en samlet omkostning i kommunerne på 103,5 mio. kroner.

Tabel 8. Gennemsnitligt antal minutter og pris fordelt på erhvervelsestyper

	Antal sager	Tidsforbrug pr. sag, minutter	Årsværk	Omkostning pr. sag, kroner	Omkostninger i alt, mio. kroner
Førstegangserhvervelser	82.900	59	66	341	28,3
Ombytning af udenlandsk kørekort	22.100	37	11	283	6,2
Fornylser	237.600	30	95	232	55,1
Generhvervelse	22.100	18	5	134	3,0
Duplikatkørekort	77.300	11	11	87	6,7
Internationalt kørekort	66.300	8	7	63	4,2
Total	508.300	29	196	190	103,5

Note: Tallene for tidsforbrug pr. sag er estimeret. Den relative fordeling af tidsforbruget er opgjort på estimeringsworkshoppen og er derefter matchet op imod kommunernes estimerede samlede antal årsværk på 196.

OMKOSTNINGER VED FORSENDELSER AF KØREKORTSAGER VIA POSTNORD

Når sagsakter på kørekortområdet sendes videre til andre aktører, fx når sagen går videre fra Borgerservice til Politiets Administrative Center eller Styrelsen for Patientsikkerhed, er det PostNord, der varetager opgaven med forsendelsen. Den samlede omkostning til forsendelse af kørekortsager mellem aktører estimeres til at udgøre ca. 1,6 mio. kroner, hvoraf forsendelser af stamkort til Cardcoin udgør den største udgiftspost på ca. 0,7 mio. kroner, jf. tabellen nedenfor. Estimatet er udarbejdet på baggrund af information fra bl.a. Frederiksberg og Københavns Kommune om forsendelser af sagsakter til andre aktører.

Ca. halvdelen af alle kørekortsager, der sendes videre til Politiets Administrative Center, sendes via fysisk post. Derudover foregår al forsendelse til og fra Styrelsen for Patientsikkerhed også med fysisk post. Desuden sendes også stamkort til Cardcoin samt udenlandske kørekort fra lande uden for EU til Rigspolitiet via fysisk post. Alle udenlandske kørekort, der kommer fra et ikke-EU-land, skal til ægthedsvurdering hos Rigspolitiet. Frederiksberg og Københavns Kommune har angivet, at de foretager al forsendelse af kørekortsager via forseglede gummikuverter, der sendes som quickpost. Denne praksis anvendes i alle landets kommuner.

Som det fremgår af nedenstående tabel, er der således ca. 57.500 sager, der sendes med post fra Borgerservice til Politiets Administrative Center. Heraf sendes ca. 48.000 frem og tilbage til Styrelsen for Patientsikkerhed. Ca. 11.000 udenlandske ikke-EU-kørekort sendes til Rigspolitiet, imens Cardcoin modtager ca. 440.000 stamkort.

Antallet af kuverter er baseret på udsagn fra Frederiksberg Kommune om, at der går ca. 10 kørekortsager pr. kuvert, ca. 35 stamkort pr. kuvert og ca. 12 udenlandske kørekort pr. kuvert. Det skal her understreges, at denne praksis kan variere fra kommune til kommune, da det hele tiden er en afvejning om at sende sagerne hurtigt af sted for borgerens skyld, men samtidig samle til bunke for at spare porto. Priser på porto er baseret på PostNords priser for erhvervspost med quickforsendelse af kuverter mellem 100-250g.

Af tabellen ses det, at forsendelse af en kørekortsag til fx Politiets Administrative Center koster 5,7 kroner pr. sag. I alt estimeres omkostninger til forsendelse af diverse kørekortsager til at udgøre et årligt beløb på ca. 1,6 mio. kroner. Dette er ekskl. den interne tid i myndighederne, der medgår til modtagelse og forsendelse af posten.

Tabel 9. Overblik over aktivitet og økonomi i forbindelse med forsendelse af kørekortsager mellem myndigheder

Kørekortsager med ...	Antal sager	Antal kuverter	Pris pr. sag, kroner	Samlet omkostning, 1.000 kroner
... post fra Borgerservice til PAC	57.500	12.500	5,7	328
... post fra PAC til STPS	48.000	5.750	5,7	274
... post fra STPS til PAC	48.000	4.800	5,7	274
... udenlandske kørekort til Rigspolitiet	11.000	4.800	4,8	52
... stamkort til Cardcoin	440.000	900	1,6	717
I alt	604.500	28.750	2,7	1.643

SAGSBEHANDLINGSTID PÅ KØREKORTOMRÅDET

Dette afsnit ser på sagsbehandlingstiden af kørekortsager hos udvalgte aktører. Sagsbehandlingstiden er den (kalender)tid, sagen ligger hos en given myndighed.

I projektet er der ikke blevet opgjort en samlet gennemløbstid for hele forløbet, fra en ansøgning afleveres i Borgerservice, og indtil en bestilling om produktion af kørekortet sendes af sted til Cardcoin. I stedet er der opgjort partielle gennemløbstider for de delperioder, sagerne opholder sig hos de to primære aktører, Borgerservice og Politiets Administrative Center. Denne opgørelse er ikke foretaget på sagsniveau, hvorfor der ikke foreligger en konkret fordeling og oversigt over enkelte sager på tværs af Borgerservice og Politiets Administrative Center, men i stedet fremstilles derfor gennemsnitstal for de enkelte aktører.

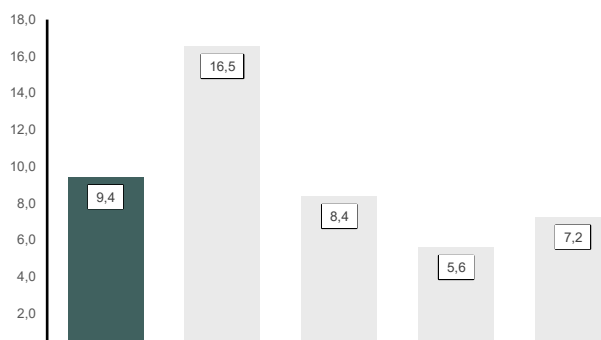
SAGSBEHANDLINGSTID HOS BORGERSERVICE

I spørgeskemaundersøgelsen har 26 kommuner svaret på, hvor lang tid de forskellige sagstyper typisk tager at sagsbehandle.

I figuren til højre er angivet de fire sagstyper, som indebærer sagsbehandling i back office og liggetid. De øvrige erhvervelsestyper behandles med det samme og indebærer derfor en marginal produktionstid og ingen liggetid.

Ombytning af udenlandske kørekort er den sagstype, der med en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 16,5 dage opholder sig længst tid hos kommunerne. En mulig årsag til, at denne type tager længst tid, kan være, at ikke-europæiske kørekort typisk skal forbi Rigspolitiet, og denne proces kan forårsage perioder, hvor sagen fx afventer afsendelse fra Borgerservice. Generhvervelserne er den type, der med 7,2 dage i gennemsnit har den korteste sagsbehandlingstid hos Borgerservice. På tværs af alle erhvervelsestyperne ligger gennemsnittet i sagsbehandlingstid hos Borgerservice på 9,4 dage.

Figur 17. Gennemsnitligt antal dage, sagen samlet set ligger hos Borgerservice



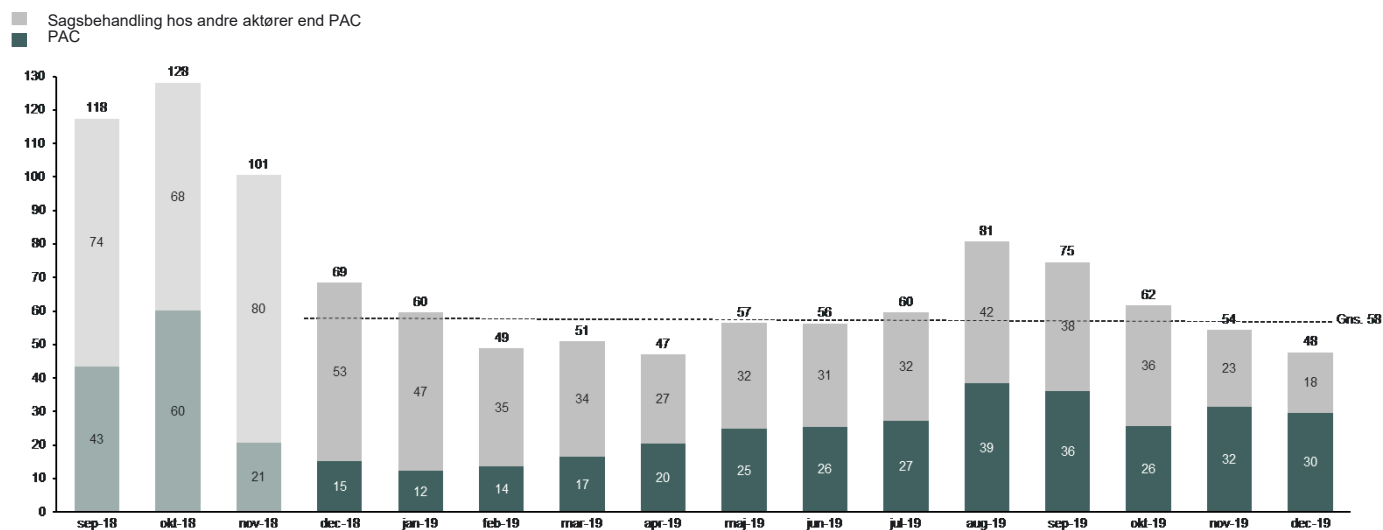
Note: Solrød og Skanderborg Kommunes besvarelser er fjernet, da begge kommuner havde angivet sagsbehandlingstider på 90-100 dage, hvilket formodes at være enten pga. tastefejl eller misforståelse af spørgsmålet.

SAGSBEHANDLINGSTID FOR AFSLUTTEDE KØREKORTSAGER HOS POLITIETS ADMINISTRATIVE CENTER

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager, som sendes forbi Politiets Administrative Center, er på 58 dage. Figuren nedenfor viser den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i antal dage, fra Borgerservice sender en sag til Politiets Administrative Center, til Politiets Administrative Center har truffet afgørelse i sagen. Størstedelen af sagsbehandlingstiden finder sted hos øvrige aktører. Som led i den samlede sagsbehandling sender Politiets Administrative Center ofte sagerne til behandling (indhentning af anbefaling) hos øvrige myndigheder og aktører, herunder Styrelsen for Patientsikkerhed, Nationalt Kriminalteknisk Center (Rigspolitiet), Kriminalforsorgen, de enkelte politikredse og udenlandske myndigheder samt tilbageløb hos Borgerservice eller borger/læge på grund af fejl eller udestående oplysninger i sagsakterne.

I figuren herunder er sagsbehandlingstiden opdelt efter, hvor lang tid sagerne gennemsnitligt har været til sagsbehandling hos Politiets Administrative Center, og hvor lang tid sagerne har ligget til behandling hos øvrige myndigheder og aktører. Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager for perioden december 2018 til og med december 2019 har været på 58 dage, fra sagen modtages, til der er truffet afgørelse. Grundet et it-nedbrud er tallene for september-november 2018 unaturligt høje, og der ses derfor bort fra disse i udregningen af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Politiets Administrative Center står gennemsnitligt for 35 procent af den samlede sagsbehandlingstid, mens de øvrige myndigheder står for 65 procent af den gennemsnitlige samlede sagsbehandlingstid set hen over perioden.

Figur 18. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid for afsluttede kørekortsager, der sendes til PAC, antal dage



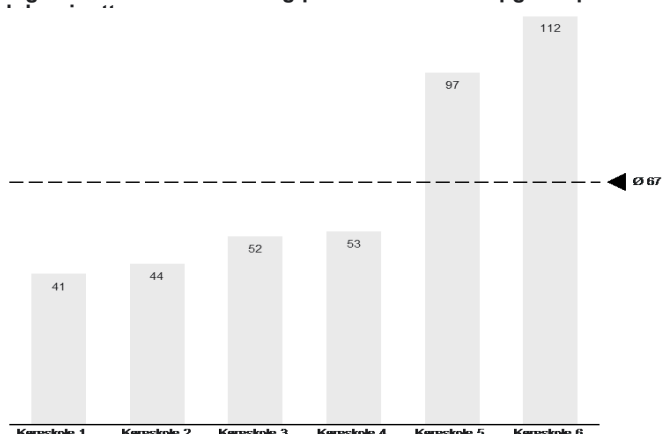
Kilde: Politiets Administrative Center foretager løbende tilpasning af tallene på baggrund af indkomne registreringer. De viste tal er opgjøret af Politiets Administrative Center i januar 2020.

HOVEDAKTIVITETER OG NØGLETAL FOR KØRELÆRERNE

Det har været en del af opgaven også at kortlægge tidsforbruget hos kørelærerne. Dette er i sagens natur ikke tidsforbrug hos myndighederne, og tidsbesparelser kan ikke indgå i en businesscase. Hvis der er mulighed for at opnå en erhvervsbyrdeletelse hos kørelærerne, har dette dog selvfølgelig en værdi. Gevinsten vil have karakter af lavere priser for eleverne. Der vil i realiteten være tale om en produktivitetsgevinst blandt kørelærerne. Det betyder også, at den enkelte kørelærers kapacitet stiger, og hvis efterspørgslen er den samme, kan man sige, at der kunne frigøres arbejdskraft, som har en samfundsøkonomisk gevinst på linje med en forøgelse af arbejdsudbuddet.

Det estimeres, at populationen af køreskoler samlet set har et ressourceforbrug på 75 årsværk i forbindelse med administrative opgaver under elevforløb. I gennemsnit bruger en køreskole ca. 67 minutter på administrative opgaver pr. elevforløb. Udregningen er baseret på antallet af første-gangserhvervelser samt generhvervelsessager med kørselsforbud, som alle medfører et undervisningsforløb hos en kørelærer. Til at estimere tidsforbrug pr. elevforløb er der foretaget interviews med syv køreskoler vedrørende tidsforbruget på administrative opgaver. Køreskolerne har varieret i størrelse og organisering. Således varierer antallet af årlige elevforløb, der gennemføres på køreskolerne, fra 100 til 650 årlige elever, mens antallet af medarbejdere i køreskolerne har varieret fra én (selvstændig kørelærer) til ni medarbejdere (hvoraf otte er kørelærere og en er administrativ medarbejder).

Figur 19. Samlet tidsforbrug på administrative opgaver pr. elevfor-



Der er en vis variation mellem køreskolerne i tidsforbruget til administrative opgaver – fra 41 til 112 minutter, jf. figuren. Gennemsnittet er 67 minutter. Det samlede årsværksforbrug til administrative opgaver hos køreskolerne fremkommer ved at gange tidsforbruget pr. sag med antallet af sager og omregne til årsværk med en forudsætning om 1.250 effektive timer pr. årsværk.

I tabellen herunder er angivet de administrative opgaver, kørelærerne selv har fremhævet, samt en beskrivelse af dem hver især. Det ses heraf, at det særligt er tidskrævende for kørelærerne at håndtere bookingen af prøver til eleverne samt instruktion i fremskaffelse og vejledning af sagsprocessen vedrørende dokumenterne i sagsmappen. Således benyttes omkring en tredjedel af kørelærerens tid til administrative opgaver på booking af prøvetider til eleverne, mens yderligere en tredjedel bruges på fremskaffelse og vejledning vedrørende sagsdokumenterne. For flere af kørelærerne gælder det ligeledes, at de tager i Borgerservice som en del af deres køretimer, hvilket reducerer tidsforbruget til transport. Andelen af tidsforbruget, der ligger på afhentning og aflevering af sager i Borgerservice, skal ses i det lys. Det understreges, at nedenstående illustration udtrykker kørelærerens oplevede tidsforbrug.

Tabel 10. Køreskolernes tidsforbrug på administrative opgaver

Administrative opgaver	Beskrivelse	Gennemsnitligt tidsforbrug pr. sag
Oprette elev i Køreprøvebooking.dk	Når eleven starter forløbet op, skal kørelæreren oprette elevens sag med CPR-nummer i Køreprøvebooking.dk.	5
Dokumentfremskaffelse, forberedelse af sagsmappe og vejledning	Kørelæreren fremfinder P23 og lektionsplan til eleven ved opstart og besvarer elevens spørgsmål vedrørende de to dokumenter igennem forløbet.	15
Vejledning i udfyldelse af P23	Ved første teoritime instruerer kørelæreren eleven i udfyldelse af P23.	3
Dokumentindsamling fra eleven og vejledning i tilknytning til dokumenter	Kørelæreren instruerer og vejleder eleven i fremskaffelse og sagsproces vedrørende de dokumenter, eleven skal indsamle fra andre end kørelæreren.	13
Booking af manøvrebane	Kørelæreren kontakter manøvrebane og finder en ledig tid til eleven.	3
Løbende underskrivning af dokumenter	Kørelæreren underskriver lektionsplanen efter hvert gennemført modul.	13
Aflevering/afhentning af sagsmappe i Borgerservice	Kørelæreren afleverer og afhenter fysiske sagsmapper i Borgerservice, ofte som en del af køretime.	8
Booking af prøvetider til elev	Kørelæreren booker prøvetider for eleven på Køreprøvebooking.dk.	34
Booking af glatbanetid	Kørelærer kontakter glatbane og finder en ledig tid til eleven.	4
Opbevare lektionsplan i arkiv	Kørelæreren skal opbevare lektionsplanerne i to år efter.	2

DEL 3: LØSNINGER

I de følgende afsnit præsenteres de konkrete forslag til digitale løsninger af kørekortprocesserne, som på baggrund af analysen fremstår hensigtsmæssige.

OVERBLIK OG INTRODUKTION TIL LØSNINGSFORSLAG

I de næste afsnit (13-16) præsenteres i alt fire løsningsforslag. Dette afsnit rammesætter forslagene og de mere generelle overvejelser, der ligger til grund.

OVERBLIK OVER LØSNINGSFORSLAGENE OG ET SAMLET ROADMAP FOR DEN DIGITALE UDVIKLING AF KØREKORTOMRÅDET

Løsningsforslagene er formet ud fra seks designprincipper, der understøtter bedre og mere effektive sagsgange på tværs af myndigheder. Designprincipperne følger også logisk af de pain points, som er beskrevet i rapportens del I. Designprincipperne er følgende:

Designprincip	Adresseret udfordring i den nuværende situation
Ingen fysisk post	En stor del af dataoverdragelse mellem aktører sker i dag ved postforsendelse.
Ingen fysiske underskrifter	Den nuværende praksis med underskrifter er tidskrævende og medfører fejl.
Ingen fysisk sagsmappe	Dokumenthåndteringen er uhensigtsmæssig for borger, kørelærer og myndigheder.
Ingen genindtastning af data	Den manuelle dataoverdragelse mellem myndigheder fører til hyppig gentastning af data.
Ingen dobbelte sagsgange	Der forekommer i dag unødigt dobbeltkontrol med de samme sagsoplysninger undervejs i sagsgangen.
Ingen tilbageløb	Der sker hyppigt tilbageløb pga. fejl.

Hvis man skal imødekomme alle disse designprincipper i større eller mindre grad, vurderes det, at der skal etableres en sammenhængende portalløsning for kørekort, som kan tilgås af samtlige involverede aktører i kørekortprocessen. Da etablering af en sammenhængende portalløsning vil være forbundet med relativt store omkostninger og tage relativt lang tid at implementere, er der endvidere præsenteret nogle forslag til mere afgrænsede digitaliseringsinitiativer, der kan implementeres hurtigere og koster mindre.

De fire forslag til digital understøttelse af kørekortområdet fremgår herunder. Forslagene er opstillet kronologisk efter, hvornår implementering kan påbegyndes:

- Digital lægeattest (enkeltkomponent).** Det foreslås, at der etableres en digital lægeattest med henblik på at lette opgaven med at udfylde, kontrollere og dele udvalgte sundhedsinformationer om borgeren i forbindelse med en ansøgning om kørekort.
- Digitalisering af stamoplysninger (enkeltkomponent).** Det foreslås at digitalisere kørekortansøgerens stamoplysninger, så basisoplysninger om borgeren, korrekt foto og juridisk identifikation af ansøgeren sker entydigt og ensartet med det formål at lette administrationen af kørekortområdet og sikre en digital fremsendelse af oplysninger, der skal indgå i selve produktionen af kørekortet fysisk såvel som digitalt.
- Digitalisering af uddannelses- og prøveforløb (enkeltkomponent).** Det foreslås at etablere en fælles digital understøttelse af undervisnings- og prøveforløb, som har til formål at udbrede et sikkert og let tilgængeligt digitalt overblik over de samlede forløb, herunder elevens progression og gennemførte praktiske og teoretiske moduler. Arbejdet med design af løsningen vil skulle afvente færdiggørelsen af det igangværende eftersyn af køreuddannelsen.
- Sammenhængende portalløsning med sagsoverblik og sagsstyring.** Det foreslås at etablere en sammenhængende portalløsning, som understøtter det samlede workflow inkl. ansøgnings- og sagsbehandlingsprocesser i alle kombinationer af kørekortprocessen, og som binder alle aktører sammen. Herved vil det også være muligt for borgerne at få et digitalt overblik med digital adgang til dokumenter og informationer samt at kunne følge status på egen sag.

Den sammenhængende portalløsning har det højeste gevinstniveau og er det forslag, som bedst muligt efterlever de opstillede designkriterier for den samlede proces. De øvrige forslag til enkeltkomponenter lever op til de ovenfor nævnte designkriterier, men kun for hver deres afgrænsede del af processen. Derfor har disse forslag hver især lavere gevinstniveauer i sammenligning med portalløsningen.

Digitalisering af ansøgninger om (nyt) kørekort

En digitalisering af selve ansøgningsprocessen indebærer, at borgeren afgiver relevante oplysninger og dokumenter, således, at ansøgningen og sagsbehandlingsprocessen kan igangsættes. Den digitale ansøgningsproces er et element i at tilvejebringe den sammenhængende portalløsning, hvor der etableres brugergrænseflader for alle aktører, som skal have adgang til det fælles system (forslag 4).

Det er i analyseforløbet blevet overvejet, om digitalisering af ansøgningen evt. kunne udvikles som en særskilt komponent uafhængigt af den sammenhængende løsning. Vores vurdering er dog, at dette af flere grunde ikke er hensigtsmæssigt. De væsentligste er anført i punktform herunder:

- Som led i løsningsforslaget om digitalisering af stamoplysninger foreslås det, at borgeren møder op i Borgerservice og afgiver sit CPR-nummer, hvorefter sagsbehandleren via opslag i fagsystem automatisk henter borgerens person- og adresseoplysninger. Kommunernes fagsystemer henter borgerens oplysninger via integration til Datafordeleren, som leverer ajourførte person- og adresseoplysninger. Borgeren får desuden taget et korrekt foto og identificerer sig selv via en digital underskrift. Herved er alle de informationer, som borgeren skal levere for at påbegynde en ansøgning, afgivet med undtagelse af en afkrydsning af, hvilken kørekorttype der ansøges om, og borgerens telefonnummer. Det foreslås, at Borgerservice indhenter disse oplysninger ved det personlige fremmøde. Fordi det foreslås, at borgeren altid skal møde op i Borgerservice for at legitimere sig selv og for at få taget et korrekt foto, og fordi Borgerservice nemt kan hente borgerens stamoplysninger, vil der hverken være økonomiske eller kvalitetsmæssige gevinster ved, at borgeren forbereder sin ansøgning digitalt. Dette er uddybet i selve beskrivelsen af løsningsforslaget om digitalisering af stamoplysninger.
- Såfremt der udvikles en digital selvbetjeningsløsning til at forberede ansøgningen om kørekort, vil der være implementeringsomkostninger til at udvikle en selvbetjeningsløsning og til at sikre en integration op imod enten en fælles database eller kommunernes fagsystemer. Den billigste og mest simple løsning vil være at integrere op imod en fælles national database, hvorfra Borgerservice kan hente oplysningerne ned i eget fagsystem. Det estimeres, at det samlede omkostningsniveau for etablering af selvbetjeningsløsning med opkobling til en national database vil udgøre ca. 5-10 mio. kroner. Dette skal sammenholdes med, at der ikke vurderes at være nogle gevinster ved at forberede sin ansøgning digitalt, når borgeren skal møde op i Borgerservice.
- Hvis der udvikles en digital selvbetjeningsløsning til at forberede borgerens ansøgning om kørekort, vil det være de informationer, som borgeren i dag afgiver via P22 og P23, som vil skulle inddateres i en selvbetjeningsløsning. Det bemærkes hertil, at P23 også indeholder en proces for samarbejdet om selve sagsbehandlingen af kørekortprocessen, hvor Borgerservice, kørelærer, øvelsesplads, Politiets Administrative Center og den prøvesagkyndige udfylder informationer. Et bedre digitalt samarbejde om kørekortprocessen vil indebære betydelige kvalitative og økonomiske gevinster, og derfor foreslås det at etablere en sammenhængende portalløsning, der understøtter selve kørekortprocessen, jf. løsningsforslag 4. En isoleret digitalisering af borgerens ansøgningsoplysninger bidrager ikke til at sikre et bedre digitalt samarbejde om kørekortprocessen.
- Gevinsten ved en digital ansøgning opnås først, når de øvrige dokumenter, fx lægeattest og kursusbeviser, også er digitaliseret. Tidshorisonten for en digital lægeattest er medio 2022. Det vil således være en meget begrænset periode, at en digital ansøgningsløsning kan være i drift, inden den sammenhængende løsning kan være færdig.

Implement anbefaler således, at digitaliseringen af selve ansøgningen sker som en integreret del af en sammenhængende digital løsning.

TIDSHORISONT OG AFGRÆNSNING AF LØSNINGSFORSLAGENE

Det er i hovedtræk vores vurdering, at etablering af løsninger for hver af de foreslåede enkeltkomponenter vil kunne udvikles særskilt og kobles til en mere sammenhængende løsning, når det er aktuelt. Det gælder således, at de beskrevne gevinster og omkostninger, der knytter sig til disse enkeltkomponenter, i vid udstrækning er uafhængige af etableringen af en sammenhængende løsning, såfremt enkeltkomponenterne kommer til at stå alene, og udviklingen vil kunne påbegyndes umiddelbart. Forslagene vil skabe værdi som separate løsninger, samtidig med at de senere kan "knappes på" en sammenhængende portalløsning, således at funktionalitet og design kan genbruges. Tilsvarende gælder for så vidt for lektionsplaner og for en række yderligere dokumenter, herunder forskellige kursusbeviser. For så vidt angår lektionsplanerne bør arbejdet med digital understøttelse dog afvente færdiggørelsen af det igangværende arbejde med revision af køreuddannelsen.

Det vurderes, at selve styringen af kørekortprocessen og samling af alle dokumenter og informationer, herunder bilag, erklæringer og forløbsspecifikke data bør etableres via et samlet projekt og som kernen i en sammenhængende portalløsning.

Nedenstående figur skitserer et samlet roadmap for digitalisering af kørekortområdet.

Præsentationen af løsningsforslagene i de næste afsnit viser, at tidsrammen for design, etablering og implementering af digitale løsninger for enkeltkomponenterne realistisk set må påregnes at være op til to år. En sammenhængende portalløsning med sagsoverblik og fælles sagsstyring på tværs af myndigheder vil tage længere tid at udvikle og idriftsætte. Men ikke nødvendigvis meget længere.

Det er Implement's vurdering, at udvikling og implementering af en sammenhængende digital løsning vil kunne gennemføres på 36 måneder. Hvis projektets analysefase kan påbegyndes primo 2021, betyder det, at løsningen vil kunne ibrugtages primo 2024. Hvis analysefasen kan starte medio 2020, vil ibrugtagningen tilsvarende kunne ske et halvt år tidligere. Der knytter sig dog en usikkerhed til denne tidshorisont, idet begge løsninger forudsætter ændringer i køreuddannelsen samt yderligere juridiske og organisatoriske afklaringer. Denne tidshorisont skal ses i forhold til, at en digitaliseret lægeattest og en digitalisering af stamoplysninger skønnes at kunne være klar medio 2022, dvs. 1-1½ år tidligere end en sammenhængende løsning.

Figur 20. Roadmap for digitalisering af kørekortområdet



Den væsentligste forskel på de afgrænsede komponentløsninger og en sammenhængende digital løsning er, at der i sidstnævnte etableres et fuldt digitaliseret workflow på tværs af myndigheder. Hvis de enkelte komponenter er digitaliseret, er dette teknisk set en opgave med middel kompleksitet. Derfor er tidshorisonten for etablering af en sammenhængende digital løsning ikke nødvendigvis væsentligt længere end for udviklingen af enkeltkomponenter. Forskellen er i høj grad, at digitaliseringen af enkeltkomponenterne kan påbegyndes umiddelbart, mens igangsættelsen af en samlet løsning kan afhænge af, at der sker en afklaring i forhold til en række forhold, fx den fremtidige køreuddannelse, myndighedsansvaret, og hvem der skal være systemejer af en ny samlet løsning. I tilfælde af et statsligt systemejerskab er det givet, at en samlet digital løsning vil skulle forelægges Statens It-råd.

Alle løsninger kan udvikles ud fra den nuværende opgave- og ansvarsfordeling på kørekortområdet, men vil alle forudsætte juridiske tilpasninger. Det har som nævnt ikke været hensigten med denne analyse at foretage et dybdegående studie af nødvendige juridiske og organisatoriske tilpasninger, hvorfor de ikke er videre behandlet, men der er blevet indsamlet en række observationer om nuværende praksis, som med fordel kan samles og behandles i et udviklingsspor om regelforenklaring og organisatoriske tilpasninger. Dette spor fremgår derfor også af figuren foroven. Løsningerne kan alle bygges således, at de er robuste over for fremtidige forskydninger af opgave- og ansvarsfordelinger på området.

FORSLAGENES GRUNDLÆGGENDE RATIONALER

Kørekortprocesserne er generelt karakteriseret ved, at der er mange aktører involveret, herunder både myndighedsaktører samt køreskoler, sagkyndige, læger og prøvesteder mv. Samtidig indgår der en række forskellige dokumenttyper, og der er mange særskilte aktiviteter og sagstrin. Det gælder i særlig grad den del af kørekortsagerne, hvor der indgår et undervisnings- og prøveforløb, hvilket er tilfældet for ca. 20 procent af sagerne. De mange aktører og delprocesstrin betyder, at der notorisk er mange overgange, hvor sagen skifter hænder. Det er kun ansøgeren, der er med gennem hele processen.

Reguleringen har ikke været et selvstændigt fokus i dette projekt. Det er dog tydeligt, at der over årene har udviklet sig en detaljeret regulering af kørekortområdet, som nok er mere detaljeret end sædvanligt fra andre områder. Det vurderes, at der i et eftersyn af reglerne kunne opnås en betydelig forenkling, uden at væsentlige hensyn blev tilsidesat. Konsekvensen af de detaljerede regler er på kort sigt, at ændringer ét sted ofte har mange forgreninger og betydning for flere administrative forskrifter. Dette ligger ikke i selve lovgivningen, men i udmøntningen heraf gennem bekendtgørelser, cirkulærer og manualer. Analysen viser således også, at der ikke er noget i den nuværende lovgivning, som står i vejen for udvikling af digitale løsninger.

Ansvar for reguleringen er i dag fortrinsvis placeret i Færdselsstyrelsen. Derimod er myndighedernes driftsopgaver delt mellem kommunerne, Rigspolitiet (herunder Politiets Administrative Center og politikredsene), Færdselsstyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed. Det betyder også, at der ikke er én myndighed, der ejer hele processen.

De grundlæggende rammer for kørekortprocesserne, som er beskrevet ovenfor, indebærer alt andet lige, at der er en ret betydelig risiko for ventetider og tilbageløb. Det betyder, at gennemløbstiden i mange kørekortsager er længere end nødvendigt, og at ansøgerne kan opleve, at ingen myndigheder kan give et klart svar på status i deres ansøgningsforløb. Det er dårlig proceskvalitet, og det opleves som dårlig(ere) service af ansøgerne. Det driver også ekstra ressourcer for myndighederne både i sagsovergange og i form af et stort antal borgerhenvendelser, som ikke er værdiskabende.

En række af problemstillingerne vil kunne afhjælpes eller elimineres, hvis der etableres en bedre digital understøttelse af kørekortprocesserne både samlet set og af de enkelte elementer heri. De væsentligste gevinsttyper er:

- **Færre tilbageløb og kortere gennemløbstider.** Analysen viser, at der i den nuværende driftssituation er forholdsvis mange tilbageløb forskellige steder i processen. Det hænger i høj grad sammen med forkerte formater samt forkert eller mangelfuld udfyldelse af de dokumenter, der indgår i processen, herunder stamkort, lægeattester, P22/23, lektionsplaner mv. En stor del af disse fejl ville med en digital løsning kunne undgås gennem opsætning af logiske kontroller, formatkontroller mv. Gevinsten vil både være sparede frustrationer og kortere sagsforløb for borgerne samt sparede offentlige ressourcer. Digitale løsninger kan også betyde sparede procestrin og hurtigere sagsfremdrift.
- **Større transparens.** Især for de sager, som inden for den nuværende regulering videresendes fra kommunerne til Politiets Administrative Center og derfra evt. videre til Styrelsen for Patientsikkerhed, er der en risiko for at miste overblikket over sagens status – både for myndighederne og for borgeren. Der er både i kommunerne, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed et stort antal ikke-værdiskabende borgerhenvendelser, hvor ansøgerne spørger til status for deres sag, uden at den myndighed, der modtager henvendelsen, kan oplyse dette (fyldestgørende).
- **Standardisering.** Digitale løsninger vil understøtte – eller endda gennemtvinge – standardisering. Det gælder især ved digitalisering af det samlede sagsflow, men i nogen grad også ved digitalisering af enkeltkomponenter i sagsflowet. Fælles digitale processer vil markant kunne mindske de forskelle, der er mellem kommuner, politikredse og køreskoler mv. fx med hensyn til, om sager og dokumenter videresendes digitalt eller analogt fra én aktør til en anden. Der er i dag ikke noget i processen, der sikrer, at det foto, som medsendes i ansøgningen, overholder formatkrav. Det giver anledning til en del fejl. En standardisering af den måde, der tages foto, vil kunne eliminere denne fejlmulighed.

I tillæg til ovenstående kunne en yderligere gevinsttype være en reduktion i antallet af overgange, dvs. færre tilfælde, hvor en sag skifter hænder. Bortset fra den gevinst, der kan opnås gennem færre tilbageløb, vil dette dog grundlæggende forudsætte ændringer i den administrativt fastsatte regulering.

Der er en række overvejelser om reguleringen, som pågår hos de forskellige myndigheder, og som potentielt har betydning i denne sammenhæng. Det gælder i forhold til en eventuel overdragelse af kørekortsager fra Politiets Administrative Center til Færdselsstyrelsen, som tidligere har været planlagt, men nu er sat i bero.

I dette projekt er den nuværende arbejdsdeling mellem myndighederne fortsat uændret. Det kan dog fremhæves som et opmærksomhedspunkt, at det i særlig grad er i de sager, der går videre til Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed, at der er udfordringer med lange gennemløbstider, manglende transparens og ikke-værdiskabende borgerhenvendelser. Disse problemstillinger kan afhjælpes gennem digitalisering – især i en tværgående løsning med fælles sagsoverblik.

Der er også et eftersyn af køreuddannelsen i gang på administrativt niveau, som inden for en kortere tidshorizont forventes forelagt til politisk drøftelse. Ændringer på dette område vil bl.a. kunne have betydning for kravene til udformning af lektionsplaner og kravene til dokumentation (og underskrift) for gennemførelse af enkeltelementer i køreuddannelsen. Det kan dermed også have betydning for det konkrete design af nye løsninger til digital procesunderstøttelse i uddannelsesforløbet.

OVERSIGT OVER FORSLAGENES ØKONOMI

Tabellen nedenfor opsummerer økonomien i de fire forslag. Det ses, at udvikling og implementering af løsning 1-3 hver især repræsenterer en investering i omegnen af 10 mio. kroner. Det er Implementations vurdering, at digitalisering af lægeattesten og af stamoplysninger medfører klare nettobesparelser for myndighederne og har en anslået tilbagebetalingstid på henholdsvis fire og fem år, jf. tabellen. Digitalisering af uddannelses- og prøveforløbet har ikke i sig selv en positiv businesscase for de offentlige myndigheder, men har gevinster for de aktører – herunder ikke mindst elever og køreskoler – som har en rolle i uddannelses- og prøveforløbene.

Den sammenhængende portalløsning med sagsoverblik og sagsstyring har en anden skala end de øvrige projekter. Det skyldes i høj grad, at etablerings- og implementeringsomkostningerne vil være betydelige på grund af den samlede tekniske kompleksitet og det store antal aktører i kommuner, køreskoler og politikredse mv. som skal implementere løsningen. Samlet estimeres investeringsøkonomien at udgøre ca. 104 mio. kroner for en sammenhængende portalløsning. Nettogevinsterne er

til gengæld også betydeligt større. De skønnes at udgøre en årlig nettobesparelse på ca. 35,5-40,5 mio. kroner⁶, når systemet er fuldt indfaset. Det svarer til en anslået tilbagebetalingstid på ca. tre år.

Tabel 11. Oversigt over økonomi i de fire løsninger, mio. kroner

	Læge attest	Stam oplysninger	Uddannelses og prøveforløb	Sammenhængende portalløsning
Etableringsomkostninger i alt	-9,1	-7,3	-7,9	-83,0
Implementeringsomkostninger i alt	-2,0	-1,3	-1,3	-21,0
Investering i alt	-11,1	-8,6	-9,2	-104,0
Nettoeffekt på driftsøkonomien ved fuld indfasning	2,7	1,9	-1,5	35,5-40,5
Tilbagebetalingstid (år)	~4 år	~5 år	-	~3 år

Note 1: Økonomien i den sammenhængende portalløsning er opgjort sådan, at løsningen inkluderer de tre komponentløsninger, herunder både investerings- og gevinstøkonomien. Investeringsomkostningerne er de samlede beløb for hele projektperioden. Nettoeffekten er den årlige effektiviseringsgevinst (når løsningen er fuldt implementeret) fratrukket omkostninger til drift af løsningen.

Note 2: Nettoeffekten i den sammenhængende portalløsning er estimeret til 35,5-40,5 mio. kroner. Årsagen til, at der forekommer et spænd for den estimerede effekt, skyldes, at Rigspolitiet har fremstillet en selvstændig beregning, hvori effekten af den sammenhængende løsning for Politiets Administrative Center er ca. 5 mio. kroner lavere, end den effekt, Implement estimerer, jf. boksen på side 61.

Note 3: Nettoeffekten medregner både positive økonomiske gevinster og negativ varige effekter til it-drift, vedligehold og support mv.

Kilderne til de betydelige effektiviseringsgevinster i den sammenhængende portalløsning er uddybet i afsnit 17. Det er i høj grad kommunerne, der vil opleve en markant effektiviseringsgevinst, men der vil også være besparelser i Politiets Administrative Center. Det skyldes blandt andet, at sagsbehandlingen for en stor del af lægeerklæringerne vil kunne automatiseres helt eller delvist, og at antallet af kundeforhøvelser til Politiets Administrative Center må forventes at falde væsentligt.

I en fuldt digitaliseret løsning vil sagerne ikke skulle sendes mellem kommunerne og PAC men flyde i et workflow. I opsætningen af dette workflow er det forventningen, at identifikation af de sager, der skal videre til STPS i høj grad vil kunne baseres på regler og dermed automatiseres.

Økonomien i den sammenhængende portalløsning er estimeret under forudsætning af den samme opgave- og ansvarsfordeling, som er gældende i dag. Vi har i skitseringen af en sammenhængende løsning med fælles sagsstyring forudsat, at Politiets Administrative Center integreres i workflowet, men der er ikke forudsat ændringer i de underliggende it-systemer, dataadgange og dataflows.

Den sammenhængende portalløsning forbedrer væsentligt de meget uhensigtsmæssige arbejdsgange, der er i forbindelse med sager, der skal til Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed, og den dårligere servicekvalitet, der er for borgerne i disse forløb.

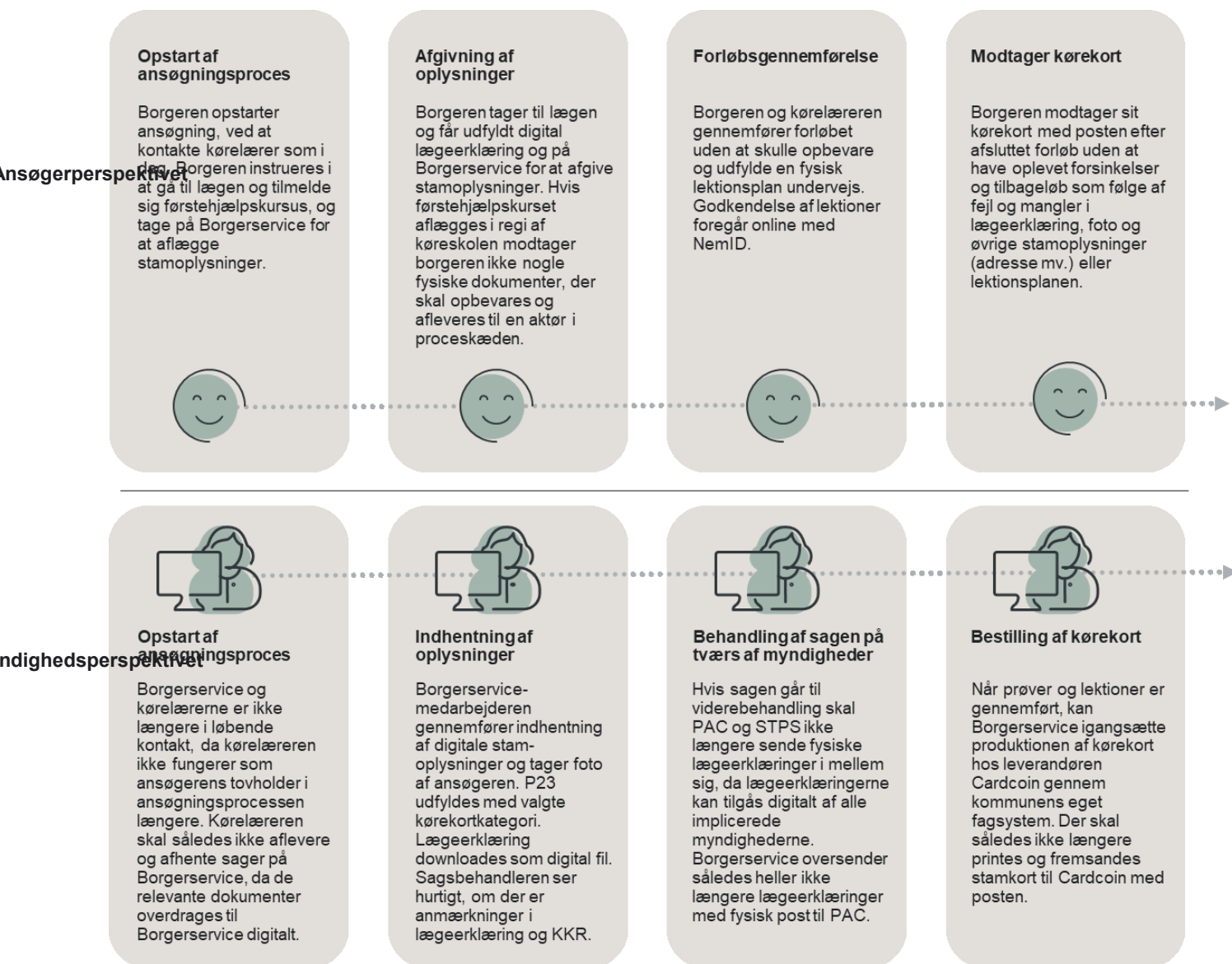
Den sammenhængende portalløsning vil i højeste grad bidrage til at imødekomme hovedudfordringerne ved den nuværende situation og også medføre de største kvalitative gevinster for borgere og kørelærere. Enkeltkomponenterne vil ligeledes bidrage til kvalitetsløft, dog i et mindre omfang.

OVERORDNEDE IMPLIKATIONER AF LØSNINGSFORSLAG 1-3 PÅ PROCESSEN FOR ANSØGER OG MYNDIGHEDERNE

Hvis det vælges, at den sammenhængende portalløsning ikke skal gennemføres, men at de tre løsningsforslag 1-3 gennemføres for sig, vil det alligevel medføre en ændret proceskæde i forhold til den nuværende, der både er til gavn for kørekortansøgere, kørelærere og de implicerede myndigheder. I illustrationen nedenfor kan de overordnede ændringer til proceskæden for en førstegangserhvervelse (der er den mest involverende proces) aflæses. De beskrevne ændringer i den nye proces for førstegangserhvervelser vil have samme relevans i processerne for de øvrige erhvervelsestyper, i det omfang disse overlapper. Desuden henvises til bilag 2, hvor de konkrete ændringer til hvert led i processen er beskrevet nærmere.

⁶ Nettoeffekten i den sammenhængende portalløsning er estimeret til 35,5-40,5 mio. kroner. Årsagen til, at der her forekommer et spænd for den estimerede effekt, skyldes, at Rigspolitiet har fremstillet en selvstændig beregning, hvori effekten af den sammenhængende løsning for Politiets Administrative Center er ca. 5 mio. kroner lavere end den effekt, Implement estimerer, jf. boksen på side 61.

Illustration. Ændringer til processen ved gennemførelse af løsningsforslag 1-3 for førstegangserhvervelse



DIGITALISERING AF LÆGEATTESTEN

FORSLAGETS INDHOLD, MÅLGRUPPE OG RELEVANS

Det foreslås, at der etableres en digital lægeattest med henblik på at lette opgaven med at udfylde, kontrollere og dele relevante sundhedsinformationer om borgeren i forbindelse med en ansøgning om kørekort. Forslaget indebærer, at:

- Der aftales og udarbejdes en fælles struktur for datainput svarende til de oplysninger, som i dag fremgår af lægeattesten, herunder den udvidede lægeattest, som anvendes i forbindelse med ansøgning om kørekort. Den digitale lægeattest skal være baseret på en ny standard for den gode kørekortattest og vil således erstatte den nuværende "Blanket til helbreds-mæssige oplysninger ved udstedelse af kørekort", som også benævnes "Lægeattesten" eller "Kørekortattesten", samt

den særlige attest, som skal udfyldes i nogle tilfælde, hvis ansøgeren har diabetes. Sidstnævnte attest benævnes "Lægeerklæring om diabetes i forbindelse med helbredsmaessige oplysninger ved udstedelse af kørekort" eller blot "Diabetesattesten"⁷.

- Borgeren (rekvirent) henvender sig hos praktiserende læge (respondent), som udfylder lægeattesten digitalt via eget fagsystem. Attesten kan herefter tilgås af Borgerservice, Politiets Administrative Center, Styrelsen for Patientsikkerhed og Færdselsstyrelsen på det tidspunkt i sagsbehandlingsprocessen, hvor det er relevant for den enkelte aktør.
- Den digitale lægeattest kunne være baseret på den infrastruktur, der er etableret i forbindelse med MedComs såkaldte "LÆ-blanketprojekt", hvor der er udviklet og dokumenteret en standard for Dynamiske Digitale Blanketter (DDB 1.1) samt Den Gode Blanketservice 0.91, som håndterer elektronisk kommunikation af lægeattester. Den dynamiske blanket gør det muligt at indføre nye blanketter uden systemtilpasning. Det betyder, at de 10 lægepraksissystemer⁸ kan anvende den digitale lægeattest, når den ligger klar, hvilket reducerer den samlede implementeringstid.
- Den digitale lægeattest fremsendes automatisk til et dedikeret register. Registeret er et samlet nationalt og autoritativt register med lægeattester, hvorfra alle relevante myndigheder i værdikæden kan downloade og anvende lægeattesten. De økonomiske, juridiske og tekniske forudsætninger for, at nye myndigheder kan tilgå dette nationale register skal undersøges nærmere. Attesten tilgås som en PDF-fil, der herefter kan anvendes og efterfølgende journaliseres i myndighedernes journaliseringssystemer. De konkrete statslige sagsgange og -processer er ikke kortlagt som led i denne analyse, hvorfor der kan være forhold, der ikke er taget højde for i denne løsning, fx at Styrelsen for Patientsikkerhed i mange tilfælde modtager lægelige oplysninger ud over den rene lægeerklæring, der fortsat sendes og printes manuelt. Dette bør afdækkes i en evt. følgende analysefase.
- Der foreslås en simpel løsning uden integrationer til myndighedernes fagsystemer for at mindske den tekniske kompleksitet. Det betyder, at der ikke foreslås en integrationsbaseret model, idet den vil være omkostningstung og forudsætte en større lokal implementeringsindsats. Ved at foreslå en fælles simpel løsning med adgang til en fælles database skabes der lige muligheder for, at alle myndigheder kan anvende den digitale lægeattest uden undtagelser og uafhængigt af den nuværende it-understøttelse. Det giver også mulighed for at koble sig på via et API, hvis myndighederne ønsker dette. Der kan forekomme yderligere omkostninger til lokal implementering. Disse vurderes at være marginale, men det skal videre afdækkes om de praktiserende læger skal kompenseres. Fordele og ulemper ved løsningen kan afdækkes nærmere i en egentlig analysefase.
- Den nationale database indebærer en såkaldt "fædereret sikkerhedsløsning" med detaljeret adgangsstyring af, hvilke personer som henter hvilke data. Sikkerhed er et centralt element i løsningen, fordi databasen indeholder særligt følsomme oplysninger på individniveau. Løsningen understøtter anvendelse af NemID/MitID som digital signatur.
- Løsningen muliggør CPR-opslag kombineret med erstatningsnumre. Det muliggør, at udenlandske statsborgere kan aflevere lægeattesten digitalt i forbindelse med ombytningsager. Det muliggør også, at databasen kan håndtere en til mange-relationer i tilfælde, hvor en borger har flere lægeattester eller flere erstatningsnumre.

Forslagets målgruppe er:

- Alle ansøgere, som i forbindelse med en kørekortsag skal indlevere en lægeerklæring.
- Praktiserende læger, som fremover skal inddatere oplysninger digitalt via eget fagsystem.
- Borgerservice, Politiets Administrative Center, Styrelsen for Patientsikkerhed og Færdselsstyrelsen, som fremover kan hente lægeattesten digitalt.
- Aktør, som vil skulle drifte og forvalte og være dataansvarlig for den nye løsning, hvilket nærmere skal afklares.

Forslaget er relevant, fordi:

- Forslaget skal understøtte en mere effektiv proces for udarbejdelse og anvendelse af lægeattester med færrest mulige fejl. Forslaget tilsigter at gøre processen nemmere og mere overskuelig for borgeren og at styrke koordinationen mellem myndighederne på kørekortområdet, ved at lægeattesten er tilgængelig ét autoritativt sted under hele borgerens forløb.
- Det estimeres, at der samlet er omtrent 224.000 sager⁹, hvor der i forbindelse med ansøgning om kørekort udarbejdes en til flere lægeattester. Forslaget vurderes således at være relevant for ca. 44 procent af de samlede kørekortsager.
- Indeværende analyse peger entydigt på, at lægeattesten er det dokument i administrationen af kørekortområdet, hvor der oftest er fejl og mangler.

⁷ Denne attest skal udfyldes og sendes med ved ansøgning om kørekort i Gruppe 2, hvis ansøger bliver behandlet med medicin, som kan medføre hypoglykæmi (insulin mm.). Ved ansøgning om Gruppe 1-kørekort skal den udfyldes og sendes med, når ansøgeren behandles med medicin, der kan medføre hypoglykæmi, og diabetes sygdommen er ustabil eller har medført komplikationer, jf. Styrelsen for Patientsikkerhed

⁸ Systemerne omfatter: XMO, EG Clinea, EG_MedWin, NOVAX, PLC, GANGLION, WebPraxis Multimed, MyClinic, ClinicCare, jf. MedCom.

⁹ Estimater beror på følgende forudsætninger: (1) Der afleveres altid lægeattester i forbindelse med førstegangserhvervelse og ombytningsager for borgere uden for EU, og (2) det antages, at der for ca. halvdelen af alle fornyelser og generhvervelser foretages indhentning af lægeattest.

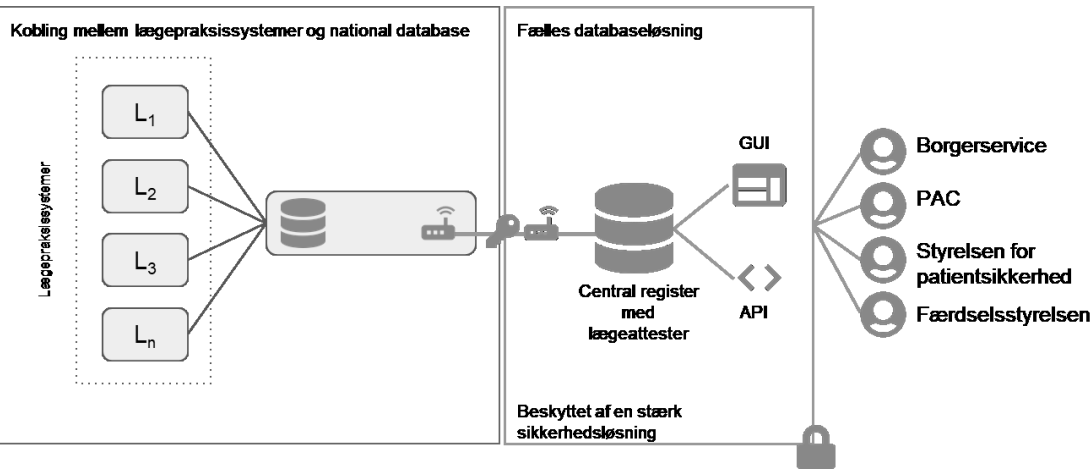
Digitalisering af lægeattesten forventes samlet set at imødekomme flere af de hovedudfordringer, der er identificeret ved de nuværende processer på kørekortområdet, hvilket er eksemplificeret i nedenstående tabel.

Tabel 12. Løsningsforslagets relevans set i henhold til nuværende hovedudfordringer

Hovedudfordring	Løsningsforslagets relevans
Manglende transparens i forløbet, herunder i ansøgningsprocessen og den efterfølgende sagsbehandling.	• Tydelig og ensartet proces for anmodning om lægeattester. • Ensartet information ved henvendelser om lægeattesten, idet alle myndigheder har en fælles adgang til ajourførte oplysninger.
Papirbåren proces med fysiske dokumenter og fysiske arkiver.	• Lægeattesten digitaliseres og indgår ikke længere i kørekortprocesser som fysisk dokument.
Lang sagsbehandlingstid bl.a. som følge af fysisk sagsoverdragelse, fremmøde, fejl, tilbageløb mv.	• Vil reducere sagsbehandlingstiden som følge af færre fejl og tilbageløb, hvilket både vil mindske borgerens og myndighedernes tidsforbrug i processen.
For meget ansvar er lagt over på kørelæreren, der varetager administrative opgaver.	• Kørelæreren vil fremover ikke have nogen rolle i forbindelse med lægeattesten, herunder hjælp til udfyldelse af lægeattester samt aflevering og opbevaring af lægeattester.
Forskelle i praksis og digital understøttelse mellem myndigheder, herunder få integrationer og fælles løsninger.	• Fælles digital løsning på tværs af aktører, som sikrer adgang til ensartede og ajourførte informationer.
Mange fejl og tilbageløb som følge af de mange manuelle og papirbårne processer.	• Forslaget vil reducere fejl og mindske tilbageløb.
Gentastning af data og gentagne kontroller i sagsprocessen.	• Forslaget indebærer, at der stadig vil være manuelle indtastninger i myndighedernes fagsystemer samt overførsel af PDF-fil med lægeattest til eget fagsystem/sagsbehandlingssystem. • Forslaget reducerer behovet for kontroller, idet løsningen automatisk validerer udfyldelse af attesten.
Der kræves mange valideringer/underskrifter i processen.	• Attesten udfyldes og stemples digitalt hos den praktiserende læge, hvorefter der ikke kræves yderligere validering.

Løsningsforslagets målarkitektur, dvs. en samlet illustration af den forventede løsning på et logisk og konceptuelt niveau, er vist i figuren nedenfor, hvoraf det fremgår, hvordan lægesystemerne kobles op på et fælles register, hvorfra relevante aktører kan tilgå lægeattester.

Figur 21. Løsningsforslag for digitalisering af lægeattesten



I det følgende beskrives en konkret use case (brugsscenarie) for anvendelse af den digitale lægeattest.

Use case – digital lægeattest

Nedenfor præsenteres en use case for at vise, hvordan fremtidssituationen med en digital lægeattest kan se ud. Med use casen eksemplificeres et fremadrettet brugsscenarie og forventede funktionaliteter i løsningen. Det bemærkes, at use casen ikke er udtømmende, og at der vil være flere relevante use cases, som skal udarbejdes i forbindelse med kravspecifikation af en fælles løsning.

Navn på use case	Udfyldelse og anvendelse af en digital lægeattest i en ansøgningsproces.		
Løsningselement	Digital lægeattest produceret via lokale lægepraksissystemer og tilgængelig for relevante myndigheder via national database.		
Eventtrigger	Ansøger møder op hos praktiserende læge for at udarbejde en lægeattest i forbindelse med en førstegangserhvervelse af almindeligt kørekort.		
Aktører	18-årig borger, som ansøger om en førstegangserhvervelse, praktiserende læge, administrativ medarbejder i Borgerservice.		
Forudsætninger	Use casen forudsætter, at den praktiserende læges it-system anvender den digitale lægeattest baseret på DDB 1.1. Use casen forudsætter, at ansøgeren har bestilt tid til et besøg hos den praktiserende læge.		
Aktivitets-scenarie	Aktivitet	Aktør	System/funktionalitet
	Ansøger møder op hos praktiserende læge.	Praktiserende læge åbner lægeattesten via sit fagsystem.	Systemet tilbyder en brugerrettet service, hvor lægen på anmodning fra borgeren rekvirerer en tom digital attest, som udfyldes. Dette sker via lægens overbliksskærm i sit fagsystem.
	Praktiserende læge og ansøger gennemgår sammen den digitale attest. Der er ingen anmærkninger.	Praktiserende læge inddaterer informationer om ansøgeren og foretager samlet konklusion.	Systemet præsenterer alle relevante felter og prompter lægen ved kritiske informationer vedrørende syn, førlighed og visse sygdomme for at sikre korrekt udfyldelse.
	Praktiserende læge markerer, at lægeattesten er udfyldt.	Den praktiserende læger trykker på afslut-knappen efter at have udfyldt alle felter.	Systemet giver en meddelelse om, at lægeattesten er korrekt udfyldt og nu ligger på den nationale database.
	Den administrative medarbejder forespørger, om der er en lægeattest.	Den administrative medarbejder åbner en onlineportal via NemID/MitID og indtaster herefter borgerens CPR-nummer.	Systemet viser efter korrekt og sikkert login en forside, hvorfra der kan søges på CPR-nummer. Herved fremsøges den korrekte lægeattest, der tilgås som PDF-fil.
	Den administrative medarbejder anfører, at lægeattesten er afleveret via eget fagsystem.	Den administrative medarbejder downloader filen, markerer at ansøger har udfyldt sin lægeattest uden anmærkninger og journaliserer herefter filen i eget ESDH-system.	PDF-filen downloades fra databasen.

BAGGRUND

Som baggrund for forslaget kan det bl.a. anføres, at:

- Ansøgeren i dag udfylder en række felter med basisoplysninger og oplysninger om helbred, eventuelt sammen med kørelæreren, hvorefter ansøger kontakter egen læge med henblik på en samlet konklusion på attestens bagside og evt. supplerende oplysninger. Lægen udfylder en række specifikke felter, hvis der er sygdomme eller handicap. Herefter afleverer borgeren eller kørelæreren ansøgning med udfyldt lægeattest i Borgerservice, hvorefter dokumentet kontrolleres for fejl og mangler. Dernæst scannes attesten og journaliseres via ESDH-system. Hvis der er anmærkninger i lægeattesten, videresender Borgerservice sagen til Politiets Administrative Center, som træffer afgørelse. I ca. halvdelen af de sager, som Politiets Administrative Center modtager, sendes sagen videre til yderligere kvalificering og vurdering hos Styrelsen for Patientsikkerhed, jf. kapitlet om det nuværende samarbejde på området.
- Der er i dag omkostninger forbundet med dels at administrere lægeattesterne, men også portoudgifter i forbindelse med forsendelser af de fysiske lægeattester og øvrige dokumenter fra kommunerne til Politiets Administrative Center og mellem Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed.
- Der ses en hyppig forekomst af fejl i lægeattester. På baggrund af den gennemførte survey vurderer kommunerne, at lægeattesten er det dokument i administrationen af kørekortområdet, hvor der oftest er fejl og mangler. En stikprøve fra Københavns Kommune viser, at der er fejl i op mod 25 procent af lægeerklæringerne. Ud over fejl og mangler i selve blanketten kan brud på den fysiske kuvert, som lægeattesten medbringes i, føre til, at borgeren skal have lavet en ny attest, hvilket indebærer et procesmæssigt tilbageløb og et yderligere tidsforbrug for både borger, læge og myndighed.

- Lægeattesten har juridisk set en gyldighedsperiode på 15 måneder, hvilket i dag ikke er et problem i forhold til sagsbehandlingstider, idet stort set alle ansøgere når at gennemføre deres forløb og erhverve sig et kørekort inden for 15 måneder. Kopier af lægeattester, som opbevares i myndighedernes journaliseringssystemer, følger forvaltningslovens bestemmelser om opbevaring af dokumenter. Herudover kan der være supplerende retningslinjer om arkivering hos de pågældende myndigheder.
- Der er flere aspekter af den nuværende proces for håndtering af lægeattester, som er problematiske set ud fra et perspektiv om sikker datahåndtering med beskyttelse af borgerens information, jf. bestemmerne i den europæiske databeskyttelsesforordning (GDPR). Dels er den papirbårne proces generelt sårbar set ud fra et datasikkerhedsperspektiv. Dels har kørelæreren som tidligere anført i mange tilfælde en række administrative opgaver, herunder håndtering og formidling af personfølsomme oplysninger om borgeren. Det er problematisk, at kørelæreren er med til at udfylde og formidle borgerens følsomme oplysninger. Det er også problematisk, at kørelæreren opbevarer lægeattesten fysisk sammen med borgerens øvrige dokumenter i sin bil eller på kontoret.
- Københavns Kommune har i samarbejde med en række øvrige kommuner i regi af den kommunale erfaringsudvekslingsgruppe på kørekortområdet igangsat et pilotprojekt om digitalisering af lægeattesten, herunder dialog med en privat it-leverandør samt MedCom i forhold til udvikling af en løsning på området. Der er på analysetidspunktet ingen erfaringer fra pilotprojektet. Selvom løsningen på foreliggende grundlag ikke vurderes at fungere på national plan, kan relevante erfaringer fra projektet inddrages i forbindelse med en analysefase forud for digitalisering af kørekortsattesten.

OVERVEJELSER OM PROJEKTETABLERING OG FORUDSÆTNINGER

Kørekortområdet involverer mange myndigheder, og det må forventes, at der skal etableres et samarbejde, der også inkluderer de praktiserende læger, MedCom, Sundhedsdatastyrelsen og en it-leverandør til at levere den digitale attest. Det samlede projekt bør drives af en eller flere af de centrale parter på kørekortområdet under inddragelse af de lægefagligt ansvarlige myndigheder og relevante organisationer. Det skal bemærkes, at der i projektetableringen med fordel kan bygges videre på pilotforsøget i regi af den kommunale erfaringsudvekslingsgruppe på kørekortområdet.

Der er blandt andet behov for at overveje, hvorvidt:

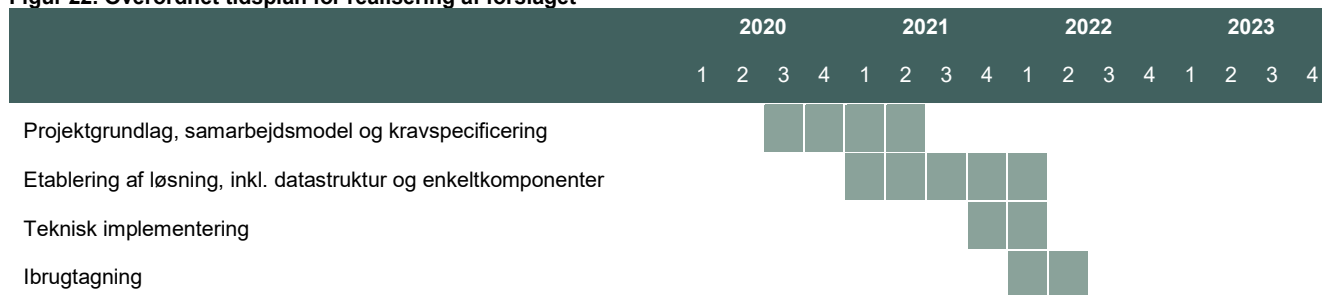
- MedCom kan bidrage til at sikre validering af løsningen. MedCom har stor erfaring med lignende opgaver bl.a. fra beskæftigelse- og socialområdet. Det bemærkes, at denne løsning dog er anderledes i den forstand, at der ikke sendes meddelelser mellem to fagsystemer fx kommunens beskæftigelsessystem og lægepraksissystem, men i stedet sendes meddelelser fra lægesystemerne til en national database. Det skal derfor nærmere afklares, hvordan den digitale attest rent teknisk skal rekvireres og videresendes til den nationale database.
- Det kan være relevant at anvende Den Nationale Serviceplatform (NSP) hos Sundhedsdatastyrelsen til at etablere en "blanketudbyderservice", der sikrer at der sendes en tom attest til udfyldelse hos den praktiserende læge og at attestens når den er udfyldt kan returneres til den nationale database. Det bemærkes, at NSP'en er i dag alene etableret på sundhedsdatanettet og denne alene udstiller services til sundhedsområdets parter (og services følger standarder på sundhedsområdet).
- Der skal udarbejdes en specifik standard for den gode kørekortattest fx baseret på MedCom' blanketprojekt, hvor der udviklet og dokumenteret en standard for Dynamiske Blanketter (DDB 1.1) samt Den Gode Blanketservice, som håndterer elektronisk kommunikation af lægeattester. Herunder skal det afklares, om der skal laves en særskilt it-løsning til at understøtte standarden. Hvis det er tilfældet vil det være relevant at genbruge så meget som muligt fra de eksisterende standarder.
- Der kan etableres en organisering, der muliggør at procesejeren kan sikre, at Sundheds- og Ældreministeriet i samspil med Sundhedsdatastyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed kan bidrage til udformning af den nye datastruktur og om at etablere et register for lægeattester.
- Ejerskab over løsningen bør fastlægges forud for en evt. analysefase.

Endelig er det en forudsætning, at det juridiske regelgrundlag og de administrative forskrifter tilpasses med henblik på at understøtte digitale lægeerklæringer. Der kan fx være behov for at etablere lov hjemmel i forhold til dataansvar og videregivelse af data mellem myndigheder på området i en ny digital løsning. Med forslaget bliver det ikke længere nødvendigt at kontrollere indholdet af lægeattesten i Borgerservice, idet attestens kun afleveres til den nationale database, hvis alle informationer er afgivet. Herudover skal det afklares, om der er behov for regler vedrørende tiden for, hvor lang tid en lægeattest må opbevares inden den slettes.

OVERORDNET IMPLEMENTERINGSPLAN

Det forudsættes, at projektgrundlag, samarbejdsmodel og kravspecificering kan igangsættes medio 2020, under forudsætning af, at der, efter en supplerende analyse, indgås en fælles aftale på området, jf. den overordnede implementeringsplan i nedenstående. Den del af løsningen, som indebærer en opdateret datastruktur/standard, og selve udviklingen af de nationale komponenter kan udvikles fra 2021. Den tekniske implementering er relativ simpel, hvorved ibrugtagning og gevinster kan realiseres fuldt ud i 2022 med en indfasningshorisont på seks måneder.

Figur 22. Overordnet tidsplan for realisering af forslaget



KVALITETSLØFT FOR BORGERE OG KØRELÆRERE

Løsningsforslaget reducerer tilbageløb og de frustrationer, det giver, fordi borgeren vil opleve langt færre fejl i lægeattesten. Forslaget vil desuden have en positiv indvirkning på den samlede proceshastighed i forbindelse med myndighedernes administration af kørekort.

Kørelæreren vil fremover ikke have nogen rolle i forbindelse med lægeattesten, herunder hjælp til udfyldelse af lægeattester samt aflevering og opbevaring af lægeattester, hvilket vil frigøre tid til kerneopgaver, herunder teoretisk og praktisk bistand i forbindelse med elevens køreuddannelse.

ØKONOMISKE GEVINSTER OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Der er en positiv effekt af løsningsforslaget i form af reduceret tidsforbrug i kommunerne til kontrol af fejl og mangler i lægeattesten samt reduceret tidsforbrug i Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed som følge af bortfald af fejlbehæftede sager. Herudover vil der være en samlet reduktion af portoudgifter til fysisk forsendelse af lægeattester.

Forslagets effekter er fremhævet i det følgende.

- Reduceret tidsforbrug i kommunerne.** Den samlede effekt forventes at være omkring 3 mio. kroner årligt. Effekten er estimeret ud fra det forhold, at 6 procent af den samlede arbejdstid i kommunerne går med kontrol og fejl og mangler i sagsdokumenter, og at det er en rimelig antagelse, at halvdelen af denne tid benyttes til kontrol af lægeattesten, da lægeattesten er det enkeltdokument, hvori der hyppigst forekommer fejl, og som forventes at tage længst tid at kontrollere. Under disse antagelser benyttes ca. 6 årsværk i kommunerne hertil. Med en årsværkspris på 539.000 kroner svarer det til et nominelt forbrug på ca. 3,2 mio. kroner årligt. Med løsningsforslaget er det ikke længere nødvendigt for kommunerne at foretage kontrol af fejl og mangler i lægeerklæringen, hvorfor det samlede tidsforbrug hertil bortfalder, og effekten af løsningsforslaget estimeres til 3 mio. kroner årligt.
- Reduceret tidsforbrug i Politiets Administrative Center.** Den samlede effekt forventes at udgøre godt 0,7 mio. kroner årligt. Under antagelse af, at 5 procent af alle lægeerklæringer er fejlbehæftede, og med 68.847 årlige helbredsrelaterede sager med en gennemsnitlig omkostning pr. sag på 213 kroner ses en årlig effekt på 0,7 mio. kroner.¹⁰
- Reduceret tidsforbrug i Styrelsen for Patientsikkerhed.** Den samlede effekt forventes at udgøre godt 0,2 mio. kroner årligt. Under antagelse af, at 5 procent af alle lægeerklæringer er fejlbehæftede, og med 48.000 årlige helbredsrelaterede sager med en gennemsnitlig omkostning pr. sag på 73 kroner ses en årlig effekt på 0,2 mio. kroner.¹¹ Økonomien tager ikke højde for, at der fortsat kan være akter, der skal håndteres manuelt så som speciallægeerklæringer.
- Reducerede portoudgifter.** Der forekommer ingen besparelse på portoomkostninger mellem Borgerservice og Politiets Administrative Center, idet ansøgningen ikke er digitaliseret, og kommunerne derfor (delvist) stadig vil fremsende en fysisk sagsmappe, dog uden lægeerklæring vedhæftet. I sagsflowet mellem Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed er det alene lægeerklæringen, der findes som relevant dokument, hvorfor portoomkostningerne hertil bortfalder. Portoomkostninger fra Politiets Administrative Center til Styrelsen for Patientsikkerhed udgør 0,3 mio. kroner årligt, og da alle lægeattester sendes retur, vil Styrelsen for Patientsikkerhed have en tilsvarende omkostning på 0,3 mio. kroner årligt, hvilket samlet set giver en årlig effekt på 0,6 mio. kroner.
- Merudgifter til drift og systemforvaltning.** Der forventes en årlig merudgift til drift af den nationale database svarende til 1,5 mio. kroner. Herudover forventes der omkostninger til systemforvaltning svarende til et halvt årsværk til en omkostning på ca. 0,3 mio. kroner ved en årsværkspris på 650.000 kroner.

¹⁰ Det bemærkes, jf. boksen på side 61, at Rigspolitiet har foretaget en selvstændig beregning af det reducerede tidsforbrug i Politiets Administrative Center, som afviger fra Implements beregning.

¹¹ Den beregnede effekt på 0,2 mio. kroner i Styrelsen for Patientsikkerhed bygger på en årsværksnorm på 1.470 timer.

Det er Implements vurdering, at der minimum vil være etablerings- og implementeringsomkostninger i størrelsesordenen 11 mio. kroner. Der forventes mere konkrete udgifter til projektetablering, formulering af krav og udvikling af en digital blanket svarende til 4 årsværk i halvandet år i perioden 2020-2021 med en gennemsnitlig årsværkspris på 650.000 kroner. Herudover vil der være en omkostning ved at etablere en national database på i alt 3 mio. kroner baseret på erfaringstal fra sammenlignelige projekter. Hertil skal medregnes 1,5 mio. kroner til tilpasning af infrastruktur og sikkerhedsløsning. Hertil forventer vi, at to ressourcer vil arbejde fuld tid i et halvt år med tilpasning af administrative forskrifter svarende til prisen for 1 årsværk på 650.000 mio. kroner, og at der vil medgå i alt 2 mio. kroner til nationale vejledninger.

Der er ikke medregnet lokale implementeringsomkostninger, da disse forventes at være marginale. Det anbefales at efterprøve dette i en efterfølgende analysefase.

Der ses en samlet mindreudgift på knap 3 mio. kroner fra 2022, jf. nedenstående oversigt over forslagets økonomiske virkninger. Projektet vil have en tilbagebetalingstid på ca. 4 år.

Tabel 13. Oversigt over estimerede omkostninger og gevinster, mio. kroner

		2020	2021	2022	2023	I alt
Etableringsomkostninger	Projekt, krav og udvikling af digital lægeattest	-1,3	-2,6			-3,9
	Etablering af national database/registerløsning	-0,5	-2,5			-3,0
	Tilpasning af infrastruktur og sikkerhedsløsning	-0,5	-1			-1,5
	Tilpasning af administrative forskrifter	-0,7				-0,7
Implementeringsomkostninger	National vejledning og kommunikation til praktiserende læger		-1,0			-1,0
	National vejledning til myndigheder om brug af den digitale lægeattest		-1,0			-1,0
Effekter	Reduceret kommunal sagsbehandlingstid til kontrol af lægeattest			3,0	3,0	-
	Reduceret sagsbehandlingstid hos Politiets Administrative Center (bortfald af fejl)			0,7	0,7	-
	Reduceret sagsbehandlingstid hos Styrelsen for Patientsikkerhed (bortfald af fejl)			0,2	0,2	-
	Reducerede portoudgifter hos Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed			0,6	0,6	-
	Forvaltning af infrastruktur og løsning			-0,3	-0,3	-
	Drift af national database			-1,5	-1,5	-
Etablering i alt		-3,0	-6,1			-9,1
Implementering i alt			-2,0			-2,0
Effekter i alt				2,7	2,7	-
Nettoeffekt/tilbagebetalingstid (år)		-3,0	-8,1	2,7	2,7	4 år

Note 1: Tilbagebetalingstiden er beregnet som summen af etablerings- og implementeringsomkostninger divideret med nettodriftseffekten ved fuld implementering (her 2,7 mio. kroner pr. år).

Note 2: Det bemærkes, jf. boksen på side 61, at Rigspolitiet har foretaget en selvstændig beregning af det reducerede tidsforbrug i Politiets Administrative Center, som afviger fra Implements beregning.

Det bemærkes, at alle forslagets økonomiske virkninger nærmere skal undersøges i forbindelse med en den supplerende analyse af projektet, jf. statens it-projektmodel, herunder fx omkostninger til implementering i lægesystemer fx, samt omkostninger til opsætning af lokale løsninger og it-sikkerhed. Disse omkostninger vurderes ikke at være høje, men det bør kvalificeres i forbindelse med i dyberegående analyse.

DIGITALISERING AF STAMOPLYSNINGER (BASISOPLYSNINGER, FOTO OG UNDERSKRIFT)

FORSLAGETS INDHOLD, MÅLGRUPPE OG RELEVANS

På kort sigt vurderes det hensigtsmæssigt at digitalisere kørekortansøgerens stamoplysninger, så basisoplysninger om borgeren, korrekt foto og juridisk identifikation af ansøgeren sker entydigt og ensartet med det formål at lette administrationen af kørekortområdet og sikre en digital fremsendelse af oplysninger, der skal indgå i selve produktionen af kørekortet fysisk og på sigt også digitalt. Forslaget indebærer mere konkret, at:

- Der sikres en ensartet proces for identifikation af ansøger og verificering af foto, ved at ansøgeren altid møder op i Borgerservice for at identificere sig og få taget et foto via fotomaskinen i Borgerservice. Den administrative medarbejder i Borgerservice får således mulighed for at foretage en sammenligning af foto og ansøger. Ved dette første besøg på

Borgerservice angiver ansøgeren sit CPR-nummer og foretager en underskrift, der opfanges digitalt og herefter vil fungere som et samtykke og blive anvendt i forbindelse med produktionen af kørekortet senere i processen.

- Ansøgers foto og underskrift opsamles i kommunens fagsystem. Borgerens CPR-nummer inddateres, hvorefter kommunens fagsystem automatisk henter ajourførte person- og adresseoplysninger via en integration til Datafordeleren. Herudover oplyser borgeren mundtligt, hvilken kørekorttype der ansøges om, og telefonnummer. Herefter dannes en fil automatisk med foto, underskrift og stamoplysninger, som sendes til et nationalt register, der skal holde disse informationer. Formålet er, at informationer skal kunne anvendes på tværs af relevante myndigheder i den samlede administration af kørekortområdet. Ud over informationer relateret til borgerens stamoplysninger påføres myndighedskode automatisk via de kommunale fagsystemer.
- Digitale stamoplysninger kan tilgås af alle relevante aktører på det tidspunkt i sagsbehandlingsprocessen, hvor det er relevant for den enkelte aktør. Myndighederne logger på systemet via NemID/MitID. Stamoplysninger downloades fra det nationale register som en PDF-fil. Herudover stilles der en API til rådighed, hvis en aktør ønsker at integrere op imod registeret for at hente data direkte ind i sit lokale it-system.
- Den digitale løsning indebærer, at Borgerservice ikke længere fremsender de såkaldte "stamkort" med fysisk post til kørekortproducenten (Cardcoin).

Forslaget er baseret på en betragtning om, at kørekortet er et legitimationskort. Derfor skal der være en sikker og ensartet praksis for ID-kontrol. Der opnås en højere sikkerhed ved en mere standardiseret proces, som indebærer digital fremsendelse af stamoplysninger, hvor borgerens data er bedre beskyttet. Herudover vil forslaget sikre bedre fotokvalitet og mere korrekte og opdaterede stamoplysninger, hvilket vil reducere antallet af tilbageløb. Opdateringen af borgerens person- og adresseoplysninger sker via Datafordeleren og de autoritative nationale registre.

Løsningen har en lav grad af teknisk kompleksitet, fordi hovedopgaven er at etablere et register med en basal databasearkitektur med kendte og velafprøvede teknologier med få tekniske integrationer.

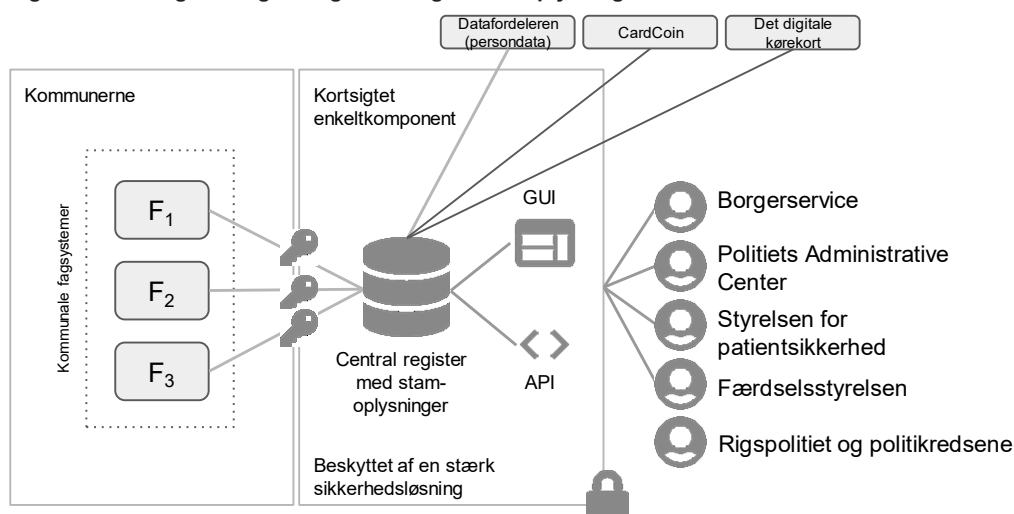
Målgruppen for løsningen omfatter Borgerservice, politikredsene (prøvesagkyndig) og Cardcoin, som enten vil kunne downloade korrekte stamoplysninger, inkl. billede, som PDF eller koble op på et API og hente informationerne direkte i deres respektive it-løsninger. Herudover vil Borgerservice være en central aktør i forbindelse med den nye proces for foto og den tekniske opkobling imellem fagsystemer og den nationale database.

Desuden vil det være relevant for producenten af det fremtidige digitale kørekort (kørekort-app), der skal fungere som et supplement til det fysiske kørekort, at modtage en samlet datapakke med billede og stamoplysninger. På den måde kan borgeren oprette et digitalt kørekort alene ved at downloade appen på sin smartphone og logge ind med NemID/MitID. Herved opnår brugeren en simpel oprettelse af sit digitale kørekort.

Myndighederne vil således anvende digitale stamoplysninger uden undtagelser og uafhængigt af det eksisterende it-landskab.

Den samlede løsning er illustreret nedenfor.

Figur 23. Løsningsforslag for digitalisering af stamoplysninger



Med 440.249 udstedte kørekort i 2018 og 464.522 udstedte kørekort i 2017 vil løsningen være relevant for hovedparten af kørekortsagerne. Løsningen vurderes særlig relevant, fordi den både kan afstedkomme en mere sikker og ensartet proces for ID-kontrol og samtidig kan frigøre tid hos myndighederne og reducere portoomkostninger i forbindelse med fremsendelse af de nuværende fysiske stamkort til kørekortproducenten.

I det følgende gives en række eksempler på forslagets relevans set i forhold til hovedobservationer fra As-Is-analysen.

Tabel 14. Løsningsforslagets relevans set i henhold til nuværende hovedudfordringer

Hovedudfordring	Løsningsforslagets relevans
Manglende transparens i forløbet, herunder i ansøgningsprocessen og den efterfølgende sagsbehandling.	- Tydelig og ensartet proces for foto og aflevering af stamoplysninger. - Ensartet information ved henvendelser om stamoplysninger og foto, idet alle myndigheder har en fælles adgang til ajourførte oplysninger.
Papirbåren proces med fysiske dokumenter og fysiske arkiver.	Digitaliseringen af stamoplysninger, inkl. foto og underskrift, vil betyde, at det nuværende fysiske stamkort ikke længere vil være relevant.
Lang sagsbehandlingstid bl.a. som følge af fysisk sagsoverdragelse, fremmøde, fejl, tilbageløb mv.	Vil reducere procestiden i de kommunale borgerservicecentre i forbindelse med at afsende det nuværende fysiske stamkort.
For meget ansvar er lagt over på kørelæreren, der varetager administrative opgaver.	
Forskelle i praksis og digital understøttelse mellem myndigheder, herunder få integrationer og fælles løsninger.	Fælles digital løsning på tværs af aktører, som sikrer adgang til ensartede og ajourførte informationer.
Mange fejl og tilbageløb som følge af de mange manuelle og papirbårne processer.	Forslaget vil reducere fejl og mindske tilbageløb særligt i forbindelse med foto, som vurderes at være et af de enkeltelementer i kørekortprocesserne, som oftest er fejlbehæftet.
Gentastning af data og gentagne kontroller i sagsprocessen.	- Forslaget indebærer, at der stadig vil være manuelle indtastninger i myndighedernes fagsystemer samt overførsel af PDF-fil med lægeattest til eget fagsystem/sagsbehandlingssystem. - Forslaget reducerer behovet for kontroller, idet løsningen indebærer en tidlig og ensartet ID-kontrol, ligesom det sikres, at billeder tages korrekt i første omgang.
Der kræves mange valideringer/underskrifter i processen.	Ensartet identifikation, korrekt foto og automatisk ajourføring af adresseoplysninger forventes at kunne lette validering/kontrol af oplysninger og identitet i politikredsene og hos Rigspolitiet, herunder kørekortproducenten (Cardcoin).

I det følgende beskrives et eksempel på en use case (brugsscenarie).

Use case. Digital fremsendelse af stamoplysninger

Nedenstående use case viser et eksempel på anvendelse af løsningen, hvor Cardcoin automatisk henter foto og stamoplysninger i stedet for i dag, hvor stamkort oversendes fra Borgerservice som fysisk post. Use casen ikke er udtømmende.

Navn på use case	Udfyldelse og fremsendelse af stamoplysninger digitalt til kørekortproducent (i dette eksempel Cardcoin).		
Løsningselement	Fil med stamoplysninger, foto og underskrift, som automatisk genereres via fagsystem i Borgerservice, hvorved filen sendes til et nationalt register. Herfra kan filen kaldes af de relevante og berørte aktører.		
Eventtrigger	Ansøger møder op hos Borgerservice for at få taget foto, aflevere stamoplysninger og foretage underskrift.		
Aktører	Administrativ medarbejder i Borgerservice og administrativ medarbejder hos Cardcoin.		
Forudsætninger	Use casen forudsætter, at en borger har indleveret CPR-nummer, foto og underskrift. Det forudsættes herudover, at Cardcoin har etableret en integration (ikke fastsat som et krav til løsningen) for at modtage stamdata direkte i eget kørekortproduktionssystem.		
Aktivitetsscenarie	Aktivitet	Aktør	System/funktionalitet
	Borgerservicemedarbejder har netop afsluttet en borgerhenvendelse om foto og afgivelse af underskrift samt CPR-nummer, kørekorttypen, der ansøges om, og telefonnummer.	Administrativ medarbejder i Borgerservice trykker "gem oplysninger" og trykker "send oplysninger" til stamdataregisteret.	Kommunens fagsystem tilbyder en brugerrettet visning af borgerens foto, stamoplysninger og underskrift kombineret med kommunekode, som automatisk genereres fra fagsystemet.
	Der skabes en digital fil, som sendes til et fælles nationalt register.		Kommunens fagsystemer afsender automatisk en samlet fil, når den administrative medarbejder i Borgerservice har anmodet om det.
	Administrativ medarbejder hos Cardcoin vil varetage dagens produktion af kørekort.	Den administrative medarbejder hos Cardcoin trykker på knappen "hent stamdata for ansøgere".	Alle nye stamdata siden sidste produktionsbatch vises via integration mellem Cardcoins produktionssystem og det nationale stamdataregister med foto og grundlæggende informationer om ansøgeren.

BAGGRUND

Forslagets baggrund er, at der i dag ses en forskelligartet praksis for identifikation af borgeren, at der ofte opleves fejl i stamoplysninger og foto samt det forhold, at selve fremsendelsen af stamoplysninger foregår via fysisk post fra og til Cardcoin. Disse tre forhold uddybes i det følgende.

- Uklarhed over praksis for identifikation af borgeren indebærer, at der ofte sker kontroller af stamdata og dokumenter samt identitet flere steder i processen, hvilket øger det samlede tidsforbrug i sagsbehandlingen og i borgerens perspektiv skaber et billede af en mindre koordineret proces med gentagelser.
- Stamkortet indeholder personnummer, adresse, som kørekortet skal sendes til, ansøgers underskrift samt myndigheds-kode. Der ses ofte fejl i stamoplysninger og foto, hvilket indebærer, at Cardcoin i nogle tilfælde må afvise stamkortet og sende besked til Borgerservice med rekvirering af nye oplysninger og/eller nyt foto. Det har ikke været muligt at indhente et præcist tal for mængden af fejl, da der ikke systematisk foretages registreringer af fejl. Baseret på en fælles workshop med Cardcoin og analysens arbejdsgruppe har det været fremført, at der er tale om fejl i minimum 15 procent af alle sager, hvilket vurderes at være et konservativt skøn. Fejl optræder som oftest i forbindelse med foto.
- Der fremsendes stamoplysninger og foto i hovedparten af kørekortsagerne, herunder i forbindelse med førstegangserhvervelser, fornyelser, duplikatkørekort, ombytninger og generhvervelse ved betinget frakendelse af kørekortet. Oplysninger fremsendes fysisk i sikrede kuverter via det nuværende stamkort. Der fremsendes ikke stamoplysninger i forbindelse med midlertidige kørekort, internationale kørekort og generhvervelse ved ubetinget frakendelse af kørekortet.

OVERVEJELSER OM PROJEKTETABLERING OG FORUDSÆTNINGER

Løsningen forudsætter, at der opnås enighed om, at ansøgeren fremover får taget foto hos Borgerservice, hvor der samtidig foretages ID-tjek og underskrift. Dette er den absolut vigtigste og mest kritiske forudsætning for at gennemføre forslaget. Dette vil kræve en ændring af regelgrundlaget på området.

It-udviklingsopgaven vurderes at have en mindre teknisk kompleksitet.

Implementeringsopgaven og den organisatoriske forandring er også mindre omfattende. Den største forandring er, at alle ansøgere skal forbi Borgerservice med henblik på at få taget foto, men da denne opgave allerede varetages i mindre skala, vurderes det ikke at være en stor eller svær forandring.

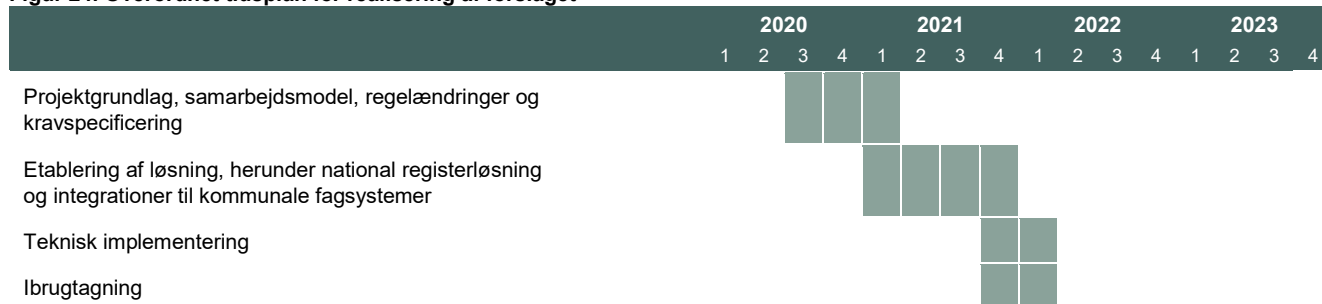
Herudover skal følgende forudsætninger for løsningen nævnes:

- Løsningen vil forudsætte et tæt samarbejde mellem Færdselsstyrelsen, Rigspolitiet og kommunerne for at sikre, at alle relevante oplysninger opsamles på den mest effektive måde, og at regelgrundlaget tilpasses, så det understøtter obligatorisk foto hos Borgerservice, samt at fremtidige arbejdsopgaver og ansvarsplaceringer beskrives og vedligeholdes.
- KL og kommunerne kan relativt hurtigt mobilisere leverandørerne af de kommunale fagsystemer på området til at sikre, at der kan skabes en teknisk opkobling mod den nationale database. Dette forventes løftet med næste generation af Digital Post-løsningen i 2021.
- Rigspolitiet og Cardcoin skal afklare, om Cardcoin tilgår stamoplysninger via en teknisk snitflade eller som redigerbar PDF-fil. Evt. it-omkostninger til en integration er ikke medtaget i den samlede økonomi for forslaget, idet businesscasen isoleret set medregner økonomiske virkninger for de offentlige myndigheder.
- Kørekortet vil fortsat eksistere i fysisk form, men fremadrettet også i digital form via en app på borgerens smartphone eller tablet. Forslaget er relevant for begge produktionsformer, idet det fysiske og digitale kørekort skal være identiske og indeholde de samme oplysninger.
- Det vil nærmere blive undersøgt, om forsendelsen af digitale stamoplysninger til det nationale register kan ske via "eDelivery", som er en pålidelig forsendelsesmetode udviklet i regi af EU. Alle offentlige it-løsninger forventes at blive omfattet af eDelivery fra 2021.
- Det forudsættes, at der ikke vil ske nogen ændringer af kørekortregisteret som led i at etablere løsningen. Dette beror ikke på en nærmere vurdering og skal således nærmere afklares i en evt. analysefase.
- Det forudsættes, at der som led i kommunikationsindsatsen om løsningen sker en målrettet kommunikation til konsulater og ambassader, som også udfylder stamoplysninger for udenlandske statsborgere, hvorfor Udenrigsministeriet også bør orienteres og involveres i forbindelse med etablering og implementering af løsningen.
- Ansvar for udvikling og drift af løsning skal nærmere afklares i en evt. analysefase.

OVERORDNET IMPLEMENTERINGSPLAN

Med nedenstående implementeringsplan foreslår vi, at der sikres en indledningsvis fælles koordinering og beslutning om regelgrundlag, fremtidige processer og specificering af den tekniske løsning. Dette arbejde foreslås igangsat i 2020, hvorefter den tekniske løsning kan etableres og implementeres i 2021. Der forventes således en teknisk implementering og ibrugtagning i løbet af 2022 med fuld gevinstindfasning.

Figur 24. Overordnet tidsplan for realisering af forslaget



KVALITETSLØFT FOR BORGERE OG KØRELÆRERE

Løsningsforslaget tilvejebringer en mere ensartet proces, hvilket gør det nemmere at kommunikere og forstå de første skridt i processen for ansøgning om kørekort. Herudover vil borgeren opleve følgende fordele:

- Korrekt foto og korrekte sagsinformationer som følge af foto i høj kvalitet og automatiske opslag via nationalt register, hvilket vil nedbringe antallet af tilbageløb og de frustrationer, der kan opstå herved.
- En samlet set hurtigere administration grundet færre fejl og tilbageløb, især relateret til foto og basisoplysninger.

Kørelæreren vil fremover forventeligt bruge mindre tid på at guide borgeren til udfyldelse af informationer, idet dette vil ske via borgerens fremmøde hos Borgerservice. Herigennem frigøres tid til kerneopgaver, herunder teoretisk og praktisk bistand i forbindelse med elevens køreuddannelse.

ØKONOMISKE GEVINSTER OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Der følger to positive gevinster af løsningsforslaget, som samlet resulterer i en effekt i kommunerne på ca. 3,7 mio. kroner årligt, heraf hhv. omkring 3 mio. kroner fra reduceret tidsforbrug til håndtering af stamoplysninger og fysiske stamkort og 0,7 mio. kroner fra reducerede forsendelsesomkostninger (porto) i forbindelse med forsendelser af fysiske stamkort til Cardcoin.

Reduktionen i tidsforbruget i kommunerne er fundet ved at se på den samlede andel af kommunernes tidsforbrug, der består i forsendelse af sagsmateriale til viderebehandling/indhentning af yderligere oplysninger svarende til 10 procent af kommunernes tidsforbrug. En forsigtig antagelse tilsiger, at minimum en tredjedel af de 10 procent skal findes i forsendelse af stamoplysninger, da det fysiske stamkort indgår i de fleste kørekortsager. Tidsforbruget hertil svarer til 6,2 årsværk ud af de samlede 196 årsværk i kommunerne. Ved en årsværkspris på 539.000 kroner svarer dette nominelt til ca. 3,3 mio. kroner. Det estimeres, at de samlede omkostninger i udgangspunktet bortfalder med løsningsforslaget, men af forsigtighedshensyn vurderes det realistisk alene at medtage en effektivisering på 90 procent af de samlede omkostninger, da der med løsningsforslaget kan afstedkomme et tidsforbrug til digital oversendelse igennem fagsystem. Effekten er således opgjort til 3 mio. kroner årligt.

Gevinsten fra reducerede omkostninger til porto i forbindelse med bortfald af fysiske forsendelser af stamkort er udregnet ved at tage udgangspunkt i de 440.000 stamkort, der årligt sendes med posten, og en observation, der er bekræftet af Frederiksberg Kommune, om, at der i en forsendelse/kuvert almindeligvis vil være ca. 35 stamkort, samt at prisen for en sådan forsendelse hos PostNord koster 57 kroner. Dette resulterer i en nuværende samlet omkostning til porto i sektoren på omkring 0,7 mio. kroner, som vil bortfalde fuldkomment med løsningsforslaget.

Løsningsforslaget vil medføre meraktivitet i kommunerne, fordi det i dag ikke er fast praksis, at borgeren får taget foto i Borgerservice. Det antages, at borgeren i ca. halvdelen af de sager, som kræver foto, får taget et foto i Borgerservice, svarende til 220.000 sager. Der vil derfor være 220.000 sager, hvor kommunerne fremadrettet vil skulle bruge tid på, at borgeren får taget foto. Med udgangspunkt i observation og afprøvning af processen for fotografering i Borgerservice i flere kommuner, vurderes det, at det tager 1 minut at få taget foto og 0,5 minut at foretage kontrol af korrekthed, svarende til 2,9 årsværk. Her skal det tidsforbrug, som spares til kontrol af medbragte fotos i en dårligere kvalitet, modregnes, hvilket er i størrelsesordenen 1,5 årsværk. Der ses derfor et samlet øget tidsforbrug på 1,5 årsværk med en meromkostning svarende til 0,8 mio. kroner.

Løsningsforslaget har desuden en driftsomkostning på 1 mio. kroner til drift og forvaltning af en national registerløsning.

Der ses samlede etablerings- og implementeringsomkostninger estimeret til 8,6 mio. kroner. Omkostningsvurderingen er baseret på, at der medgår 2 årsværk til projektetablering og kravspecificering. Herudover vil der være en omkostning på 3 mio. kroner til databaseetablering, inkl. sikkerhedsmodel, samt 3 mio. kroner til etablering af tekniske snitflader via de kommunale fagsystemer. Disse estimater beror på erfaringsdata. Endelig forventes der udgifter til vejledninger og kommunikation svarende til 2 årsværk i 2021.

Fra 2022, hvor forslaget er fuldt implementeret, ses en varig mindreudgift på knap 2 mio. kroner. I et 5-årigt perspektiv ses en positiv samlet businesscase for at gennemføre forslaget.

Tabel 15. Oversigt over estimerede omkostninger og gevinster, mio. kroner

		2020	2021	2022	2023	I alt
Etablerings- omkostninger	Projektgrundlag, regelændringer og krav	-1,3				-1,3
	Etablering af nationalt register		-3,0			-3,0
	Tekniske integrationer for tre kommunale it-systemer		-3,0			-3,0
Implemente- rings- omkostninger	National vejledning og kommunikation til aktørfeltet, herunder kommunerne		-1,3			-1,3
	Reduceret tidsforbrug i kommunerne til håndtering af stamoplysninger til fremsendelse af fysiske stamkort			3,0	3,0	-
Effekter	Reducerede portoudgifter i kommunerne til fremsendelse af fysiske stamkort			0,7	0,7	-
	Øget tidsforbrug i kommunerne til håndtering af foto			-0,8	-0,8	-
	Drift af national registerløsning			-1,0	-1,0	-
Etablering i alt		-1,3	-6,0			-7,3
Implementering i alt			-1,3			-1,3
Effekter i alt				1,9	1,9	-
Nettoeffekt og tilbagebetalingstid		-1,3	-7,3	1,9	1,9	~5 år

Note: Tilbagebetalingstiden er beregnet som summen af etablerings- og implementeringsomkostninger divideret med nettodriftseffekten ved fuld implementering (her 1,9 mio. kroner pr. år).

Det bemærkes, at alle forslagets økonomiske virkninger nærmere skal undersøges i forbindelse med en evt. analysefase for projektet.

PERSPEKTIVERING: DIGITALISERING AF BORGERENS ANSØGNING OM KØREKORT (P22 OG P23)

Som led i opstillingen af løsningsforslaget har det været overvejet, om digitalisering af borgerens ansøgning kunne udvikles som en særskilt komponent eller som en del af dette forslag om digitalisering af stamoplysninger. Implement vurderer, at det ikke vil være hensigtsmæssigt med fokus på digitalisering af borgerens informationer i ansøgningen om kørekort på kort sigt af følgende årsager:

- Det foreslås, at borgeren møder op hos Borgerservice og afgiver sit CPR-nummer, hvorefter sagsbehandleren via opslag i fagsystem automatisk henter borgerens person- og adresseoplysninger. På denne måde opsamles alle de informationer, som borgeren skal levere for at påbegynde en ansøgning, med undtagelse af en afkrydsning af, hvilken kørekorttype der ansøges om, samt telefonnummer. Det foreslås, at Borgerservice indhenter disse oplysninger ved det personlige fremmøde. Et selvstændigt løsningsforslag om borgerens digitale forberedelse af sin ansøgning vil derfor ikke have nogen selvstændig værdi set i lyset af indeværende løsningsforslag. Det bemærkes desuden, at borgeren ifm ansøgning om kørekort også skal aflevere diverse samtykker til behandling/indhentelse af oplysninger, førstehjælpsbevis, ANT-bevis mm. afhængig af sagens karakter.
- Selve udviklingen af en digital selvbetjeningsløsning og opkobling til et fælles register, hvorfra informationer kan hentes, vil have en skønnet omkostning på 5-10 mio. kroner, fordi der skal etableres en sikker adgang, en brugergrænseflade og en integration op imod en national database. Der vil ikke være nogen kvalitative og økonomiske gevinster ved en digital selvbetjeningsløsning, som modsvarer dette udgiftsniveau. Der vil dog være en gevinst ved at digitalisere de dokumenter, som borgeren også skal afgive for at igangsætte ansøgningen, fx lægeattest og førstehjælpsbevis. Disse dokumenter foreslås digitaliseret som led i løsningsforslag 1 og 4.
- Hvis der udvikles en digital selvbetjeningsløsning til at forberede borgerens ansøgning om kørekort, vil det være de informationer, som borgeren i dag afgiver via P22 og P23, som vil skulle inddateres i en selvbetjeningsløsning. Det bemærkes hertil, at P23 også indeholder en proces for samarbejdet om selve sagsbehandlingen af kørekortprocessen, hvor Borgerservice, kørelærer, øvelsesplads, Politiets Administrative Center og den prøvesagkyndige udfylder informationer. Et bedre digitalt samarbejde om kørekortprocessen vil indebære betydelige kvalitative og økonomiske gevinster, og derfor foreslås det at etablere en sammenhængende portalløsning, der understøtter selve kørekortprocessen, jf. løsningsforslag 4. En isoleret digitalisering af borgerens ansøgningsoplysninger bidrager ikke til at sikre et bedre digitalt samarbejde om kørekortprocessen.

Samlet set er det Implement vurdering, at en isoleret digitalisering af borgerens ansøgning om kørekort (informationerne fra P22/P23) ikke vil være hensigtsmæssig og ikke vil medføre kvalitative eller økonomiske gevinster, fordi der alternativt foreslås en digitalisering af stamoplysninger med en proces, der indebærer fysisk fremmøde i Borgerservice, samt en sammenhængende portalløsning, som digitaliserer borgerens dokumenter og myndighedernes samarbejde om kørekortprocesserne.

Det er Implement vurdering, at de foreslåede løsninger samlet set vil skabe de største effekter for borgere, kørelærere og myndigheder.

DIGITALISERING AF UDDANNELSES- OG PRØVEFORLØBET

FORSLAGETS INDHOLD, MÅLGRUPPE OG RELEVANS

Det foreslås at etablere en fælles national løsning for digitale uddannelses- og prøveforløb, som har til formål at udbrede et sikkert og lettilgængeligt digitalt overblik over borgerens samlede forløb, herunder elevens progression og gennemførte praktiske og teoretiske lektioner. Det forventes, at en national løsning og et lovmæssigt krav om anvendelse af en fælles digital løsning vil lette arbejdet med dokumentation og signering af elevens uddannelses- og prøveforløb for elev, kørelærer og prøvesagkyndig. Det forventes også, at en national løsning vil sikre en bedre og mere sikker opbevaring af informationer om elevernes forløb.

Løsningsforslaget vedrører digitalisering af en enkeltkomponent, som kan gennemføres uafhængigt af andre løsninger. Samtidig kan løsningen knappes på den sammenhængende portalløsning.

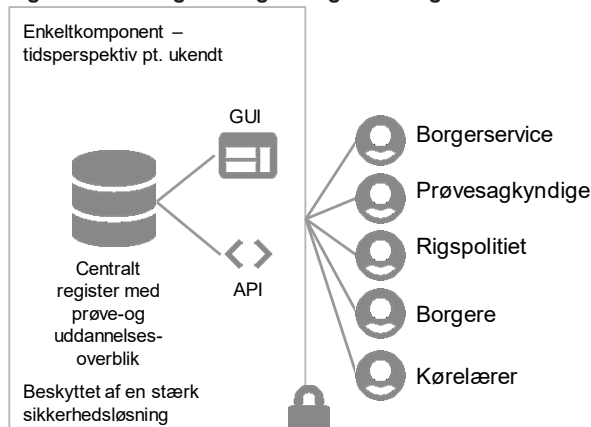
Den digitale løsning skal ses i sammenhæng med det igangværende eftersyn af køruddannelsen på administrativt niveau, og løsningsdesignet vil derfor først kunne fastlægges mere præcist, når kravene til fremtidens uddannelses- og prøveforløb er beskrevet og politisk godkendt. Med andre ord går processen for udformningen af fremtidens køruddannelse og de regelforenklinger, som dette arbejde afstedkommer, forud for etableringen af en digital løsning.

Når vi anvender udtrykket "digitalisering af uddannelses- og prøveforløbet", skal det ikke forstås som et enkeltstående uddannelses- og prøveforløb. Vi beskriver løsningen som et samlet koncept, der i praksis kan absorbere flere forskellige forløb målrettet de forskellige kørekorttyper (almindelig bil, erhverv, motorcykel mv.), idet der også fremadrettet vil være forskellige krav til lektioner, prøver, træningsformer og øvrigt indhold i køruddannelsen.

Forslaget indeholder følgende centrale elementer:

- En national løsning baseret på en fælles standard for minimumskrav til indhold og underskrifter for et samlet overblik over elevens uddannelses- og prøveforløb. Løsningen skal sikre størst mulig brugervenlighed og processammenhæng samt en robust sikkerhedsmodel, der sikrer den fornødne bruger- og rettighedsstyring iblandt mange aktører og evt. skift i kontaktpersoner. Løsningen vil have en brugergrænseflade, der følger de fællesoffentlige principper for front end-løsninger med relevante informationer om elevens forløb samt brugervenlig søgefunktionalitet til fremsøgning af forløb via CPR-nummer, hvorved relevante og aktuelle forløb kan fremsøges.
- Krav om obligatorisk anvendelse af digitale uddannelses- og prøveforløb, herunder digital signering, som skal løfte anvendelsesgraden og skabe en reel erhvervsbyrdelettelse for kørelærere. Det understreges, at anvendelseskravet skal omfatte alle aktører i værdikæden, herunder Borgerservice, Rigspolitiet, borgere og kørelærere, jf. nedenstående illustration. Løsningsforslaget vil derfor indebære en vis grad af juridisk og organisatorisk kompleksitet.

Figur 25. Løsningsforslag for digitalisering af uddannelses- og prøveforløb



mobile enheder, så uddannelses- og prøveforløb let kan tilgås fx via tablet eller smartphone fra bilen eller køreanlægget. Det skal være nemt at tilgå og anvende overblikket over uddannelses- og prøveforløb uafhængigt af tid og sted med henblik på signering, kontrol eller status på ansøgerens forløb.

- Der foreslås at stille krav til en fødereret sikkerhedsløsning med mulighed for digital signering af det samlede forløb eller enkelte skridt, moduler, progressioner mv. Løsningen vil være baseret på NemID/MitID som digital signatur.
- Løsningen vil indeholde kiggeadgang for alle aktører. Denne adgang vil formentlig også fremadrettet være relevant for Borgerservice i forbindelse med kontroller i sager om generhvervelse eller for borgeren i forhold til at se status for gennemførte og udestående lektioner.
- Endelig vil løsningen understøtte relevante

Forslagets målgruppe er:

- Borgere, som ansøger om kørekort, idet eleven udfylder stamoplysninger og underskriver som kvittering for at have gennemført uddannelsesaktiviteter og prøver. Borgeren skal også have mulighed for nemt og hurtigt at danne sig et overblik over sit forløb, herunder status og progression.
- Kørelærere, som udfylder stamoplysninger og underskriver som kvittering for at have gennemført uddannelsesaktiviteter. Kørelæreren skal ligesom borgeren have mulighed for at tilgå et samlet overblik over elevens uddannelsesforløb.
- Borgerservice, som muligvis også fremadrettet skal foretage kontroller fx i forbindelse med gennemførte lektioner for så vidt angår generhvervelsessager.
- Prøvesagkyndig, som forventeligt også fremadrettet skal foretage en eller anden form for stikprøvekontrol med elevens uddannelses- og prøveaktiviteter og underskrive prøver.

I nedenstående tabel fremhæves det, hvorledes vi forudsætter, at en fremtidig digital løsning med overblik over uddannelses- og prøveforløb kan imødekomme nogle af de udfordringer, som i dag opleves i forbindelse med administration af elevens forløb.

Tabel 16. Løsningsforslagets relevans set i henhold til nuværende hovedudfordringer

Hovedudfordring	Løsningsforslagets relevans
Manglende transparens i forløbet, herunder i ansøgningsprocessen og den efterfølgende sagsbehandling.	• Lettilgængeligt overblik over alle relevante uddannelses- og prøveaktiviteter, herunder status og progression samt logning af alle løbende ændringer i forløbet. • Et overblik, som kan tilgås digitalt, når det er relevant for den enkelte aktør.
Papirbåren proces med fysiske dokumenter og fysiske arkiver.	• Digitaliseringen af uddannelses- og prøveforløb vil betyde, at lektionsplanerne i deres nuværende form ikke længere vil være relevante. Den præcise udformning af den digitale løsning, herunder indhold, signeringspraksis og understøttelse af kontroller, afhænger af den igangværende revision af køreuddannelsen.
Lang sagsbehandlingstid bl.a. som følge af fysisk sagsoverdragelse, fremmøde, fejl, tilbageløb mv.	• Vil reducere procestiden for elev, kørelærer og i nogen grad de prøvesagkyndige, fordi det vil være hurtigere og nemmere at danne sig et overblik over forløbet, herunder status og ændringer i forløbet. Det forudsættes desuden, at signering vil foregå enklere, end det er tilfældet i dag.
For meget ansvar er lagt over på kørelæreren, der varetager administrative opgaver.	• Kørelæreren vil formentlig stadig have en rolle i at foretage dokumentation af køreundervisning mv., hvorfor det forudsættes, at kørelæreren skal have adgang til at signere og ajourføre oplysninger om forløbet. Det forventes, at den digitale løsning vil nedbringe det samlede tidsforbrug på administration, jf. ovenstående punkt om procestid.
Forskelle i praksis og digital understøttelse mellem myndigheder, herunder få integrationer og fælles løsninger.	• På samme måde, som der er forskelle i myndighedernes processer, er det samme tilfældet for de private køreskoler og kørelærerne. En national løsning vil med afsæt i revisionen af køreuddannelsen forenkle og harmonisere det administrative arbejde med uddannelses- og prøveaktiviteter.
Mange fejl og tilbageløb som følge af de mange manuelle og papirbårne processer.	• Forslaget vil reducere fejl og mindske tilbageløb i forbindelse med fejlbehæftede oplysninger i de nuværende lektionsplaner. • Forslaget vil indebære bedre mulighed for logning af ændringer, således at der sikres en bedre historik og sporbarhed i forhold til elevens samlede forløb.
Der kræves mange valideringer/underskrifter i processen.	• Forslaget rummer et potentiale for færre underskrifter og valideringer, men dette må bero på resultaterne af den igangværende revision af køreuddannelsen.

I det følgende beskrives et eksempel på en use case (brugsscenarie) for den digitale løsning. De anvendte termer om fx prøveforløb, lektioner, moduler osv. er anvendt for at gøre eksemplet konkret og nærværende, men use casen vil skulle justeres i henhold til de kommende ændringer og det opdaterede begrebsapparat, som følger af revisionen af køreuddannelsen.

Use case 1.2. Digital signering af samlet undervisningsforløb

Navn på use case	Kørelærer signerer gennemført undervisningsforløb digitalt.		
Løsningselement	Digital løsning til uddannelses- og prøveforløb med login og signering via NemID/MitID.		
Eventtrigger	Elev afslutter sidste undervisning/lektion i hovedmodul.		
Aktører	Elev og kørelærer.		
Forudsætninger	Use casen forudsætter, at eleven har gennemført specifikt modul i sin køreuddannelse, hvilket i eksemplet kræver signering hos både elev og kørelærer. Forud for dette har elev og kørelærer opdateret en række stamoplysninger digitalt, ligesom elevens samlede forløb er tilgængeligt online.		
Aktivitetsscenarie	Aktivitet	Aktør	System/funktionalitet
	Elev afslutter praktisk undervisningsmodul 2.	Kørelærer ønsker at signere modulet i det digitale overblik over uddannelses- og prøveaktiviteter.	Kørelærer finder sin tablet frem og logger på sit digitale overblik på uddannelses- og prøveaktiviteter via NemID/MitID erhverv.
	Kørelærer foretager signering.	Kørelæreren finder elevens oplysninger og forløb og foretager signering.	Der ses et overblik over kørelærerens aktuelle elever. Herefter fremsøges den pågældende elev via CPR-nummer, og systemet viser det samlede forløb, herunder gennemførte og godkendte moduler og prøver samt endnu ikke gennemførte moduler og prøver. Kørelærer scroller ned til "Praktisk undervisningsmodul 2" og påfører data for undervisning og faktisk anvendt tid. Herefter trykker kørelæreren på knappen "Digital signering".
	Elev foretager signering.	Elev modtager en push-besked om kørelærers signering for gennemført modul, hvorefter eleven kan signere for modulet.	Elev foretager signering via privat NemID/MitID.

BAGGRUND

I det følgende opridses nogle væsentlige forhold om den nuværende situation, som i høj grad omhandler de nuværende lektionsplaner. Det understreges, at disse forhold vil blive ændret med den kommende revision af køreuddannelsen, og derfor vil baggrunden for løsningsforslaget og selve problemfeltet ændre sig, når løsningen skal udvikles.

Der findes i dag en række lektionsplaner, som følger de gældende regler om køreuddannelse og prøver. Lektionsplanerne varierer for de forskellige kørekorttyper, og der ses desuden variationer i den konkrete udmøntning imellem køreskoler og kørelærere, idet moduler og lektioner til en vis grad kan pakketeres lokalt.

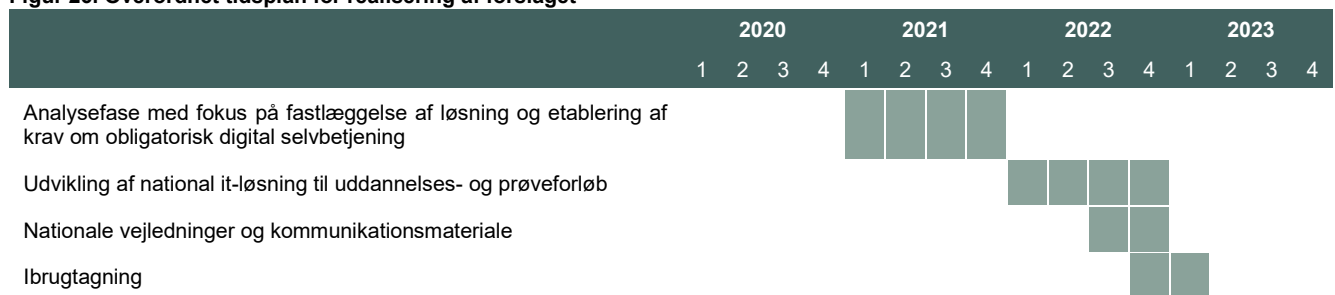
For et almindeligt kategori B-kørekort er der fx fastsat et minimumskrav om 29 lektioner i teorilokale, fire lektioner på lukket øvelsesplads, 16 kørelektioner i skolevogn og fire lektioner på køreteknisk anlæg. Herudover kan der være behov for yderligere lektioner samt egentlige krav om yderligere lektioner, hvilket beror på en individuel vurdering og en samlet tidsfaktor.

Der sker i dag en løbende gennemgang, kontrol og underskrivning af lektionsplanen. Seks vilkårlige køreskoler med fokus på almindelige kategori B-kørekort og erhvervskørekort estimerer, at denne aktivitet tager ca. 16 minutter pr. elev, svarende til 13 procent af det samlede tidsforbrug på administration, hvilket ikke inkluderer selve køreuddannelsen.

Det er i dag et krav, at kørelærer og elev underskriver alle lektionsmoduler (kombinationer af lektioner), ligesom prøvesagkyndig foretager stikprøvekontroller af, hvorvidt lektionsplanen rummer underskrifter/stempler for alle lektioner samt for afvikling af manøvre- og glatbaneundervisning. Herudover skal teoriprøvestedet også kontrollere lektionsplanen. Lektionsplanen skal opbevares sikkert hos kørelærer i to år. De fleste kørelærere opbevarer i dag disse dokumenter i et fysisk arkiv.

Overblik, signering og kontrol foregår oftest via fysiske dokumenter. Der findes i dag tre løsninger til digitale lektionsplaner, som udbydes af tre mindre leverandører: Drivedesk, Drivelogger og Drivi. Der er tale om et mindre og relativt umodent marked, hvor leverandørerne angiver, at den samlede kundebase inden for digitale lektionsplaner – og digitale løsninger i bredere forstand – omfatter 2-5 procent af alle kørelærere.

Kørekortbekendtgørelsen er blevet ændret, således at det nu er muligt at anvende digitale lektionsplaner i køreuddannelsen. Det er her vigtigt at fremhæve, at en digital lektionsplan skal leve op til de samme indholdsmæssige krav som en lektionsplan i papirformat. Kravene fremgår af kørekortbekendtgørelsens § 44 og bekendtgørelsens bilag 3 om bestemmelser for anvendelse af lektionsplaner i køreuddannelsen. Herudover er der fastsat krav om digital underskrift i forhold til validering af identitet, logning, opbevaring og forhold omkring kontroller.



KVALITETSLØFT FOR BORGERE OG KØRELÆRERE

Løsningsforslaget vil indebære, at borgeren nemmere kan tilgå information om sit uddannelsesforløb samt underskrive digitalt. Herudover vil den digitale opbevaring af dokumenter sikre overholdelse af GDPR og dermed sikre borgerens rettigheder på en bedre måde.

Kørelæreren vil samtidig opleve et let og tilgængeligt overblik over uddannelsesplanerne for sine elever, herunder resultater og progression. På samme måde som borgeren vil kørelæreren fremover også underskrive digitalt og leve op til bestemmelserne i GDPR.

ØKONOMISKE GEVINSTER OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Der vurderes ikke at være en væsentlig effekt på tidsforbruget i kommunerne eller i politikredsene i forbindelse med forslaget om digitalisering af køreuddannelses- og prøveforløb, da myndighedernes tidsforbrug i dag vurderes at være relativt begrænset.

Omvendt forventes en reduktion i kørelærernes tidsforbrug svarerende til 8,7 årsværk eller ca. 4,7 mio. kroner på tværs af landets kørelærere, såfremt der anvendes samme årsværkspris for kørelærere som for medarbejdere i Borgerservice. Estimater er baseret på en forudsætning om, at kørelærerne i gennemsnit bruger knap 9 minutter (13 procent af i alt 67 minutter pr. elevforløb) på underskrivning og håndtering af lektionsplanen. Det estimeres, jf. afsnittet hovedaktiviteter og nøgletal, at der indgår en lektionsplan i omkring 84.300 sagsforløb (førstegangserhvervelser og generhvervelser med kørselsforbud). Samlet set bruger kørelærerne således omkring 9,8 årsværk på underskrift og håndtering af lektionsplaner.

Det forventes med løsningsforslaget, at kørelærerens tidsforbrug til underskrift og håndtering af uddannelses- og prøveforløb vil falde fra 9 minutter pr. elevforløb til 1 minut pr. elevforløb, hvorfor der altså vil forekomme en reduktion af tidsforbruget på 8,7 årsværk. Ved brug af en årsværksnorm på 539.000 kroner svarer dette til ca. 4,7 mio. kroner årligt.

Forslaget vil desuden indebære varige merudgifter til drift og vedligehold af en national database. Løsningen vurderes at være relativt simpel rent teknisk, men der skal etableres en stærk sikkerhedsmodel omkring rolle- og adgangsstyring samt logning. Derfor vurderes de årlige drifts- og forvaltningsomkostninger at være omtrent 1,5 mio. kroner årligt, svarende til den digitale løsning til lægeattester.

Der vil være etableringsudgifter til projektledelse og kravspecifikation svarende til 2 årsværk i 2021 samt omkostninger til ændring af love og regler svarende til 2 årsværk i 2021. Der vil i 2022 være etableringsomkostninger til et nationalt databasesystem med en brugergrænseflade på 4 mio. kroner, idet kompleksiteten er nogenlunde tilsvarende databasen, som etableres i forslaget om digitalisering af lægeattesten.

Herudover er der behov for ca. 2 årsværk til projektledelse i 2022. Endelig forventes der implementeringsomkostninger til nationale vejledninger og kommunikationsmateriale på 1,3 mio. kroner, svarende 2 årsværk, i 2022. De samlede etablerings- og implementeringsomkostninger udgør således 9,2 mio. kroner.

Nedenstående tabel opsummerer investerings- og gevinstøkonomien set ud fra påvirkningen af de offentlige budgetter. Der ses en samlet merudgift på 1,5 mio. kroner om året som følge af varige it-driftsomkostninger. Erhvervsbyrdelettelser for kørelærerne er således ikke medtaget i opstillingen af den samlede økonomi.

Økonomien skal justeres på lige fod med forslagets indhold, når den ændrede kørekortuddannelse kan offentliggøres.

Tabel 17. Oversigt over estimerede omkostninger og gevinster, mio. kroner

		2020	2021	2022	2023	I alt
Etableringsomkostninger	Projektledelse, behovsopgørelse og kravspecifikation		-1,3	-1,3		-2,6
	Ændring af love og regler		-1,3			-1,3
	Udvikling af national it-løsning m. database			-4,0		-4,0
Implementeringsomkostninger	Nationale vejledninger og kommunikationsmateriale			-1,3		-1,3
Effekter	Drift af national database og vedligehold				-1,5	-
Etablering i alt			-2,6	-5,3		-7,9
Implementering i alt				-1,3		-1,3
Effekter i alt					-1,5	
Nettoeffekt og tilbagebetalingstid			-2,6	-6,6	-1,5	

Note: Der er ikke beregnet en tilbagebetalingstid for denne løsningskomponent, da den ud fra en partiel betragtning ikke har en positiv businesscase for myndighederne. Gevinsterne ligger primært hos de aktører, herunder elever og køreskoler, som indgår i uddannelses- og prøveforløbet.

Det bemærkes, at alle forslagets økonomiske virkninger nærmere skal undersøges i forbindelse med en evt. analysefase for projektet.

SAMMENHÆNGENDE PORTALLØSNING MED SAGSOVERBLIK OG SAGSSTYRING

FORSLAGETS INDHOLD, MÅLGRUPPE OG RELEVANS

Løsningsforslaget indebærer, at der etableres en sammenhængende portalløsning, som understøtter det samlede workflow, inkl. ansøgnings- og sagsbehandlingsprocesser, i alle kombinationer af kørekortprocessen, og som binder alle aktører sammen. Herved vil det også være muligt for borgerne at få et digitalt overblik med digital adgang til dokumenter og informationer samt at kunne følge status på egen sag.

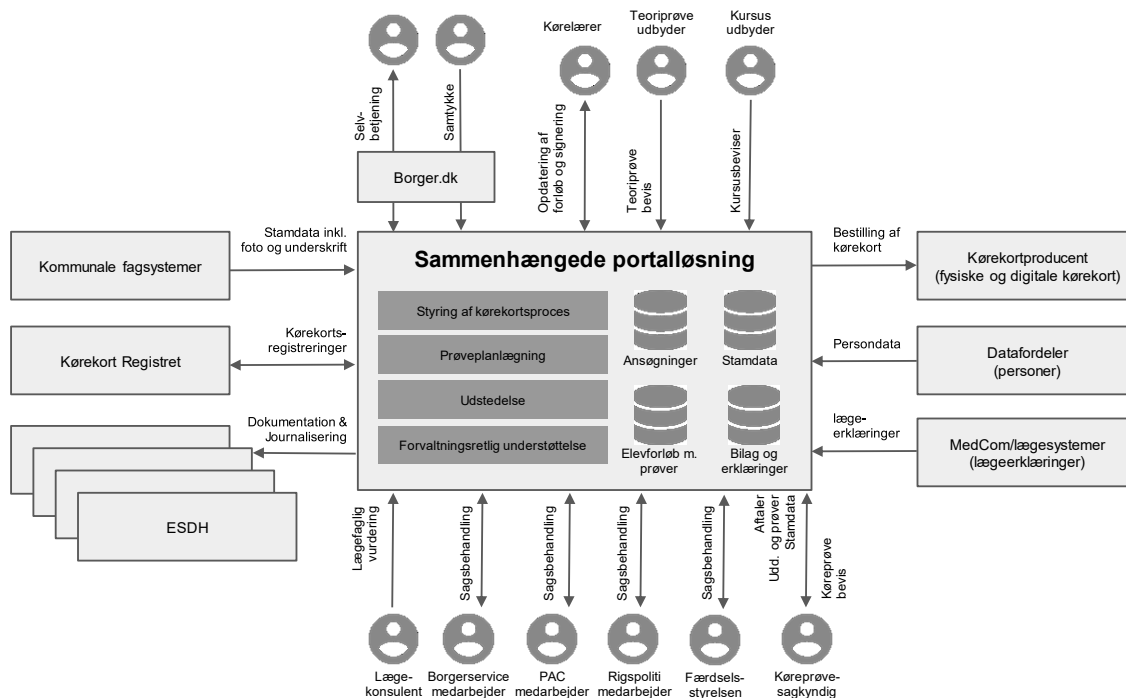
Løsningsforslaget bygger videre på de tre komponentløsninger og omfatter herudover følgende elementer:

- Styring af **den borgervendte kørekortproces** med (a) indhentning af ansøgning (tidligere P22/P23 m.fl.), (b) indhentning og opbevaring af stamoplysninger med foto og underskrift, (c) indhentning og løbende opdatering af elevens forløb og (d) indhentning og opbevaring af underskrevne bilag såsom kursusbeviser, teoriprøve, køreprøve, lægeerklæringer samt øvrige erklæringer.
- **Prøveplanlægning** med (a) bookning af prøvesagkyndige og (b) adgang til digital sagsmappe for den prøvesagkyndige.
- **Udstedelse af kørekort** med (a) oversendelse af stamoplysninger til kortudstederen for udstedelse af fysisk kørekort og (b) oversendelse af stamoplysninger til fremtidig leverandør af digitalt kørekort (løsning som p.t. udarbejdes af Visma Consulting for Digitaliseringsstyrelsen).
- **Forvaltningsretlig understøttelse** af myndighederne med (a) oversendelse af dokumentation og journalisering til myndighedernes egne sags- og dokumenthåndteringssystemer, (b) sikring af underskriftskrav såvel som integritet og autenticitet af dokumenterne i kørekortprocessen og (c) sikring af partsrettigheder.

Målgruppen for løsningen omfatter ansøgere om kørekort i forbindelse med digital ansøgning og digitalt overblik via borger.dk, kørelærere i forbindelse med adgang til digital oversigt med uddannelsesaktiviteter og prøveforløb (kortsigtet delkomponent) samt udbydere af kurser med henblik på adgang til beviser. Herudover vil alle myndigheder, som er involveret i kørekortprocesserne, opnå adgang til sagsbehandling, herunder adgang til ansøgninger, stamoplysninger inkl. foto, overblik over uddannelses- og prøveforløb, bilag, beviser og erklæringer.

Løsningen indebærer desuden en række tekniske integrationer til øvrige systemer og til producenter af hhv. fysiske og digitale kørekort. Den samlede løsning er vist i nedenstående målarkitektur, dvs. en samlet illustration af den forventede løsning på et logisk og konceptuelt niveau.

Figur 27. Målarkitektur for en sammenhængende portalløsning med sagsoverblik og sagsstyring



Note 1: Det vil ligeledes være muligt i den sammenhængende løsning at digitalisere de bedømmelsesskemaer, der udfyldes på prøvestedet af tilsynsførende/prøvesagkyndig i forbindelse med ikkebeståede teoretiske og praktiske prøver.

Note 2: Rollen teoriprøveudbyder forstås som den rolle, der i dag administreres i politikredsene.

Forslaget er relevant set i forhold til alle hovedproblematikker ved det nuværende samarbejde om kørekortopgaverne, hvilket er uddybet i nedenstående tabel.

Tabel 18. Løsningsforslagets relevans set i henhold til nuværende hovedudfordringer

Hovedudfordring	Løsningsforslagets relevans
Der mangler transparens om sagsstatus i ansøgningsprocessen og den efterfølgende sagsbehandling.	- Løsningen etablerer en fuld digital understøttelse af kørekortprocesser fra ansøgning til sagsbehandling og produktion af kørekort. Det gælder for alle variationer af kørekortsager og for alle aktører. - Et overblik med ajourførte data, som alle relevante myndigheder, borgere og private aktører kan tilgå afhængigt af specificerede roller og rettigheder. Alle aktører har derved altid et opdateret overblik over egne sager.
De nuværende arbejdsgange er papirbårne og fysiske dokumenter og arkiver.	- Digitalisering af ansøgningsprocessen, inkl. inputdata, beviser, attester mv. - Digitalisering af sagsbehandlingsprocessen med digital udveksling af dokumenter og digital adgang til status og informationer på tværs af aktører. - Der vil være (mulighed for) integration til myndighedernes egne sagsbehandlingssystemer, men der er ikke behov for integrationer mellem myndighedernes forskellige systemer. - Sikker opbevaring af dokumenter i nationale databaser baseret på state of the art-sikkerhedsmodel.
Sagsbehandlingstiden er unødvendig lang pga. fysisk sagsoverdragelse, fremmøde samt fejl og tilbageløb mv.	- Løsningen sikrer reduktion af sagsbehandlingstid som følge af øget automatisering, digital overførsel af beskeder og dokumenter, færre fejl og tilbageløb. Der vil særligt være en gevinst i de sager, hvor PAC og/eller STPS er involveret. - Reduktion af procestid for alle involverede aktører, herunder borgere og kørelærere. - En fuld digitalisering af alle inputdata i forbindelse med ansøgninger om kørekort vil reducere fejl og mindske tilbageløb på tværs af alle dokumenttyper, fx P22/23, lægeattest, kursusbeviser, foto mv.
Der er lagt for meget ansvar over på kørelæreren, der varetager administrative opgaver.	Kørelæreren frigøres fra at have en rolle i forbindelse med ansøgningsprocesser og vil bruge markant mindre tid på administration og opbevaring af dokumenter.
Der er forskelle i praksis og digital understøttelse mellem myndigheder samt få integrationer og fælles løsninger.	- Med en fælles og sammenhængende digital løsning vil myndighedernes arbejdsprocesser i højere grad blive harmoniseret. - Det vil blive muligt at udveksle informationer hurtigere og mere gnidningsfrit - Forslaget vil reducere behovet for at gentaste data og for at foretage kontroller af oplysningers korrekthed som følge af intelligente enkeltkomponenter med autovalidering, opkoblinger til autoritative registre, bedre overblik over historik og sporbarhed mv.
Der kræves mange valideringer/underskrifter i processen.	Forslaget rummer et potentiale for færre underskrifter og valideringer, men dette må bero på resultaterne af den igangværende revision af køreuddannelsen.

I stedet for at præsentere en use case (brugsscenario) som et eksempel på et aktivitetsscenario som i de øvrige fremstillinger af løsningsforslag har vi for denne løsning valgt at beskrive den fremtidige situation med en sammenhængende løsning for hver enkelt rolle og hvert relateret it-system. I gennemgangen af use cases for roller beskrives den fremtidige situation og de forventede gevinster.

Oversigt over roller og aktører i den sammenhængende portalløsning

- Borger (ansøger).** Ansøgerens primære interaktion med myndighederne er gennem borger.dk for (a) ansøgning og valg af kørelærer, (b) opdatering af forløb, herunder uddannelses- og prøveaktiviteter, (c) booking/ombooking af kurser, (d) øvelseskørsel, (e) manøvre på lukket bane såvel som prøver og (f) overblik over sagsbehandling. Ansøgeren skal dog fremmøde i Borgerservice til fotografering og indsamling af underskrift til stamoplysninger, jf. tidligere. Borgeren vil via borger.dk kunne følge sit forløb, hvilket vil være den største gevinst ved at etablere en borgeradgang. Fordi der designes en brugergrænseflade på borger.dk, bør det nærmere undersøges, hvorvidt borgeren inden fysisk fremmøde hos Borgerservice, jf. løsningsforslag 2 om digitalisering af stamoplysninger, skal angive kørekort, som der ansøges om, og valg af kørelærer digitalt. De øvrige basisinformationer indhentes som beskrevet i løsningsforslag 2. Gevinsten for borgeren ved den centrale løsning omfatter således et bedre overblik, en hurtigere ansøgnings- og sagsbehandlingsproces og en mere sikker opbevaring af dokumenter og informationer.
- Kørelærer.** Kørelærerens primære interaktion med myndighederne er gennem den nye løsning (via brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) udformning og opdatering af forløb, herunder uddannelses- og prøveaktiviteter, (b) underskrift af erklæring om udstrækning (jf. § 45 i bekendtgørelsen), (c) underskrift af erklæring om køreundervisning (jf. § 45 stk. 2 i bekendtgørelsen), (d) underskrift af erklæring om særlig køreundervisning (§ 52-54 i bekendtgørelsen), (e) underskrift af erklæring om kørsel på lukket øvelsesplads (jf. § 48 i bekendtgørelsen) og (f) overblik over sagsbehandling. Kørelæreren skal være registreret i den nye løsning. Kørelæreren vil herefter nemmere kunne tilgå relevante informationer og vil have færre administrative opgaver i forhold til dokumentation af administration af

ansøgninger og forløbshistorik. Herudover vil kørelæreren slippe for lokale dokumenter gennem sikre nationale databaser til dokumentopbevaring.

- **Teoriprøveudbyder/politikredsene.** Teoriprøveudbyderens primære interaktion med myndighederne er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) adgang til stamoplysninger med foto og underskrift og adgang til oversigt med uddannelses- og prøveforløb samt tilhørende erklæringer (jf. § 57 i bekendtgørelsen), (b) bookning af teoriprøve (evt. med tolk) og (c) opdatering af forløb, inkl. forventet underskrift af gennemført og godkendt teoriprøve. Teoriprøveudbyderen skal være registreret i den nye centrale løsning. Ved aflevering af midlertidigt kørekort skal dette også registreres i den nye centrale løsning. Udbyderen vil nemt kunne tilgå relevant information digitalt og vil udfylde og underskrive dokumenter og erklæringer digitalt.
- **Kursusudbyder.** Kursusudbyderrollen er en samling af flere forskellige udbydere af fx førstehjælpskurser, ANT-kursus, lastsikringskursus eller manøvre på lukket bane (køreteknisk anlæg). Kursusudbyderens primære interaktion med myndighederne er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) adgang til stamoplysninger med foto og underskrift, (b) adgang til overblik over elevens uddannelse og prøver med tilhørende erklæringer (jf. § 57 i bekendtgørelsen) og (c) underskrift af erklæring om gennemført kursus. Kursusudbyderen skal være registreret i den nye centrale løsning. Udbyderen vil nemt kunne tilgå relevant information digitalt og vil udfylde og underskrive dokumenter og erklæringer digitalt.
- **Lægekonsulent, tilsvarende den rolle der i dag varetages i Styrelsen for Patientsikkerhed.** Lægekonsulentens primære interaktion med myndighederne er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) adgang til stamoplysninger med foto og underskrift, (b) adgang til lægeattest (jf. § 31 i bekendtgørelsen) og (c) udfyldelse af uddybende lægefaglig vurdering (jf. § 32 stk. 3 i bekendtgørelsen). Lægekonsulenten kan have brug for at konsultere speciallæger og andre læger. Registrering af dette er ikke indeholdt i dette løsningsforslag men i andre lægefaglige løsninger. Lægekonsulenten skal være registreret i den nye centrale løsning og vil herigennem kunne kommunikere digitalt med andre aktører.
- **Borgerservicemedarbejder (sagsbehandler).** Sagsbehandlerens primære interaktion med aktørerne, herunder også myndigheder, er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) behandling af ansøgning, (b) udformning af stamoplysninger med foto og underskrift efter ID-kontrol (jf. § 4 i bekendtgørelsen), (c) adgang til kursusbeviser, teoriprøve, køreprøve, lægeerklæringer samt øvrige erklæringer (jf. § 31, § 32 stk. 3, § 45, § 45 stk. 2, § 48 og § 52-54 i bekendtgørelsen), (d) adgang til uddybende lægefaglig vurdering (§ 32 stk. 3 i bekendtgørelsen), (e) adgang til kørekortregisteret (med evt. anmærkninger fra Kriminalregisteret), (f) opdatering af forløb, herunder uddannelses- og prøveaktiviteter, (g) registrering og upload af udenlandske papirer; kørekort, erklæringer m.fl. og (h) overblik over sagsbehandling. Sagsbehandleren skal være registreret i den nye centrale løsning. Ved aflevering af udenlandsk kørekort, midlertidigt kørekort m.fl. skal dette registreres i den nye centrale løsning (ved ombytning af udenlandske kørekort skal det fysiske kørekort i mange tilfælde sendes til Rigspolitiet). Sagsbehandleren varetager sagsbehandling sideløbende i kommunens ESDH. Sagsbehandleren vil opleve en let og digital adgang til alle informationer, dokumenter og involverede aktører og vil nemt kunne fremsende dokumenter digitalt og i øvrigt varetage digital kommunikation.
- **Medarbejder i Politiets Administrative Center (sagsbehandler).** Sagsbehandlerens primære interaktion med aktørerne, herunder også myndigheder, er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) behandling af ansøgning med adgang til stamoplysninger med foto og underskrift efter ID-kontrol (§ 4), (b) adgang til kursusbeviser, teoriprøve, køreprøve, lægeerklæringer samt øvrige erklæringer (jf. § 31, § 32 stk. 3, § 45, § 45 stk. 2, § 48 og § 52-54 i bekendtgørelsen), (c) adgang til uddybende lægefaglig vurdering (jf. § 32 stk. 3 i bekendtgørelsen), (d) adgang til kørekortregisteret, (f) adgang til Kriminalregisteret og (g) overblik over sagsbehandling. Sagsbehandleren skal være registreret i den nye centrale løsning. Sagsbehandleren varetager sagsbehandling sideløbende i Rigspolitiets systemer. Sagsbehandleren vil opleve en let og digital adgang til alle informationer, dokumenter og involverede aktører og vil nemt kunne fremsende dokumenter digitalt og i øvrige varetage digital kommunikation.
- **Køreprøveadministrator i politikredsene (sagsbehandler).** Sagsbehandlerens primære interaktion med aktørerne, herunder også myndigheder, er gennem den nye centrale løsning (enten gennem brugergrænseflade eller API til eget system) for (a) behandling af ansøgning med adgang til stamoplysninger med foto og underskrift efter ID-kontrol (§ 4), (b) adgang til kursusbeviser, teoriprøve, køreprøve, lægeerklæringer og øvrige erklæringer (jf. § 31, § 32 stk. 3, § 45, § 45 stk. 2, § 48 og § 52-54 i bekendtgørelsen), (c) bookning af køreprøve (evt. med tolk) og (d) opdatering af elevforløb, herunder uddannelses- og prøveaktiviteter. Sagsbehandleren skal være registreret i den nye centrale løsning. Derudover skal løsningen have adgang til alle prøvesagkyndiges "ledige/optagede" tid for bookning og have mulighed for at sende mødeindkaldelser til de sagkyndige. Sagsbehandleren vil opleve en let og digital adgang til alle informationer, dokumenter og involverede aktører og vil nemt kunne fremsende dokumenter digitalt og i øvrigt varetage digital kommunikation.
- **Prøvesagkyndig.** Den prøvesagkyndiges primære interaktion med aktørerne, herunder også myndigheder, er gennem den nye centrale løsning (gennem en mobil adgang) for (a) adgang til stamoplysninger med foto og underskrift efter ID-kontrol (§ 4), (b) adgang til overblik over elevforløb med adgang til kursusbeviser, teoriprøve, køreprøve, lægeerklæringer samt øvrige erklæringer (jf. § 31, § 32 stk. 3, § 45, § 45 stk. 2, § 48 og § 52-54 i bekendtgørelsen) og (c) underskrift af gennemført og godkendt køreprøve. Den prøvesagkyndige skal være registreret i den nye centrale løsning. Ved aflevering af midlertidigt kørekort skal dette også registreres i den nye centrale løsning. Den prøvesagkyndige vil opleve en let og digital adgang til elevens uddannelsesforløb og øvrige relevante informationer og fremover få mulighed for digital underskrift og herved digital godkendelse af prøver. Herudover vil der være mulighed for øget digital kommunikation.

I det følgende beskrives de relaterede it-systemers opgaver i forbindelse med indførelsen af den centrale løsning til digital ansøgning og sagsbehandling på kørekortområdet.

- **Datafordeleren.** Datafordeleren i regi af Styrelsen for Dataforsyning og Effektivisering giver adgang til grunddata (personer) til brug for (a) udfyldelse af stamoplysninger (CPR, navn og adresse) og (b) udsendelse af kørekort (ved oversending til producenter af hhv. fysiske og digitale kørekort). Der er flere integrationsmuligheder til Datafordeleren, men givet køreprøveprocessens startbetingelser (ansøgning) og langvarige forløb (hvor persondata kan ændre sig) bør integration ske ved en kombination af en "pull-mekanisme" (webservice) og en "push-mekanisme" (hændelser om ændringer).
- **Kørekortproducenter.** Den nye centrale løsning sender anmodning om udfærdigelse af kørekort ved oversendelse af stamoplysninger, inkl. foto og underskrift. Herefter kan det fysiske kørekort sendes til borgerens angivne adresse, og borgeren kan via sin kørekortapp tilgå et digitalt kørekort ved at downloade appen og identificere sig via NemID/MitID.

- **Lægesystemer.** Den nye centrale løsning gør brug af den infrastruktur, som er etableret i forbindelse med den kortsigtede løsning om digitale lægeattester, og der vil derfor være koblinger til lægesystemer (praktiserende læger), ligesom standarden for den gode lægeattest på kørekortområdet skal implementeres i den sammenhængende løsning.
- **Kommunale fagsystemer.** Den nye centrale løsning vil udstille mekanismer, der gør det muligt for kommunernes fagsystemer at oversende alle eller nogle stamoplysninger, inkl. foto og underskrift, jf. den kortsigtede løsning, som vil være etableret, når den sammenhængende løsning skal etableres.
- **Kørekortregisteret.** Den nye centrale løsning muliggør en terminal adgang til kørekortregisteret.
- **EDSH.** Den nye centrale løsning udstiller mekanismer til at hente myndighedsrelevant dokumentation og journalisering udstillet i henhold til OIO Sag og Dokument-standarder version 2.0. På sigt kan data blive udstillet gennem kommunernes Sags- og Dokumentindeks.
- **Digital Post.** Den nye centrale løsning skal understøtte næste generation af Digital Post og sikre nem og sikker udveksling af oplysninger mellem aktører.

BAGGRUND

Som baggrund for løsningsforslaget kan det bl.a. anføres, at:

- Der i dag ikke findes en samlet digital løsning for ansøgning om kørekort eller en samlet digital understøttelse af sagsbehandlingen på tværs af aktører. Den fragmenterede opgaveløsning og it-understøttelse er medvirkende til lange sagsbehandlingstider og manglende transparens i forløbet.
- Manuelle sagsskift indebærer en betydelig risiko for fejl, som medfører tilbageløb og skaber frustrationer hos både ansøgere, kørelærere, myndigheder og øvrige parter.
- It-systemerne på området er lukkede, i den forstand at de ikke taler sammen med hinanden, hvilket indebærer mange dobbelttastninger, gentagelser af processer og kontroller samt fysisk oversendelse af post mellem kommuner, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed.
- Der findes i dag kun et begrænset overblik for sager, der forudsætter prøver via køreprøvebooking.dk. Der findes ikke et samlet overblik for borger, kørelærere, myndigheder og private aktører med relevans for alle kørekortprocesser på tværs af erhvervsestyper.

Ovenstående kan løses mest effektivt og med den største kvalitetsmæssige og økonomiske effekt ved indførelse af en ambitiøs og sammenhængende digital løsning til at understøtte ansøgnings- og sagsbehandlingsprocesser på kørekortområdet.

OVERVEJELSER OM PROJEKTETablering OG FORUDSÆTNINGER

Ud fra en samlet vurdering skal følgende forudsætninger fremhæves:

- Der er tale om en løsning, som forudsætter afklaring af ændringer i køreuddannelsen samt afklaring af eventuelle yderligere juridiske og organisatoriske tilpasninger. Den digitale løsning har en direkte afhængighed til revisionen af køreuddannelsen samt ændringer i regelgrundlaget på kørekortområdet, men kan gennemføres med den nuværende ansvars- og opgavefordeling iblandt aktørerne.
- Der er valgt en arkitektur med en central løsning, der understøtter hele kørekortprocessen (ansøgning, stamoplysninger, elevforløb mv.). Myndighederne betjener sig af eksisterende fag- og sagsstyringssystemer kombineret med den nye centrale løsning. Løsningen skal både indeholde en brugergrænseflade til myndighederne og mulighed for, at myndighederne kan datakoble deres fag- og sagsstyringssystemer sammen med den nye løsning. Scenariet kræver desuden, at myndighederne ændrer egne arbejds gange, således at de også gør brug af den nye løsning i fortsættelse af deres eksisterende fag- og sagsstyringssystemer. Fordelene ved scenariet er en lavere implementeringsrisiko hos myndighederne, mulighed for til en vis grad selv at definere ambition, budget og tidsplan, godt tværgående overblik over kørekortprocessen, og at borgeren i højere grad kan udøve selvbetjening.
- Arkitekturen muliggør, at myndighederne selv bestemmer, hvorvidt de vil tilgå informationer via en brugergrænseflade eller via et API.
- Med en it-arkitektur bygget op om en central løsning vil der være behov for (a) etablering af forretningssupport for myndighederne i form af definerede processer, regler, roller mv. og (b) etablering af it-support, systemforvaltning og drift for myndighederne, hvilket driver omkostninger og kompleksitet. Der er ikke valgt at analysere et alternativt scenarie med en mere løst koblet arkitektur, da den centrale løsning anses for bedre at opfylde de fastlagte designprincipper og aktørernes behov.
- Løsningen bygger oven på enkeltkomponentløsningerne (jf. afsnit 13-15). Det betyder, at de ændrede processer fra disse løsninger også gælder i en sammenhængende portalløsning, herunder:
 - For alle kørekorttyper skal der indledningsvis ske fremmøde i Borgerservice for fotografering og ID-kontrol, jf. den kortsigtede løsning om digitalisering af stamoplysninger. Her skal ansøgeren også afgive underskrift og på evt. senere tidspunkt andre biometriske karakteristika.

- For alle kørekortprocesser, hvor der skal indhentes en lægeattest, vil dette ske ved, at borgeren møder fysisk op hos egen praktiserende læge, der udfylder og sender lægeerklæringen digitalt, jf. den kortsigtede løsning med digitale lægeattester. I tilfælde af, at lægeattesten skal udtages til lægefaglig vurdering, sker det ved en lægekonsulent lige som i dag.
- For alle kørekorttyper vil elevens uddannelses- og prøveforløb blive udfyldt og underskrevet digitalt af de forskellige aktører i den centrale løsning. Kørelæreren skal derfor ikke holde en særskilt udgave af lektionsplanen, jf. forslaget på mellemlangt sigt om at etablere et digitalt overblik over elevens uddannelses- og prøveforløb.
- I forbindelse med kravspecificeringen af den centrale løsning bør det nærmere vurderes, hvilken platform der bedst muligt vil kunne understøtte den centrale løsning. Det kan i den forbindelse være relevant at anvende så meget funktionalitet som muligt fra køreprøvebooking.dk, herunder de elementer, som i dag fungerer godt i forhold til online booking, digitalt overblik, notifikationer mv.
- Den skitserede løsning rummer ikke integration til Digital Post/NemSMS for udsendelse af meddelelser til ansøgeren m.fl., hvilket vi foreslår bliver vurderet nærmere op imod de nye muligheder med den kommende Digital Post-løsning.
- I forbindelse med en beslutning om at gennemføre et projekt med etablering af en ambitiøs og sammenhængende digital løsning på kørekortområdet skal det nærmere vurderes, hvilken aktør (evt. flere) der skal eje den kommende løsning. Et samlet ansvar for løsningen vil bl.a. indebære koordinering af alle projektopgaver, herunder fx markedsdialog, vejledninger, kommunikationsmaterialer, opfølgning på implementering blandt nøgleaktører og videreudvikling.
- Den konkrete udvikling og implementering vil desuden ske via et integreret samarbejde med hele aktørfeltet, hvilket kræver en dedikeret projekt- og driftsorganisation, jf. de estimerede omkostninger ved løsningen, som beskrives i de følgende afsnit om etablerings- og implementeringsomkostninger samt gevinster og administrative konsekvenser.

ETABLERINGS- OG IMPLEMENTERINGSUDGIFTER UD FRA EN OVERORDNET IMPLEMENTERINGSPLAN

Vi forventer, at den ambitiøse løsning kan etableres og implementeres inden for en 3-årig horisont med starttidspunkt i 2021 og med et samlet omkostningsniveau på knap 105 mio. kroner.

Det bemærkes, at dette tal er behæftet med en vis usikkerhed og nærmere bør vurderes i forbindelse med en kommende kravspecifikation og markedsdialog samt en detaljering af projektorganisation og implementeringsstrategi. Det vurderes, at der bør forventes et usikkerhedsspænd på (-/+)30 procent. Usikkerheden knytter sig især til implementeringsdesign, herunder anvendelse af lokale ressourcer, anvendelse af ekstern bistand i projektgennemførelsen, herunder juridisk bistand, samt den tekniske kompleksitet i den samlede flow- og regelmotor, som skal undersøges nærmere. Det bemærkes herudover, at nedenstående opgørelse udelukkende omhandler myndighedernes arbejde og de omkostninger, der kan associeres til de offentlige budgetter.

I nedenstående oversigt præsenteres estimeringen af etablerings- og implementeringsomkostninger, hvor vi har opgjort det forventede ressourcetræk i årsværk fordelt på projektfaser (Analyse, Anskaffelse og Systemetablering og implementering) samt roller (interne projektressourcer, sagsbehandlere og it-leverandører inkl. implementeringskonsulenter).

Tabel 19. Etablerings- og implementeringsomkostninger fordelt på projektfaser

Fase	Systemetablering			Systemimplementering		I alt
	Interne projektressourcer, ÅV	Sagsbehandlere, ÅV	It leverandør, ÅV	Interne projektressourcer, ÅV	Sagsbehandlere, ÅV	
Analyse ca. 12 måneder	5	5	0		0	
Anskaffelse ca. 8 måneder	5	5	0		0	
Systemetablering, udrulning og implementering ca. 16 måneder	5	20	30	5	30	
I alt årsværk	15	30	30	5	30	110
I alt, mio. kroner	9,8	16,2	59,4	3,3	16,2	104,9

Som det fremgår af tabellen, har vi antaget, at der vil være behov for en relativ lang analysefase for at have tid til at afdække og afstemme aktørfeltets forskellige funktionelle behov og it-mæssige forudsætninger. Anskaffelsesfasen kan gennemføres inden for en horisont på 6 måneder, mens selve etableringen og implementeringen af systemet kan ske inden for 18 måneder.

Det vurderes, at der skal anvendes 5 årsværk fra myndighedernes side til projektledelse i analyse- og anskaffelsesfasen. Herudover skal der anvendes 10 årsværk ligeligt fordelt på hhv. systemudvikling og implementering. Med et samlet årsværksforbrug på 20 årsværk til en gennemsnitlig årsværkspris for projektledere- og deltagere på 650.000 kroner ses en samlet omkostning på 13 mio. kroner (9,8 mio. kroner til forberedelse og systemudvikling og 3,3 mio. kroner til implementering).

Der skal allokeres ca. 30 sagsbehandlere til analyse, anskaffelse og systemetablering med en samlet omkostning på 16,2 mio. kroner ved en gennemsnitlig årsværkspris på 539.000 kroner. Herudover vil der være omkostninger til selve it-leverancen og den tekniske implementering af et fælles system, hvilket estimeres at kræve 30 årsværk til en samlet omkostning på 59,4 mio. kroner ved en timepris 1.100 kroner og 1.800 effektive arbejdstimer årligt.

Der vil herudover være et større ressourcetræk i de lokale myndigheder med henblik på den organisatoriske implementering og tilpasning, hvilket forventes at kræve i størrelsesordenen 30 årsværk med en anslået omkostning på 16,2 mio. kroner.

ØKONOMISKE GEVINSTER OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Effekterne af løsningsforslaget er gennemgået i det følgende fordelt på kommunernes borgerservicecentre, Politiets Administrative Center og Styrelsen for Patientsikkerhed. Herudover er der en samlet gevinst i form af sparede portoomkostninger. Endelig vil der være en række varige omkostninger til drift af it-løsningen samt systemforvaltning og bruger- og rettighedsstyring.

Reduktion af tidsforbruget i kommunerne

I analyseprocessen er kommunernes tidsforbrug blevet fordelt på 11 gennemgående procestrin, der går på tværs af erhvervelsestyperne. Tallene fra oversigten er gengivet i nedenstående tabel. Tabellen skal læses sådan at procestrin 1. *Ekspedition af borger i fronten ved påbegyndelse af sag* udgør 23 procent af det samlede tidsforbrug i kommunerne på tværs af alle erhvervelsestyper.

Derudover indeholder tabellen en (tredje) kolonne, hvor Implement har angivet sin vurdering af, hvor stor en procentdel af tidsforbruget for hvert procestrin, der bortfalder ved implementeringen af løsningsforslaget. Den sidste (fjerde) kolonne i tabellen angiver, hvor stort et bidrag til den samlede reduktion af tidsforbruget, der knytter sig til hvert af procestrinnene ved implementering af løsningsforslaget.

Som det fremgår af tabellen, summerer bidragene i fjerde kolonne til knap 35 procent. Under tabellen er der givet en forklaring til vurderingen af bortfaldet af tidsforbrug for hvert procestrin.

Grundet den usikkerhed, der knytter sig til både fordelingen af tidsforbruget på procestrin og i vurderingen af løsningens mulige potentiale for tidsreduktion ned over de enkelte procestrin, skal de 35 procent dog læses med en vis forsigtighed.

Tabel 20. Oversigt over gevinstforudsætninger for de enkelte trin i kørekortprocessen

Procestrin	Andel af samlet tidsforbrug	Skønnet bortfald af tidsforbrug	Bidrag til samlet effektivisering
	----- procent -----		procentenheder
1. Ekspedition af borger i fronten ved påbegyndelse af sag	23	60	13,9
2. Sagsmodtagelse (posthåndtering, fordeling af sager mv.)	5	75	3,8
3. Oprettelse af sag i eget system	6	30	1,8
4. Kontrol af formelle fejl og mangler i sagsdokumenter	6	90	5,1
5. Kontrol af oplysninger i sagsdokumenter	8	0	0,0
6. Faglig vurdering/afgørelse af sagen	8	0	0,0
7. Indtastning af oplysninger vedrørende afgørelse i eget system	6	30	1,9
8. Indtastning af oplysninger vedrørende afgørelse i øvrige registre mv.	12	30	3,6
9. Journalisering af afgørelse i ESDH-system	7	0	0,0
10. Udveksling af materiale med andre myndigheder	10	50	4,8
11. Besvarelse af borgerinitieret kontakt (kunde-henvendelser)	9	0	0,0
I alt	100	-	34,9

Bortfaldet af tidsforbrug for hvert procestrin er vurderet som beskrevet i det nedenstående.

1. *Ekspedition af borger i fronten ved påbegyndelse af sag:* Løsningsforslaget vurderes at medføre en reduktion i behandlingen af borgersager på ca. 60 procent, fordi ansøgningen og alle følgedokumenter er digitaliseret. Der vil fortsat vil være behov for, at borgeren møder op i Borgerservice og får taget et digitalt foto og identificeret sig, men stamoplysninger og øvrig dokumentation er nu afleveret digitalt.
2. *Sagsmodtagelse:* Med løsningsforslaget vil en stor del af tidsforbruget til sagsmodtagelse i udgangspunktet bortfalde, da sager automatisk vil ligge til behandling i systemet og ikke skal åbnes og fordeles som en fysisk sagsmappe. Der kan dog være behov for yderligere oplysninger og dialog om sagen, hvorfor der ud fra et forsigtighedsprincip kan reduceres 75 procent med den sammenhængende portalløsning.

3. *Oprettelse af sag i eget system (herunder gentastning af data fra sagsdokumenter):* Som led i løsningen foreslås det, at det gøres muligt at integrere det nye system med kommunernes eksisterende fagsystemer. Sager, der er oprettet af brugerne selv i det nye system, vil derfor ikke skulle oprettes i kommunernes systemer på ny, ligesom metadata kan overføres fra det nye system til kommunernes fagsystemer. Hermed bortfalder kommunernes nuværende tidsforbrug til gentastning af sagens oplysninger i deres egne fagsystemer. Med forbehold for, at det ikke er alle som vælger en integration, og med forbehold for, om processen kan automatiseres fuldt ud, antages det, at det samlede tidsforbrug kan reduceres med 30 procent.
4. *Kontrol af fejl og mangler i sagsdokumenter:* Digitaliseringen af sagsdokumenterne rummer en opsætning, hvori brugeren bliver mødt med vejledning og fejlmeddelelser, hvis oplysninger er udfyldt forkert eller slet ikke. Det vil derfor med løsningsforslaget ikke længere være en opgave for Borgerservice at skulle kontrollere sagsdokumenter for fejl og mangler. Det noteres her, at fejl og mangler ikke knytter sig til indholdet i de oplysninger, brugeren afgiver, men alene hvorvidt oplysningerne er afgivet og i et korrekt format. Med forbehold for, at der stadig kan være behov for en vis kontrol (fx stikprøver) af fejl og mangler i forskellige sagsdokumenter, vurderes tidsforbruget dog af forsigtighedshensyn kun reduceret med 90 procent og ikke 100 procent i den nye løsning.
5. *Kontrol af oplysninger i sagsdokumenter (herunder opslag i centrale registre):* Løsningsforslaget vil umiddelbart ikke have indflydelse på den tid, der går til at kontrollere indholdet af de oplysninger, der angives i sagsdokumenterne. Fx vil det stadig være nødvendigt for Borgerservice at kontrollere oplysningerne i lægeattesten, i forhold til om de kan godkendes ansøgningen og foretage opslag i CPR-registeret i forhold til afdækning af udenlandske borgers opholdstidspunkter osv.
6. *Faglig vurdering/afgørelse af sagen:* Løsningen påvirker ikke tidsforbruget til den faglige afgørelse, fordi opgaven for Borgerservice er uændret. Borgerservice vil således fortsat skulle træffe afgørelse i det samme antal sager.
7. *Indtastning af oplysninger vedrørende afgørelse i eget system og 8. Indtastning af oplysninger vedrørende afgørelse i øvrige systemer:* I løsningsforslagets nye system vil afgørelsen fra Borgerservice stadig skulle indtastes. I modsætning til i dag vil det dog kun være en enkelt gang, at indtastningen foretages, hvorimod det i dag foretages både i egne fagsystemer, køreprøvebooking.dk og i kørekortregisteret. Med løsningsforslaget vurderes det samlede tidsforbrug for processtrin 7 og 8 at reduceres med 30 procent.
9. *Journalisering af afgørelse i ESDH:* Det nye system vil ikke i sig selv være et ESDH-system, men der vil være mulighed for at integrere systemet med kommunernes egne ESDH-systemer. Baseret på Implements erfaring, der tilsiger, at flydende integrationer er vanskelige og kan være dyre at gennemføre, er der ikke vurderet at medfølge en reduktion af tidsforbruget hertil i løsningsforslaget.
10. *Forsendelse af sagsmateriale til viderebehandling/indhentning af yderligere oplysninger hos øvrige myndigheder:* Foruden i forbindelse med forsendelse af udenlandske kørekort fra Borgerservice til ægthedsvurdering i Rigspolitiet i sager om ombytning af internationalt kørekort vil der i den nye løsning ikke være noget tidsforbrug til forsendelse af sagsmateriale eller indhentning af basisoplysninger i sagen fra de øvrige myndigheder i sagsflowet, da workflowet er digitalt understøttet, således at sager automatisk lægges videre til relevant myndighed efter behandling. Da det dog forventes at afkræve en handling for Borgerservicemedarbejderen i systemet at igangsætte indhentningen af oplysninger, og der ofte forventes at skulle indhentes supplerende oplysninger, samt at der endnu vil skulle oversendes internationale kørekort mellem Borgerservice og Rigspolitiet, vurderes det realistisk, at 50 procent af det nuværende tidsforbrug vil bortfalde.
11. *Besvarelse af borgerinitieret kontakt eksklusiv påbegyndelse af sag i fronten:* Med løsningsforslaget vil borgeren i højere grad end i dag kunne følge sin sag rundt i sagsflowet via en indgang til systemet. Dette formodes at ville reducere antallet af henvendelser fra borgere til de implicerede myndigheder generelt. Dog vil der muligvis kunne forekomme en glidning af andelen af henvendelser fra Politiets Administrative Center og til kommunerne, da kommunerne med den nye systemløsning forventeligt kan få en mere fremtrædende rolle hos borgerne, der i højere grad end i dag vil kontakte kommunerne frem for Politiets Administrative Center. Når de to effekter på antallet af henvendelser til kommunerne sammenholdes, vurderes det realistisk, at der vil forekomme et nogenlunde ensartet antal henvendelser, som det der ses i dag.

På tværs af kommunerne er der 196 årsværk beskæftiget med kørekortopgaverne. Den samlede reduktion på knap 35 procent af tidsforbruget svarer således til en reduktion på ca. 68 årsværk eller omkring 37 mio. kroner ved en årsværkspris på 539.000 kroner.

Der vil være et øget tidsforbrug, i forbindelse med at borgeren obligatorisk skal have taget foto i Borgerservice, hvilket følger den samme logik som løsningsforslaget om digitalisering om stamoplysninger, og derfor medregnes en årlig meromkostning på 0,8 mio. kroner.

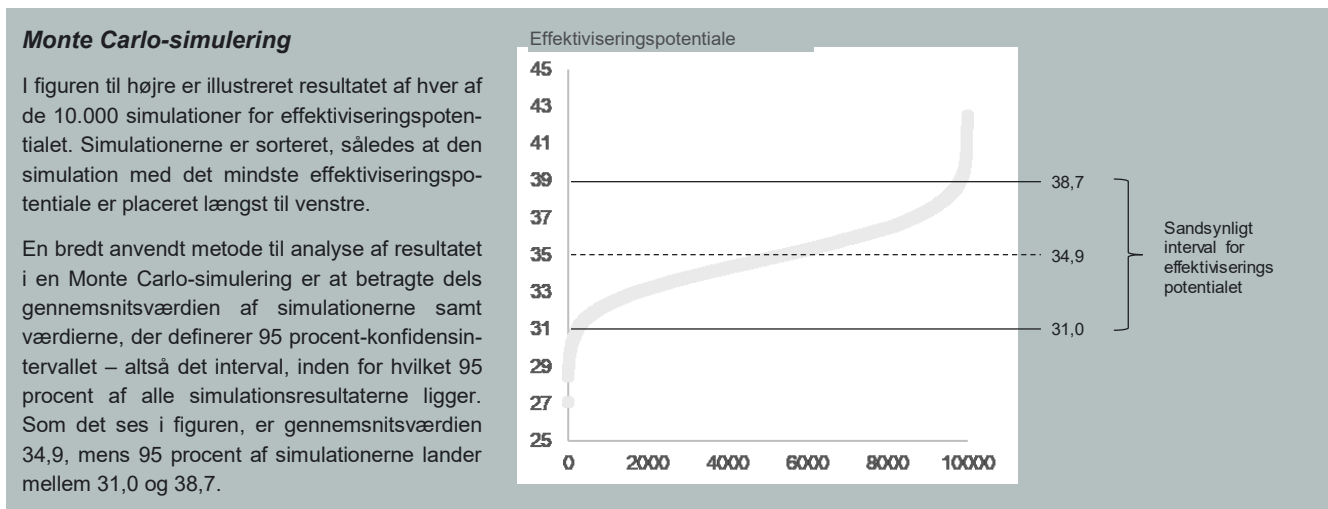
Følsomhedsanalyse af effektiviseringsprocenten i kommunernes tidsforbrug

Den samlede beregning ovenfor henviser til et effektiviseringspotentiale på 34,9 procent af det samlede tidsforbrug i kommunerne. Der knytter sig dog en vis usikkerhed til effektiviseringspotentialet, da det er opgjort ud fra en beregning, som bygger

på en række modelinputs, der hver især rummer en grad af usikkerhed. De to elementer i beregningen af effektiviseringspotentialet er således hhv. andelen af det samlede tidsforbrug, der knytter sig til hvert af de 11 procestrin, og effektiviseringsprocenten for hvert af procestrinnene. Med det formål at analysere usikkerheden i estimatet for det samlede effektiviseringspotentiale er der foretaget en følsomhedsanalyse af den beregnede effektiviseringsprocent i kommunernes tidsforbrug.

Følsomhedsanalysen er baseret på en såkaldt Monte Carlo-simulering, hvor det samlede effektiviseringspotentiale er beregnet 10.000 separate gange med forskellige tilfældigt udtrukne værdier for hvert modelinput inden for et defineret usikkerhedsrum. Med denne metode, kan det analyseres, hvor stor variation – og dermed usikkerhed – der kan forventes omkring det præsenterede resultat for den samlede effektiviseringsprocent.

I nærværende Monte Carlo-simulering er der benyttet et usikkerhedsspænd¹² på (+/-) 20 procent af gennemsnitsværdien for hvert modelinput samt sandsynlighedsfunktionen fra normalfordelingen til at generere værdierne, der indgår i de 10.000 simulationer. I boksen nedenfor er resultaterne af de 10.000 simulationer beskrevet. Analysen tilsiger, at det faktiske effektiviseringspotentiale med altovervejende sandsynlighed (95 procents sikkerhed) ligger mellem 31,0 og 38,7 procent.



Effektiviseringsgevinst fordelt på erhvervelsestyper

Det er ligeledes relevant at betragte løsningens effekt på tidsforbruget for de forskellige erhvervelsestyper med henblik på at se, om der er forskelle i, hvilke erhvervelsestyper der særligt er forbundet effektivisering ved. I forbindelse med kortlægningen af tidsforbrug har det ikke været muligt at estimere tidsforbruget på hvert af de 11 procestrin for alle erhvervelsestyper, men derimod for "klumper" af procestrin, således at der findes et estimat for tidsforbruget på procestrin 1-5, 6-9, 10 og 11 hver for sig for alle erhvervelsestyper.

Tabellen nedenfor viser tidsforbruget på de fire procesklumper for hver erhvervelsestype. På baggrund af dette kan det estimeres, hvor stor en andel af tidsforbruget under hver erhvervelsestype der bortfalder. Dette beregnes som den vægtede andel af bortfaldet tidsforbrug for hvert procestrin (jf. vurderingerne ovenfor i nærværende afsnit) i forhold til andelen af samlet tidsforbrug på tværs af erhvervelsestyper på hvert procestrin. Den yderste kolonne til højre i tabellen rummer således estimatet for andelen af tidsforbrug, der bortfalder for hver af erhvervelsestyperne. Det ses heraf, at der ikke vil være noget bortfaldet tidsforbrug for duplikat og internationalt kørekort, mens den procentvis andel af bortfaldet tidsforbrug for de øvrige erhvervelsestyper ligger mellem 38 og 42 procent.

Tabel 21. Estimeret effektiviseringsgevinst pr. erhvervelsestype, procent

Erhvervelsestype	Andel af samlet tidsforbrug (procent) fordelt på procestrin
------------------	---

¹² Det antages i usikkerhedsberegningen, at modelinputtene er normalfordelte omkring deres middelværdi. Usikkerhedsspændet definerer således det interval, inden for hvilket 95 procent af værdierne i normalfordelingen er placeret. Dette betyder, at der i praksis (med 5 procent sandsynlighed) kan udtrækkes værdier, som ligger længere væk fra middelestimatet end (+/-) 20 procent.

	Trin 1 5	Trin 6 9	Trin 10	Trin 11	Estimeret andel af tidsforbrug, der bortfalder, procent
Førstegangserhvervelser	54	22	13	11	42
Fornyelser	31	36	25	8	38
Generhvervelser	24	24	38	15	39
Ombytning	51	32	7	15	39
Duplikat	100	0	0	0	0
Internationalt kørekort	100	0	0	0	0

Reduceret tidsforbrug i Politiets Administrative Center

Der er tre komponenter i den samlede forventede tidseffekt for Politiets Administrative Center, herunder (1) bortfald i opgaver i forbindelse med kundehenvendelser, (2) bortfald i opgaver i forbindelse med post og screening samt (3) bortfald af fejlbehæftede sager.

Det antages, at Politiets Administrative Center bruger ca. 10,5 årsværk på håndtering af kundehenvendelser om spørgsmål til status på borgerens sag, og at disse kan reduceres med op mod 90 procent, hvilket svarer til en varig effekt på 5,1 mio. kroner årligt.

Det antages, at Politiets Administrative Center bruger ca. 5,5 årsværk på opgaver med at screene og fordele post. Dette vil ske automatisk med den centrale portalløsning, hvorved det antages, at op mod 90 procent af tidsforbruget kan reduceres svarende til en årlig effekt på 2,7 mio. kroner.

Politiets Administrative Center vil desuden have en årlig effekt på 0,7 mio. kroner som følge af bortfald i fejlbehæftede sager, hvilket svarer til effekten i løsningsforslaget om digitalisering af lægeerklæringer.

Der kan således opnås en årlig økonomisk gevinst på 8,5 mio. kroner.

Grundlag for vurdering af gevinstsiden i Politiets Administrative Center

Det har ikke været en del af nærværende analyse at kortlægge ressourceforbrug og arbejdsgange i de statslige myndigheder, hverken i den nuværende driftssituation eller efter en digitalisering af kørekortområdet. For så vidt angår Politiets Administrative Center er forudsætningerne om ressourceforbruget efter aftale baseret på en opgørelse fra en tidligere analyse. Det er klart, at der derfor knytter sig en usikkerhed til gevinstsiden, og at denne bør estimeres mere præcist i en anden sammenhæng.

Det bemærkes, at Rigspolitiet har foretaget en selvstændig beregning af det reducerede tidsforbrug i Politiets Administrative Center. Beregningen bygger dels på et andet datagrundlag over ressourceforbruget i Politiets Administrative Center, end det der har været til rådighed for nærværende analyse samt på andre beregningsmetoder.

Den samlede økonomiske gevinst i Rigspolitiets beregning beløber sig årligt til ca. 3,5 mio. kroner i stedet for 8,5 mio. kroner. Rigspolitiets beregning er blevet overdraget til analysens arbejdsgruppe.

I tabel 22 nedenfor er den samlede tidseffekt i Politiets Administrative Center indskrevet som et interval mellem de to estimer.

Reduceret tidsforbrug i Styrelsen for Patientsikkerhed

Jf. forslaget om digitalisering af lægeattesten vil Styrelsen for Patientsikkerhed have en årlig effekt på 0,2 mio. kroner som følge af bortfald i fejlbehæftede sager. Beregningen bygger på antagelsen om et ressourceforbrug i sagsbehandlingen af de 48.000 sager i Styrelsen for Patientsikkerhed på 6,5 årsværk¹³ samt en antagelse om, at 5 procent af lægeerklæringerne, der ender hos Styrelsen for Patientsikkerhed, er fejlbehæftede. En reduktion af sagsmængden på 5 procent svarer således til ca. 0,2 mio. kroner. Hertil vil der være potentiale for en yderligere effektivisering af sagsbehandlingsprocessen, som det ikke har været muligt at vurdere med udgangspunkt i analysens datagrundlag.

Reducerede portoudgifter

Det forventes, at de samlede portoudgifter på i alt 1,6 mio. kroner om året kan reduceres, da alle standardsager- og dokumenter overføres digitalt mellem myndigheder og øvrige aktører.

Varige driftsudgifter

¹³ Årsværkstallet kommer fra EY's notat vedr. ressourceforbruget på helbredssager på kørekortområdet, 2017. Årsværkstallet bygger på en årsværksnorm på 1.470 timer.

Der forventes driftsudgifter til it-løsningen på 4 mio. kroner årligt. Driften vil samlet set være billigere ved en samlet løsning i stedet for flere selvstændige løsninger (som det fx er tilfældet, hvis mange enkeltkomponenter digitaliseres dekoblet fra hinanden). Der antages cloudbaseret drift hos én driftsleverandør.

Der vil medgå tid til systemforvaltning og løbende bruger- og rettighedsstyring samt brugersupport på løsningen, og derfor skønnes det, at her vil være en omkostning svarende til 3 årsværk til en gennemsnitlig årlig pris på 650.000 kroner, dvs. knap 2 mio. kroner.

Etablerings- og implementeringsomkostninger

I nedenstående tabel er den samlede økonomi fremstillet over en 4-årig periode med start i 2021 og fuld gevinstrealisering i år 2024, hvor der ses samlede mindreudgifter på i alt 35,5-40,5 mio. kroner, afhængig af om Implements beregning eller Rigspolitiets egen beregning af reduceret tidsforbrug i Politiets Administrative Center lægges til grund, jf. boksen ovenfor.

Tabel 22. Oversigt over estimerede omkostninger og gevinster, mio. kroner

		2021	2022	2023	2024	I alt
Etablerings- omkostninger	Analysefase	-6,0				-6,0
	Anskaffelsesfase		-6,0			-6,0
	Systemudvikling og teknisk implementering		-24,0	-47,0		-71,0
Implementerings- omkostninger	National udrulning og organisatorisk implementering			-21,0		-21,0
Effekter	Samlet tidseffekt i kommunernes borgerservicecentre				37,0	-
	Øget tidsforbrug i kommunerne til håndtering af foto				-0,8	-
	Samlet tidseffekt i Politiets Administrative Center				3,5 - 8,5	-
	Samlet tidseffekt i Styrelsen for Patientsikkerhed				0,2	-
	Samlet effekt ved reduktion af portoudgifter				1,6	-
	Driftsomkostning til it-drift				-4,0	-
	Driftsomkostning til systemforvaltning samt bruger- og rettighedsstyring				-2,0	-
Etablering i alt		-6,0	-30,0	-47,0		-83,0
Implementering i alt				-21,0		-21,0
Effekter i alt					35,5 - 40,5	-
Nettoeffekt og tilbagebetalingstid		-6,0	-30,0	-68,0	35,5 - 40,5	~3 år

Note 1: Effekten for den samlede tidsbesparelse i Politiets Administrative Center er indsat som et spænd mellem Rigspolitiets beregning på 3,5 mio. kroner og Implements beregning på 8,5 mio. kroner, jf. boksen på side 61.

Note 2: Tilbagebetalingstiden er beregnet som summen af etablerings- og implementeringsomkostninger divideret med nettodriftseffekten ved fuld implementering (her 40,5 mio. kroner pr. år).

Det bemærkes, at alle forslagets økonomiske virkninger nærmere skal undersøges i forbindelse med en evt. analysefase for projektet.

BILAG 1: OVERBLIK OVER BLANKETTER OG IT-SYSTEMER

INTRODUKTION

I det følgende præsenteres et samlet overblik over blanketter og it-systemer, som understøtter kørekortområdet.

Først præsenteres en oversigt over blanketter, herunder blankettens funktion, angivelse af evt. dokumentation samt processens roller og deres anvendelse af blanketten.

Der anvendes i alt 10 officielle blanketter i forbindelse med samarbejdet om kørekort. Hertil kommer yderligere dokumenter som fx lægeattest, kursusbeviser, lektionsplaner mv. På trods af, at blanketter og dokumenter er "født" digitalt, printes disse og samles i elevens mappe (samlet fysisk sag).

Oversigt over blanketter på kørekortområdet

P23. Ansøgning om kørekort		
Dokumentation	Roller	
- Foto - Lægeattest - Dokumentation for identitet (pas eller tidligere kørekort af kreditkortmodellen) - Opholdstilladelse eller opholdsbevis - Kursusbevis for færdselsrelateret førstehjælp - Kursusbevis for ANT-undervisning - Dokumentation for særlig køreundervisning (ved tidligere frakendelse af kørekort – 3 år) - Samtykkeerklæring vedrørende deltagelse i alkoholordningen (P23B) - Samtykkeerklæring ved kørekortansøgere under 18 år (P23T)	Ansøger	-
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	Type af kørekort Opdateringsgrundlag Verifikation af kursusbevis for færdselsrelateret førstehjælp, samtykkeerklæring vedrørende deltagelse i alkoholordningen, ANT-kursusbevis, samtykkeerklæring vedrørende kørekortansøger under 18 år (underskrift)
	Kørelærer	Bekræftelse på gennemførelse af teoriundervisning (underskrift) Bekræftelse på gennemførelse af praktisk undervisning (underskrift) Erklæring om køreundervisning (underskrift) Erklæring om særlig køreundervisning (underskrift)
	Politiets Administrative Center	Oplysninger om: 1. Ombytning af udenlandsk kørekort, 2. Kontrollerende prøve, 3. Ubetinget frakendelse, 4. Kørselsforbud, 5. Kontrollerende køreprøve til kategori, 6. Kørekortet kan genudstedes med kategori, 7. Verifikation af alkohol (kode 107), 8. Særlig køreundervisning, 9. Afledt ret, 10. Praktisk prøve for kategori B/E, 11. ANT-kursus, 12. Kursus i lastsikring og stuvning af gods, 13. Kursus i brug af diagramark og kontrolapparat, 14. Kursus i køretids- og hvileregler
	Prøvesagkyndig	Bekræftelse på, at teoriprøve er bestået (underskrift) Bekræftelse på, at praktisk prøve er bestået (underskrift)
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	Bekræftelse på gennemførelse af lukket øvelsesplads (underskrift)
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	Bekræftelse på gennemførelse af køreteknisk anlæg (underskrift)

P23T. Ansøgning om kørekort samtykkeerklæring ved kørekortansøgere under 18 år		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	-
	Forældremyndighedsindehaver	Samtykke (underskrift)
	Ledsager	-
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-
Ledsagerblanket		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	-
	Forældremyndighedsindehaver	Samtykke (underskrift)
	Ledsager	Samtykke (underskrift)
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

P23B. Deltagelse i alkoholordningen		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	Samtykke (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

P23A. Ansøgning om kørekort til knallert		
Dokumentation	Roller	
• Foto	Ansøger	Stamdata (underskrift) Oplysninger om ombytning af udenlandsk kørekort, generhvervelse eller fornyelse/ændringer m.fl. (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	Type af kørekort Opdateringsgrundlag Verifikation af kursusbevis for færdselsrelateret førstehjælp (underskrift)
	Kørelærer	Bekræftelse på gennemførelse af teoriundervisning (underskrift) Bekræftelse på gennemførelse af praktisk undervisning (underskrift)
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	Bekræftelse på, at teoriprøve er bestået (underskrift) Bekræftelse på, at praktisk prøve er bestået (underskrift)
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-
P22. Ansøgning om kørekortændringer		
Dokumentation	Roller	
* Kopi af gennemført efteruddannelse af kørelærer	Ansøger	Stamdata (underskrift) Ansøgning om fornyelse af kørelærergodkendelse (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	Verifikation af gennemført efteruddannelse af kørelærer (underskrift)
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

P22A. Ansøgning om kørekort foreløbig fornyelse		
Dokumentation	Roller	
* Dokumentation for identitet (pas eller tidligere kørekort af kreditkortmodellen)	Ansøger	Stamdata (underskrift) Oplysninger om andre kørekort (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	Type af kørekort (opdateringsgrundlag)
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

Fornyelse af ældre dansk kørekort tro og love erklæring til brug for fornyelse efter kørekortbekendtgørelsen § 94 stk. 3.		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	Stamdata (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

Ombytning af udenlandsk kørekort tro og love erklæring vedrørende frakendelse mv.		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	Stamdata (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-

	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-
--	----------------------------------	---

Ombytning af udenlandsk kørekort tro og love erklæring om 2 års reel føreranciennitet samt vedrørende frakendelse mv.		
Dokumentation	Roller	
Ingen	Ansøger	Stamdata (underskrift)
	Forældremyndighedsindehaver	-
	Ledsager	-
	Borgerservice	-
	Kørelærer	-
	Politiets Administrative Center	-
	Prøvesagkyndig	-
	Lukket øvelsesplads/evt. kørelærer	-
	Køreteknisk anlæg/evt. kørelærer	-

Oversigt over it-systemer på kørekortområdet

I det følgende ses et overblik over primære og sekundære it-systemer på kørekortområdet. Alle it-systemer er kategoriseret og beskrevet overordnet, og det er angivet, hvordan systemet anvendes af aktørerne på området. Det er desuden angivet, hvorvidt der findes integrationer imellem systemerne.

Køreprøvebooking Primært system Systemejer: KOMBIT			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
System til online booking af prøver samt overblik over sagsinformationer. Kan anvendes til at give notifikationer, og borgeren kan foretage betalinger for prøver.	Borger/ansøger	Prøveforløb Lægeerklæringer (indsendelse) Prøvetider Betaling	Ingen
	Borgerservice	Opret køreskole Prøvetidsoversigt Ansøgere – Overblik Ansøgere – Prøveforløb	
	Kørelærer	Prøveforløb Bestil prøve Prøvetidsoversigt Betaling Ansøgere – Overblik Ansøgere – Prøveforløb	
	Politiets Administrative Center	Kontrollere, om borger har bestilt og aflagt køreprøve	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	Opret prøve Prøvetidsoversigt	

	Prøvesagkyndig	Kalender Prøvetidsoversigt	
--	----------------	-------------------------------	--

EUCARIS, CPRWeb Sekundært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
EUCARIS er et fælles europæisk system til udveksling af bil- og nummerpladeregistreringer mellem lande. Formålet er at afhjælpe biltyveri og snyd.	Borger/ansøger	-	Ingen
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	Udveksling af kørekortoplysninger mellem medlemslandene (EU)	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

DK TACHOnet Sekundært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
TACHOnet er et internationalt system til elektronisk udveksling af information på kørekort mellem aktører i EU.	Borger/ansøger	-	Ingen
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	Udveksling af kørebogsoplysninger (EU)	
	Politiadministrator	Udveksling af kørebogsoplysninger (EU)	
	Prøvesagkyndig	-	

Geolocator Tertiært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
EU-system til opslag på lokationer.	Borger/ansøger	-	Ingen
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	

	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	Udveksling af kørebogsoplysninger (EU)	
	Politiadministrator	Udveksling af kørebogsoplysninger (EU)	
	Prøvesagkyndig	-	

RESPER Sekundært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
RESPER er en platform for udveksling af data mellem EU-medlemslandenes autoriteter på området for at vurdere ægtheden af kørekort.	Borger/ansøger	-	Ingen
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	Udveksling af kørekortoplysninger mellem medlemslandene	
	Politiadministrator	Udveksling af kørekortoplysninger mellem medlemslandene	
	Prøvesagkyndig		

Kørekortregisteret Primært Systemejer: Rigspolitiet				system
Beskrivelse	Aktører		Integrationer	
Opslag	Borger/ansøger	-	Remote GUI-adgang fra kommunerne	
	Borgerservice	Opslag og opdatering		
	Kørelærer	-		
	Politiets Administrative Center	RX3 31 Oplysninger fra kørekort RX3 32 Vilkår (samt interne oplysninger til Rigspolitiets/kommuners brug) RX5 06 (Bliver anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkoholås) RX1 12 (Anvendes generelt i forbindelse med adresseopslag) RXK 91(Anvendes i forbindelse med frakendelser)		
	Rigspolitiet	RX3 31 Oplysninger fra kørekort * RX3 32 Vilkår (samt interne oplysninger til Rigspolitiets/kommuners brug) * RX5 06 (Bliver anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkoholås) * RX1 12 (Anvendes generelt i forbindelse med adresseopslag) * RXK 91(Anvendes i forbindelse med frakendelser)		

	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Kriminalregisteret Primært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Opslag	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	RXK 20 Oversigt over sager (sigtelse, frakendelse mv.) RXK 93 (Her kan man vælge sager – fx frakendelse – og fx se, hvor de er dømt) RXK 25 (Oversigt over færdselsklip. Kan anvendes i sagsbehandling vedrørende betingede frakendelser) RXK 50 (Kan blive anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkolås) RXK 55 (Kan blive anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkolås) RXK 58 (Kan blive anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkolås) RX5 17 (Kan blive anvendt i forbindelse med behandling af ansøgninger om alkolås)	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

POLSAS Primært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Sags- og dokumenthåndteringssystem	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	Sagsstyring	
	Rigspolitiet	Sagsstyring	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

KPP Sekundært system Systemejer: Rigspolitiet			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
System til ledelsesinformation	Borger/ansøger	-	Filoverførsel fra køreprøvebookning
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

KUBE Data Primært system Systemejer: Kommunerne			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Fagsystem inkl. selvbetjening, sagsbehandling og udlevering	Borger/ansøger	-	API-adgang til kø-reprøvebookning
	Borgerservice	Behandling af ansøgninger	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

SCANDI System Primært system Systemejer: Kommunerne			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Fagsystem inkl. selvbetjening, sagsbehandling og udlevering	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	Behandling af ansøgninger	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Biometric Primært system Systemejer: Kommunerne			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Fagsystem inkl. selvbetjening, sagsbehandling og udlevering	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	Behandling af ansøgninger	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

*ESDH Primært system Systemejer: Kommunerne			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Sags- og dokumenthåndtering	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	Sagsstyring	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Sagssystem Primært system Systemejer: Styrelsen for Patientsikkerhed			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Egenudviklet fagsystem til sagsstyring	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	-	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Drivi Sekundært system Systemejer: Køreuddannelse			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Lektionsplanstyring for kørelærere	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	Digital opbevaring og udfyldelse af lektionsplan	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Drivelogger Sekundært system Systemejer: Køreuddannelse			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Lektionsplanstyring for kørelærere	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	Digital opbevaring og udfyldelse af lektionsplan	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

Drivedesk Sekundært system Systemejer: Køreuddannelse			
Beskrivelse	Aktører		Integrationer
Lektionsplanstyring for kørelærere	Borger/ansøger	-	Ingen integrationer til øvrige primære aktører/systemer
	Borgerservice	-	
	Kørelærer	Digital opbevaring og udfyldelse af lektionsplan	
	Politiets Administrative Center	-	
	Rigspolitiet	-	
	Politiadministrator	-	
	Prøvesagkyndig	-	

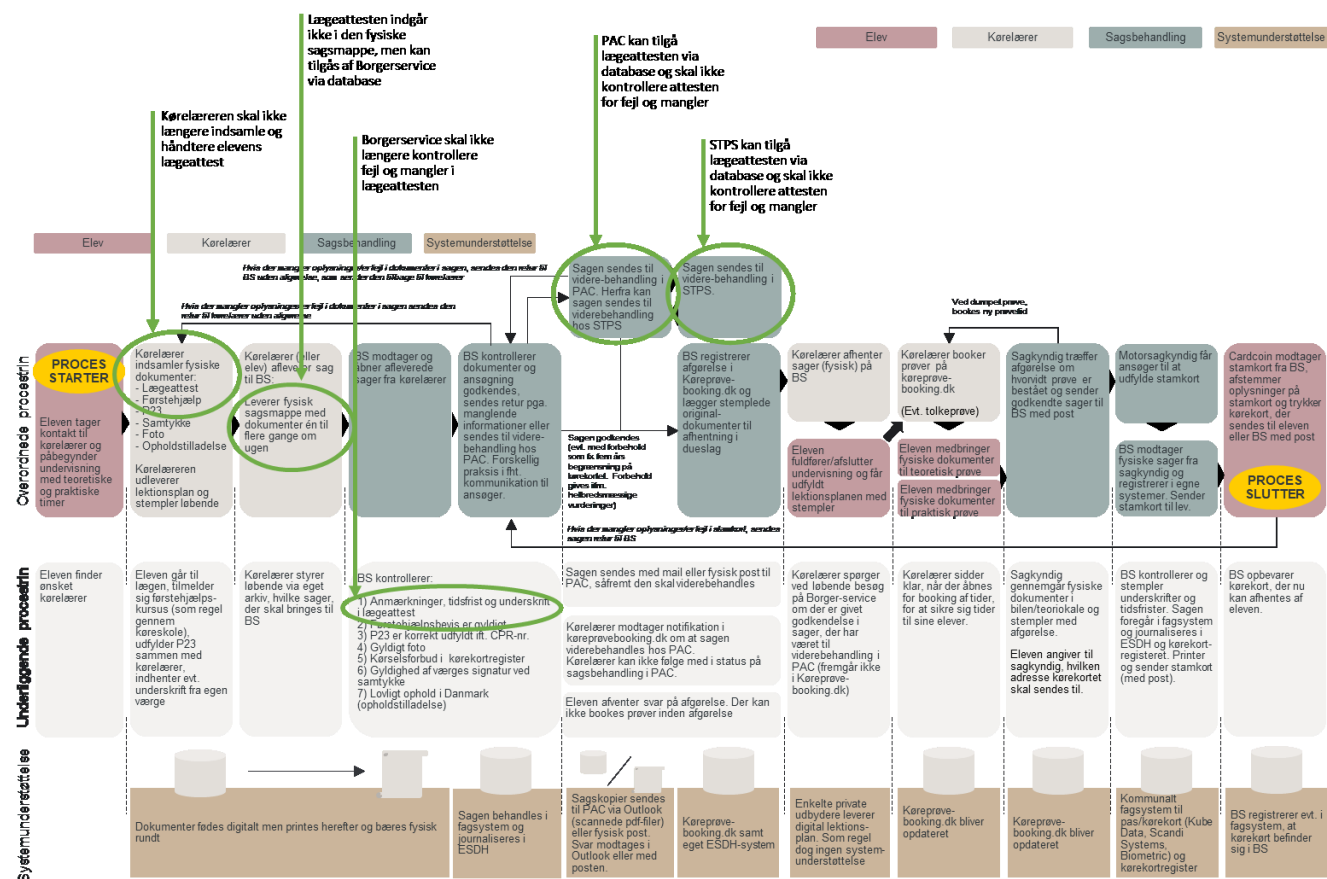
BILAG 2: OVERBLIK OVER LØSNINGERNES INDVIRKEN PÅ DEN NUVÆRENDE PROCES

INTRODUKTION

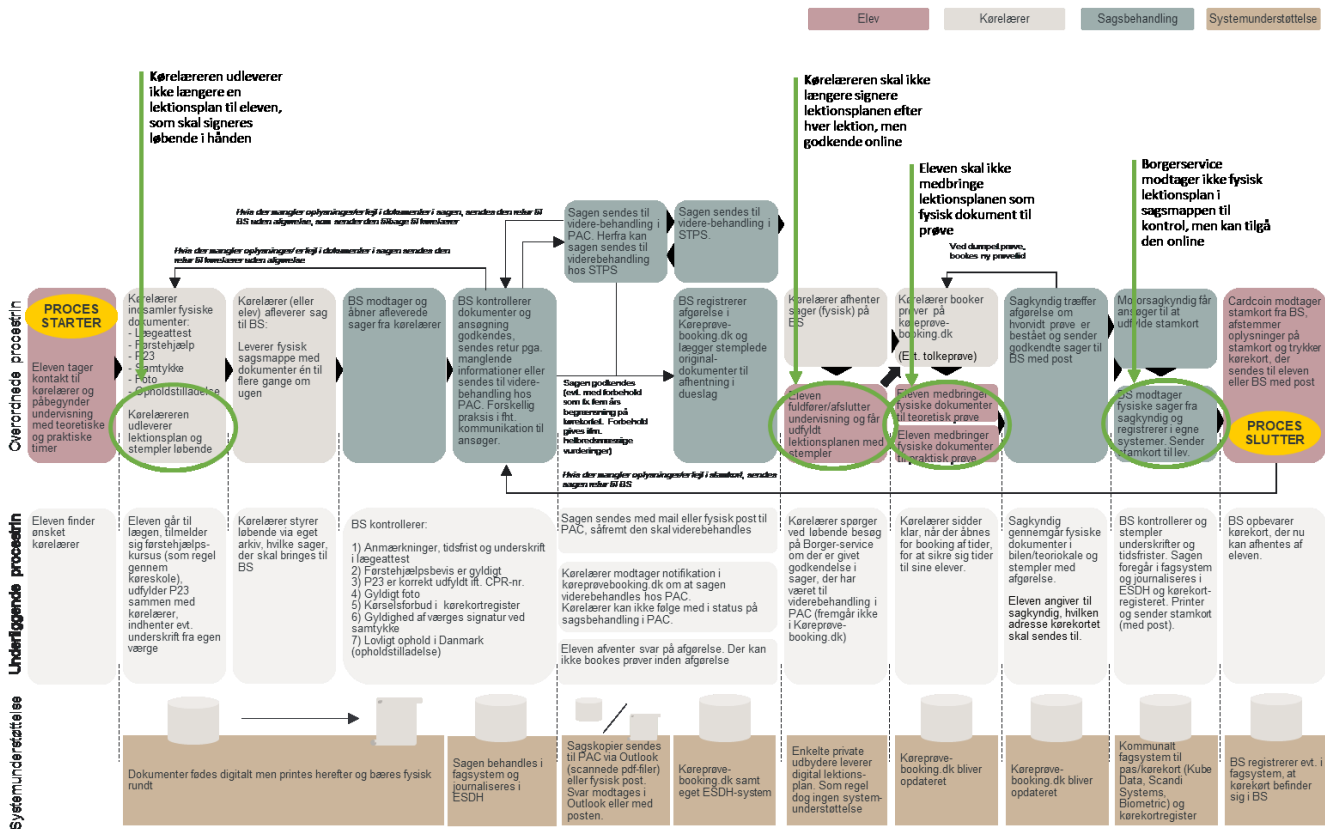
I det følgende præsenteres et overblik over løsningernes indvirken på procesmodellerne. Til illustration er indvirkningen vist på procesmodellen for en førstegangserhvervelse, som rummer alle relevante procestrin, som ændres i de øvrige procesmodeller. Der er ikke udarbejdet en oversigt for den sammenhængende løsning, da det nye arbejdsflow er bedst illustreret i rapportens figur 27 på side 52 og den dertilhørende beskrivelse.

Der tages udgangspunkt i den eksisterende procesmodel for en førstegangserhvervelse, som er præsenteret i rapporten på side 12, hvortil der er tilføjet grønne cirkler med tilhørende forklaringer de steder, hvor der forekommer ændringer til processerne.

Procesmodel for en førstegangserhvervelse efter gennemførelse af forslaget om digitalisering af lægeattesten



Procesmodel for en førstegangserhvervelse efter gennemførelse af forslaget om digitalisering af uddannelses- og prøveforløbet



Procesmodel for en førstegangserhvervelse efter gennemførelse af forslaget om digitalisering af stamoplysninger

