Borgerblikket

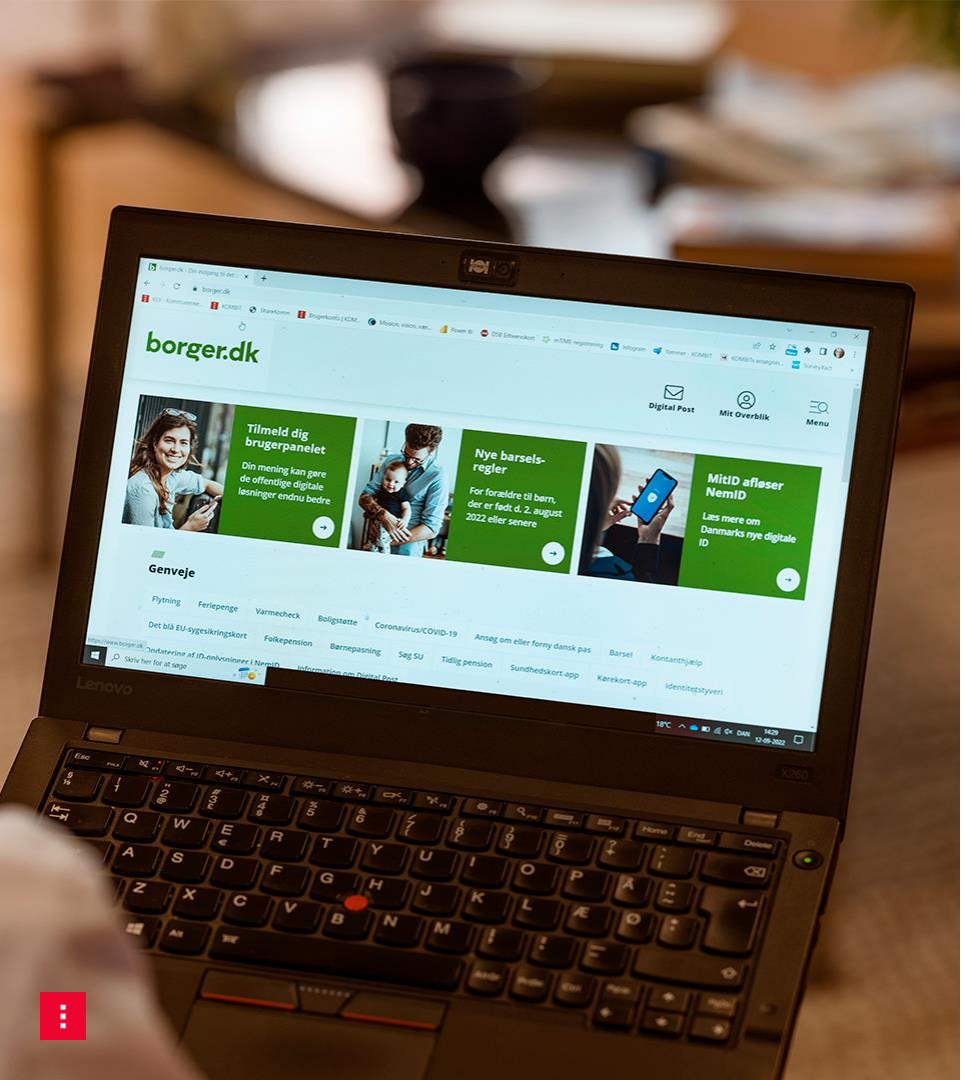
Netværksmøde, Thisted,

26. august 2026

KOMB:T

Velkommen til netværksmøde for Borgerblikket

- Praktik på dagen
- Formålet med dagen:
  - Fokus på årets møde er at sikre bedre brug af Borgerblikket i tal – hvordan kan vi bruge tallene til at vise endnu mere af borgernes data?
    - Information
    - Videndeling
    - Erfaringsudveksling
    - Skabe netværk



REGIONALT NETVÆRKSMØDE

Dagsorden

- Velkommen/praktik
- Bordet rundt
- Hvorfor er vi her- og hvor er vi på vej hen?
- **Pause (ca. 10:20)**
- Nyt i Borgerblikket
- Borgerblikket i tal
- **Frokost (ca. 12:00)**
- Implementer i bund
  - KLIK-opgaver
- **Pause (ca. 13:30)**
- Implementer i bund
  - Udbredelse og ibrugtagning
- Opsamling og evaluering
- Afrunding og tak for i dag

REGIONALT NETVÆRKSMØDE

Hvem er Borgerblikket?

Morten Balstrup
Produktchef for Borgernære Løsninger i KOMBIT

Troels Andersen
Implementeringskonsulent, KOMBIT

Johan Hølledig
Product owner / Løsningsarkitekt, KOMBIT

Joachim Daus-Petersen
Konsulent, KL

Præsentationsrunde

”Jeg hedder … og kommer fra … Kommune.

Giv svar på kort # …

Tal med mig, hvis du …”

#1: Noget der virker
Hvad har vi gjort i vores kommune, som andre måske kan lære af?

#2: Noget der bøvler
Hvad er vores største aktuelle udfordring med Borgerblikket?

#3: Et valg
Hvilken beslutning eller prioritering står vi overfor i vores kommune?

#4: En overraskelse
Hvad har overrasket mig i arbejdet med Borgerblikket?

#5: Et ønske
Hvilken erfaring fra en anden kommune ville være mest værdifuld for mig?

#6: Hvis vi begyndte igen
Hvad ville du gøre anderledes, hvis I skulle begynde arbejdet forfra?

#7: Det svære samarbejde
Hvor i min organisationen er samarbejdet vigtigst eller vanskeligst?

#8: Det oversete
Hvad mener du, at man let kommer til at overse i arbejdet med Borgerblikket?

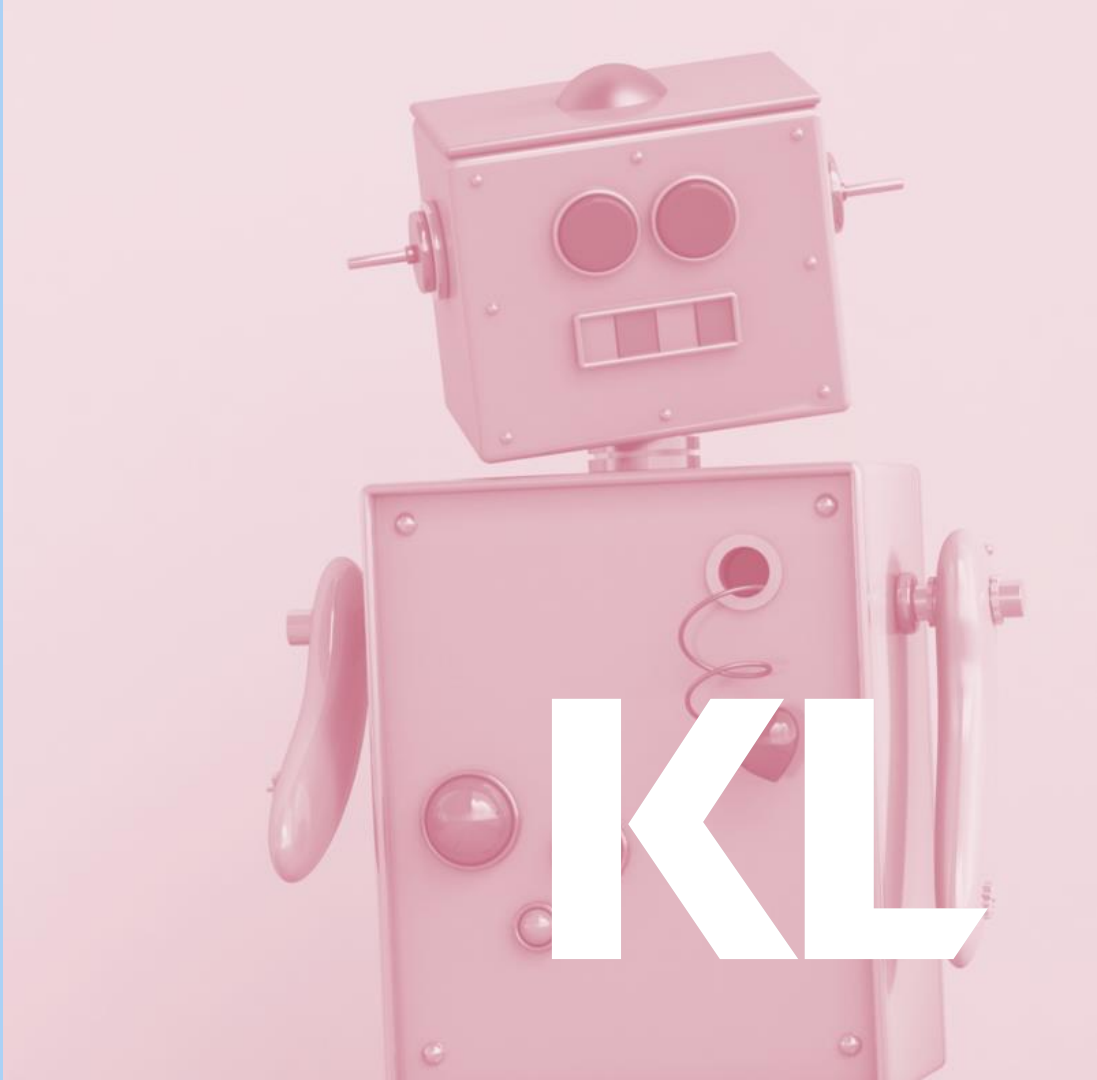
#9: Det gode råd
Hvilket råd ville du give til en kollega, der var helt ny i arbejdet med Borgerblikket?

#10: Den næste mulighed
Hvor ser jeg den største mulighed for at skabe mere værdi med Borgerblikket i vores kommune?

#11: Den vigtige relation
Hvilken person, funktion eller faggruppe er vigtigst at få med, hvis arbejdet med Borgerblikket skal lykkes?

Hvorfor er vi her-
og hvor er vi på vej hen?

Borgerblikket nu og i fremtiden



Hvorfor Borgerblikket?

Fordi vi kan gøre borgerne mere selvhjulpne når de har et samlet overblik over deres oplysninger – og fordi transparens skaber tillid og styrker relationen mellem borger og kommune.

Borgerblikket skaber sammenhæng på tværs af sager og myndigheder, frigør ressourcer i borgerbetjeningen, og giver pårørende og støttepersoner mulighed for at træde til, når det betyder mest.

Hvad har vi opnået?

- Samlet millioner af data fra kommunale fagsystemer og Udbetaling Danmark
- Skabt et datafundament på tværs af kommunale fagområder
- Givet borgerne adgang til deres egne data på Mit Overblik
- Hjulpet med at skabe sammenhæng på tværs
- Gjort det muligt for pårørende at hjælpe deres nærmeste med at få overblik

Hvad har vi opnået?

7,9 mio.

besøg på Mit Overblik i 2025.
I 2023 var der 5,9 mio. besøg.

78%

af de besøgende på Mit Overblik er enige i at det er et godt servicetilbud.

75%

af de besøgende er enige i at oplysningerne på Mit Overblik er relevante for dem.

Kilde: pop-up undersøgelse på Mit Overblik

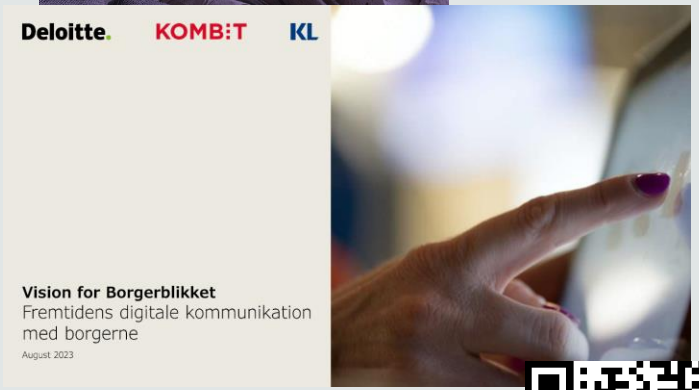
FOKUSOMRÅDE 1

En brugervenlig digital offentlig sektor

Nøgleord

Inklusion samtykke fuldmagt troværdig indgang

- Understøtte, at borgerne har let adgang til det offentlige og relevant information.
- Styrke borgernes muligheder for at få adgang til data om dem selv og give borgerne et øget overblik over deres egne sager, frister og informationer.



Find visionen her!

INITIATIV 4

En troværdig og inkluderende indgang for borgerne

- **Mere sammenhængende offentlig sektor**
- **Adgang til og overblik over egne data**

I praksis:

- Realisere visionen for Mit Overblik:
  - Udvide med flere dataområder
  - Udnytte funktionalitet
  - Digitale assistenter

FOKUSOMRÅDE 2

En ansvarlig og værdiskabende anvendelse af ny teknologi

Nøgleord

Kunstig intelligens

Mere tid til det vigtige

- Stort potentiale for at sikre såvel sammenhængende som moderne og effektiv digital service for alle.
- Gøre borgere og virksomheders møde med den offentlige sektor nemmere og mere personaliseret.

INITIATIV 5

Digital assistent i det offentlige

- **Sammenhængende offentlig digital service, som i højere grad tager udgangspunkt i den enkelte borgers konkrete situation og behov.**
- **Kommunikere med hele den offentlige sektor uden at skulle navigere på tværs af myndigheder**

I praksis:

- Mit Overblik tilsat AI ☺

Digital assistent: Ambitionerne

Sammenhængende brugeroplevelse

Den digitale assistent kan tilbyde en dialogbaseret interaktion på **tværs af myndighedsgrænser**.

Personaliseret vejledning og handling

Den digitale assistent kan – med brugerens samtykke – give **skræddersyede svar** baseret på brugerens konkrete situation.

Troværdighed

En offentlig digital assistent kan levere **troværdige svar**, baseret på **troværdige kilder**

Digital suverænitet, privacy og sikkerhed

Sikkert, med **respekt for brugernes privatliv**, og uafhængigt af tech-giganter (på sigt), der kan sikre **digital suverænitet**.

Digital assistent: Plan for udvikling

Status:
I gang

Trin 1
Etablering af en digital assistent

- Grundlæggende infrastruktur
- Generel vejledning af brugerne (borger.dk, sundhed.dk)

Trin 2
Udbredelse til flere offentlige løsninger

- Horisontal skalering til flere offentlige platforme
- Mere avanceret funktionalitet

Trin 3
Personalisering gennem integration af dynamiske data

- Personalisering med adgang til brugernes data
- Autentifikation af brugerne

Trin 4
Selvbetjening gennem integration af selvbetjenings-løsninger

- Digital agent, der kan foretage handling på vegne af brugeren

Trin 5
Infrastrukturen for en digital assistent stilles til rådighed for den private sektor og civilsamfundet

- Inkludering af privat sektor og civilsamfund
- Grundlæggende infrastruktur i samfundet

Hvad betyder digital assistent-projektet for Borgerblikket?

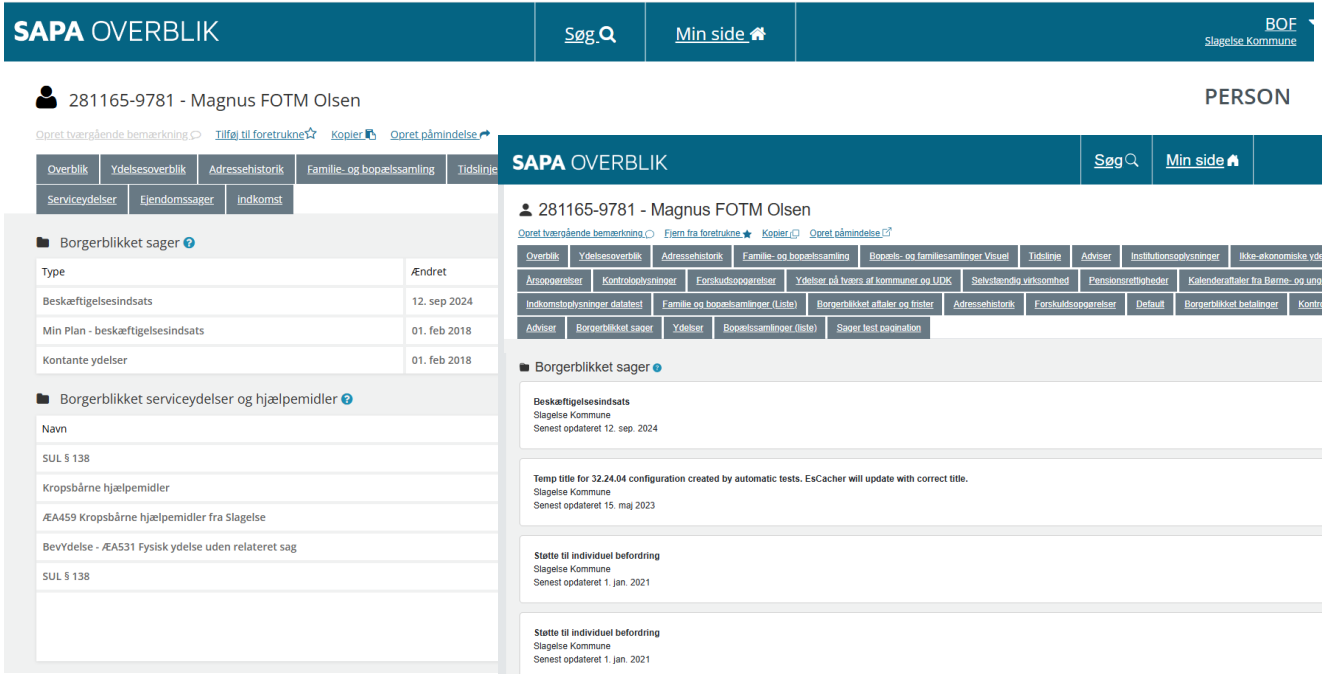
- Fortsæt det gode arbejde!
- Borgerblikket som central kilde til personaliseret service
- Øget efterspørgsel på aktivitetsindeks (kalenderaftaler, frister)?
- AI + borgernes egne data = AI-agenter?

Spørgsmål?

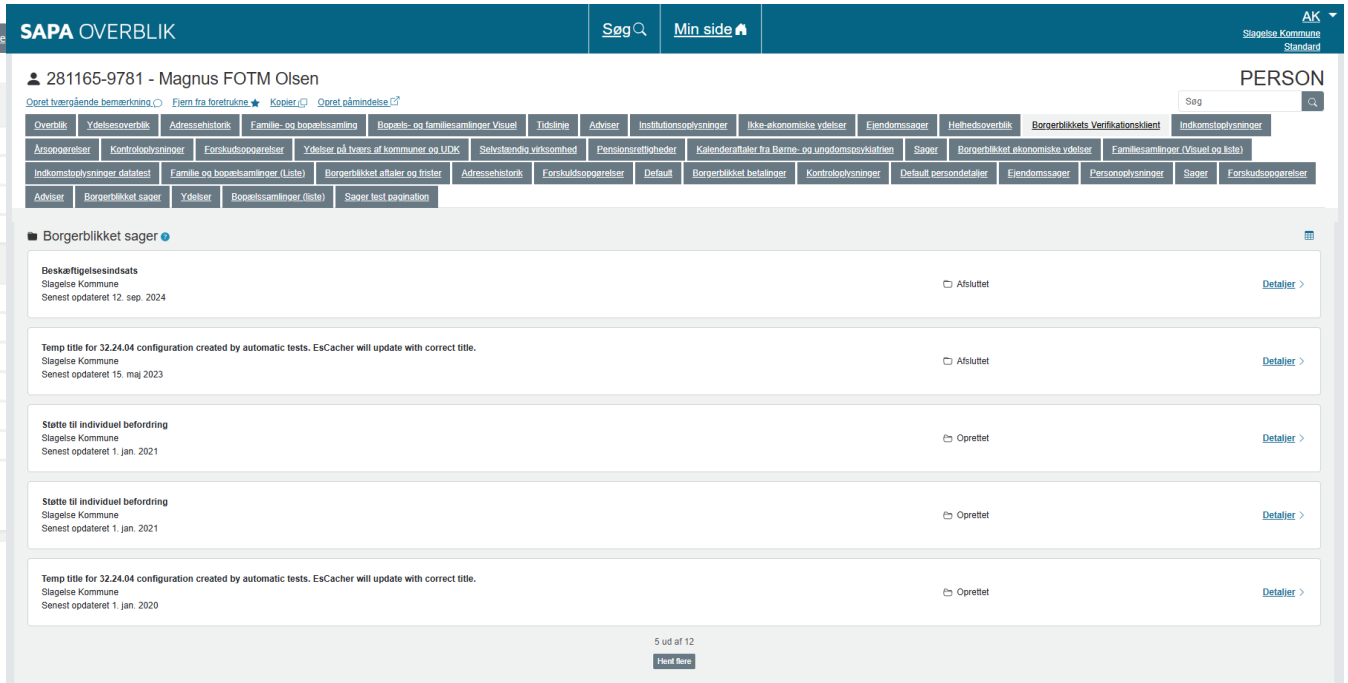
Pause

Nyt i Borgerblikket

Release 4.0 – Opdatering af Verifikationsklienten



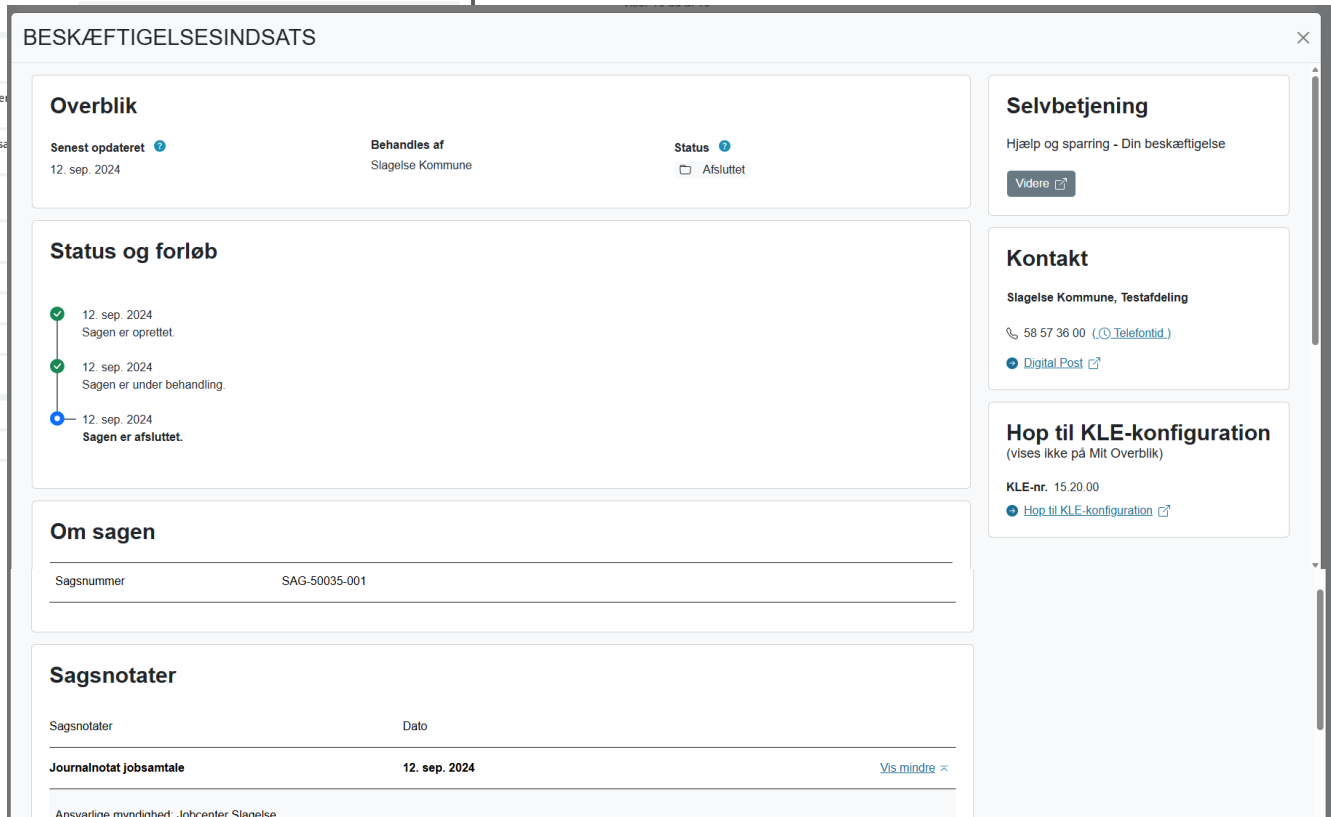
← Gammel listevisning



4.0 listevisning →

← Gammel detaljevisning

4.0 detaljevisning →



Kommende opdateringer

- Indekserne: mulighed for at angive om journal/sagsnotater er borgervendte eller ej. Borgerblikket vil kun vise borgervendte notater.
  - Kræver opdatering i jeres integrationer til sags- og dokumentindekset.

- Sager: mulighed for at konfigurere sagsforløb.
  - Det vil være muligt at angive en sags komplette sagsforløb, hvor borgeren vil blive præsenteret for sagens nuværende status, samt hvilke fremtidige sagsstatusser man kan forvente.

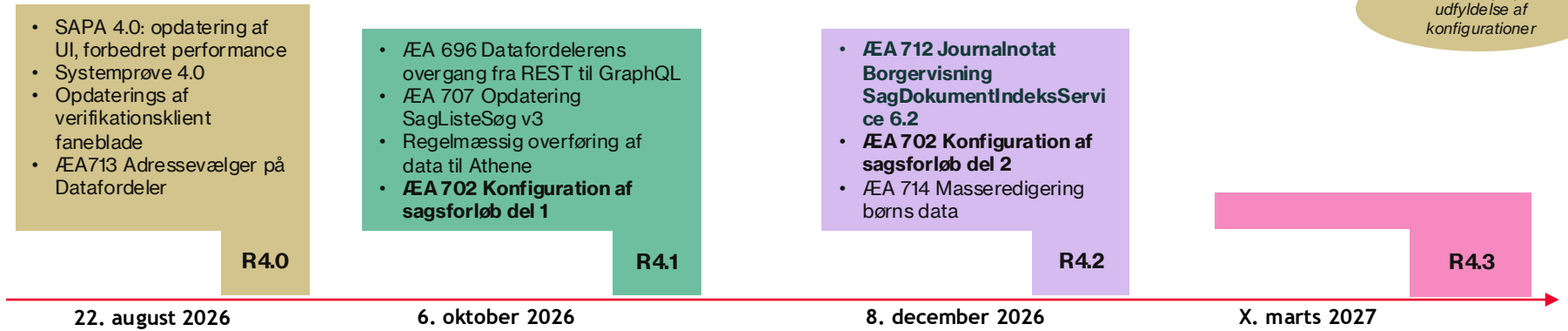
Ændringer vi forventer i H1 2027

- *ÆA 725 - Adskillelse af Borgerblikket og SAPA*
- *ÆA 721 - Serviceydelser v3.1.0 på Mit Overblik*
- *ÆA 722 - Registrering af formål ved brug af verifikationskliente n*

Buffer til R4.2

- *ÆA 723 - Fordring understatus betalingsservice*
- *ÆA 724 Hjælp til udfyldelse af konfigurationer*

Borgerblikket Roadmap:



Borgerblikket i tal

Hvad er Borgerblikket i tal og seneste opdateringer

- For et års tid siden introducerede vi *Borgerblikket i tal*. Det er et PowerBI dashboard, der er bygget på baggrund af jeres aktuelle Borgerblikket konfigurationer og sags- og ydelsesdata i de fælleskommunale indekser.
- Dashboardet giver bl.a. et overordnet overblik over udstillede sags- og ydelsesdata i jeres kommuner, samt et mere dybdegående indblik nede på KLE-niveau.
- Derudover er det også her vi udgiver jeres brugsstatistikker, som tidligere blev uploadet til Borgerblikkets kommunemapper.

Seneste opdateringer:

- KPI'er: predefinerede forretningsvendte spørgsmål og svar til hver kommune.
- Filtre: 'Nulstil alle filtre' knap, 'Fagsystem' virker nu på tværs af sager og ydelser.
- Tabel: 'Antal journalnotater i indekserne, pr. fagsystem' – få en fornemmelse af hvor I har journalnotater i indekserne.

Adgang

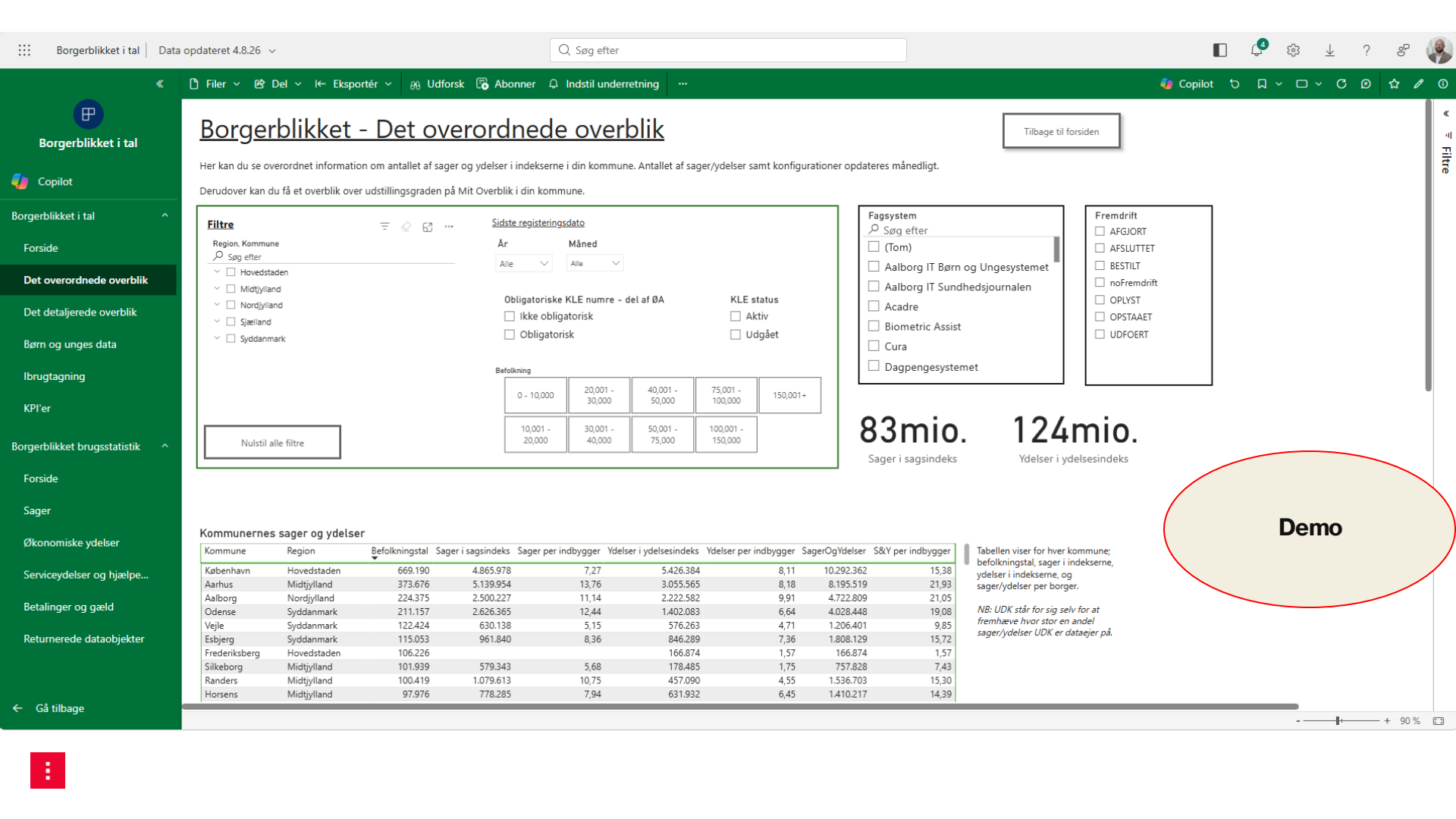
- Skriv til borgerblikket@kombit.dk – du vil få tilsendt en formular for at give dit samtykke.
- Tilgå enten via Teams, eller PowerBI App (web).

Teams

- Teams -> Borgerblikkets kommunesamarbejde
- Fane: Borgerblikket i tal

PowerBI App

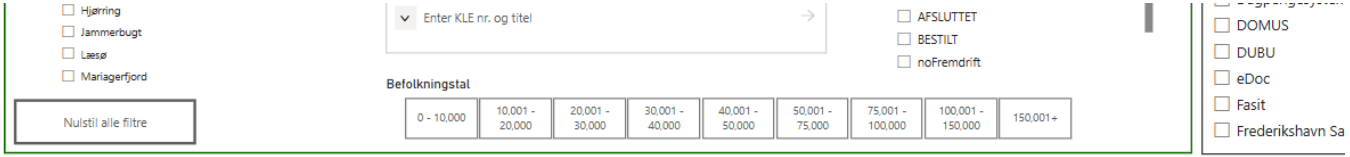
- Borgerblikket i tal - Power BI


Borgerblikket i tal | Data opdateret 4.8.26
Søg efter
Filer
Del
Eksportér
Udforsk
Abonner
Indstil underretning
Copilot
Borgerblikket i tal
Copilot
Borgerblikket i tal
Forside
Det overordnede overblik
Det detaljerede overblik
Børn og unges data
Ibrugtagning
KPI'er
Borgerblikket brugsstatistik
Forside
Sager
Økonomiske ydelser
Serviceydelser og hjælpe...
Betalinger og gæld
Returnerede dataobjekter
Gå tilbage
Borgerblikket - Det overordnede overblik
Tilbage til forsiden
Her kan du se overordnet information om antallet af sager og ydelser i indekserne i din kommune. Antallet af sager/ydelser samt konfigurationer opdateres månedligt.
Derudover kan du få et overblik over udstillingsgraden på Mit Overblik i din kommune.
Filtre
Region, Kommune
Søg efter
Hovedstaden
Midtjylland
Nordjylland
Sjælland
Syddanmark
Sidste registeringsdato
År
Måned
Alle
Alle
Obligatoriske KLE numre - del af ØA
Ikke obligatorisk
Obligatorisk
KLE status
Aktiv
Udgået
Befolkning
0 - 10,000
20,001 - 30,000
40,001 - 50,000
75,001 - 100,000
150,001+
10,001 - 20,000
30,001 - 40,000
50,001 - 75,000
100,001 - 150,000
Nulstil alle filtre
Fagsystem
Søg efter
(Tom)
Aalborg IT Børn og Ungesystemet
Aalborg IT Sundhedsjournalen
Acadre
Biometric Assist
Cura
Dagpengesystemet
Fremdrift
AFGJORT
AFSLUTTET
BESTILT
noFremdrift
OPLYST
OPSTAAET
UDFOERT
83mio.
Sager i sagsindeks
124mio.
Ydelser i ydelsesindeks
Demo
Kommunernes sager og ydelser
Kommune
Region
Befolkningstal
Sager i sagsindeks
Sager per indbygger
Ydelser i ydelsesindeks
Ydelser per indbygger
SagerOgYdelser
S&Y per indbygger
København Hovedstaden 669.190 4.865.978 7,27 5.426.384 8,11 10.292.362 15,38
Aarhus Midtjylland 373.676 5.139.954 13,76 3.055.565 8,18 8.195.519 21,93
Aalborg Nordjylland 224.375 2.500.227 11,14 2.222.582 9,91 4.722.809 21,05
Odense Syddanmark 211.157 2.626.365 12,44 1.402.083 6,64 4.028.448 19,08
Vejle Syddanmark 122.424 630.138 5,15 576.263 4,71 1.206.401 9,85
Esbjerg Syddanmark 115.053 961.840 8,36 846.289 7,36 1.808.129 15,72
Frederiksberg Hovedstaden 106.226 166.874 1,57 166.874 1,57
Silkeborg Midtjylland 101.939 579.343 5,68 178.485 1,75 757.828 7,43
Randers Midtjylland 100.419 1.079.613 10,75 457.090 4,55 1.536.703 15,30
Horsens Midtjylland 97.976 778.285 7,94 631.932 6,45 1.410.217 14,39
Tabellen viser for hver kommune; befolkningstal, sager i indekserne, ydelser i indekserne, og sager/ydelser per borger.
NB: UDK står for sig selv for at fremhæve hvor stor en andel sager/ydelser UDK er dataejer på.
Filtre
90 %

Borgerblikket i tal – brug det aktivt

Casearbejde:

- Find svarene på spørgsmålene i Borgerblikket i tal. Notér ned på hand-out (35min.)
- Fremlæg i plenum hvordan du vil anvende de svar du har fundet, som hvis du skulle fremlægge til ledelsen eller til en fagforvaltning. (for de som har lyst) (20 min.)



Antal sager og ydelser på KLE-niveau + udstilling/publicering

: obligatorisk og publiceret på Mit Overblik : obligatorisk og ikke publiceret på Mit Overbl

Kommune	Sager i sagsindeks	Ydelser i ydelsesindeks	SagerOgYdelser	SagerOgYdelser Publiceret	ProcentPubliceret	KLEPubliceret	Åbnet for journalnotater	Åbnet for dokumenttitler	Åbnet for unges visning
UDK	**25.445.776**	**84.225.794**	**109.671.570**	**96.609.251**	**88,09 %**	**73**	**0**	**0**	
København	**4.865.532**	**5.426.181**	**10.291.713**	**6.538.153**	**63,53 %**	**96**	**0**	**0**	
Aarhus	**4.747.107**	**3.055.535**	**7.802.642**	**5.346.653**	**68,52 %**	**155**	**0**	**101**	**10**
25.45.10 Opkrævning af fordringer	1.101.628		1.101.628				0	0	
32.30.04 Udbetaling af sygedagpenge	597.133	305.018	902.151	902.151	100,00 %	1	0	1	
02.34.00 Byggetilladelse og anmeldelse om byggearbejde i almindelighed	167.239		167.239	167.239	100,00 %	1	0	1	
32.03.04 Folkepension	159.678		159.678	159.678	100,00 %	1	0	1	
28.77.20 Plads i dag-, fritids- og klubtilbud m.v, barnet [fagsystem-emne][udgået]	147.040		147.040				0	0	
29.21.04 Genoptræning efter sundhedsloven	138.957	198.176	337.133	337.133	100,00 %	1	0	0	

Frokost

Implementer i bund
- KLIK-opgave

Implementer i bund

Igangværende og kommende KLIK-opgaver

Obligatoriske KLE-nr.*

Igangsat juni 2026

Udføres 2. halvår af 2026

Borgervendte KLE-nr.

Igangsættes december 2026

Udføres 1. halvår af 2027

* = KLIK-opgave

IGANGVÆRENDE KLIK-OPGAVE

Sikre visning af obligatoriske KLE-numre på Mit Overblik

Mål: at sikre, at borgeren får et fyldestgørende og retvisende overblik over egne sager og ydelser.

Du skal som systemansvarlig og i samarbejde med fagforvaltningerne skabe et fuldt overblik over status på alle obligatoriske KLE-numre.

For hvert af de obligatoriske KLE-numre skal du sikre at det:

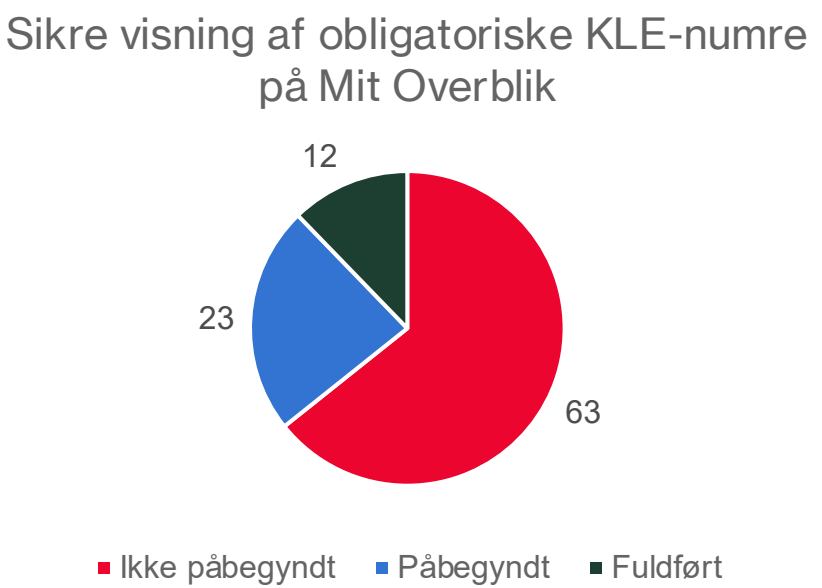
1. enten er publiceret på Mit Overblik eller
2. aktivt er vurderet, herunder om journalnotater og dokumenter skal være synlige for borgeren.

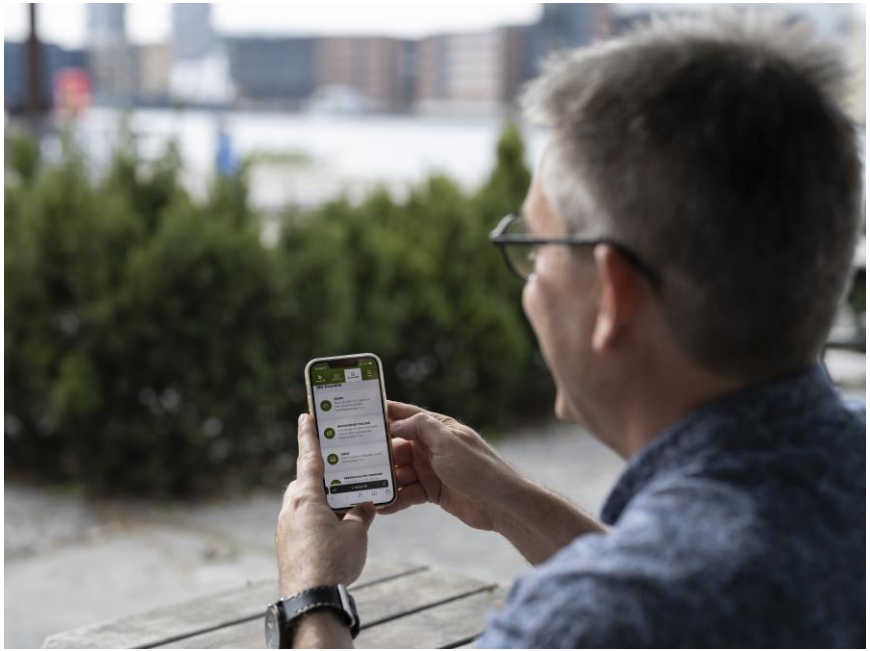
Når opgaven er gennemført, er alle obligatoriske KLE-emner enten publiceret eller aktivt vurderet.

Resultatet er, at borgeren får et gennemsigtigt og retvisende overblik over egne sager og ydelser i Mit Overblik.

IGANGVÆRENDE KLIK-OPGAVE

Status





Borgervendte KLE-nr.

Status

Tre KLE-emneområder er vurderet af kommunale fagspecialister:

15 Arbejdsmarked og beskæftigelsesindsats

27 Social service

32 Kontante ydelser

Vurderingerne er sendt til KLE-Online-redaktionen med henblik på at blive indarbejdet i klassifikationen.

Ny proces med AI

Den hidtidige vurderingsproces har været ressourcekrævende for både kommunerne og KOMBIT.

Test af AI-baserede vurderinger har givet positive resultater.

AI skal derfor fremover foretage den indledende vurdering af, hvilke KLE-numre der er borgervendte.

Kommunale fageksperter skal efterfølgende kvalitetssikre vurderingerne.

CASE

Hvordan kan Borgerblikket bedst understøtte kommunerne?

Kommunerne står over for en potentielt stor opgave med at åbne de borgervendte KLE-numre i Borgerblikket.

Opgaven kræver både:

- faglige vurderinger
- at der foretages datakvalitetstjek
- organisatorisk koordinering og
- at der træffes beslutninger om visning af journalnotater og dokumenttitler.

Casearbejde

Fra Borgerblikkets side vil vi gerne blive skarpere på, hvordan vi bedst gør opgaven overskuelig og gennemførlig for jer i kommunerne:

- Hvilke dele af opgaven opleves som mest komplekse?
- Hvor er der størst behov for vejledning, værktøjer eller fælles løsninger?
- Hvordan kan vi understøtte samarbejdet mellem de systemansvarlige, fagområderne og ledelsen?
- Hvordan kan data og opfølgning bruges til at skabe overblik og fremdrift?
- Hvordan forbereder vi bedst kommunerne på næste fase med de øvrige borgervendte KLE-numre?

Målet er at udvikle implementeringsstøtte, der tager udgangspunkt i kommunernes konkrete behov og gør det lettere at komme i mål med høj kvalitet.

Pause

Implementer i bund

- Udbredelse og ibrugtagning

SUMO-øvelse

Vi laver denne øvelse, fordi vi ved det kan være svært at sidde med Borgerblikket alene.

Vi skal i fællesskab bruge SUMO-øvelsen for at I kan gå hjem med konkrete argumenter, opmærksomhedspunkter og handlinger som I kan bruge i dialogen med egen ledelse og fagforvaltninger

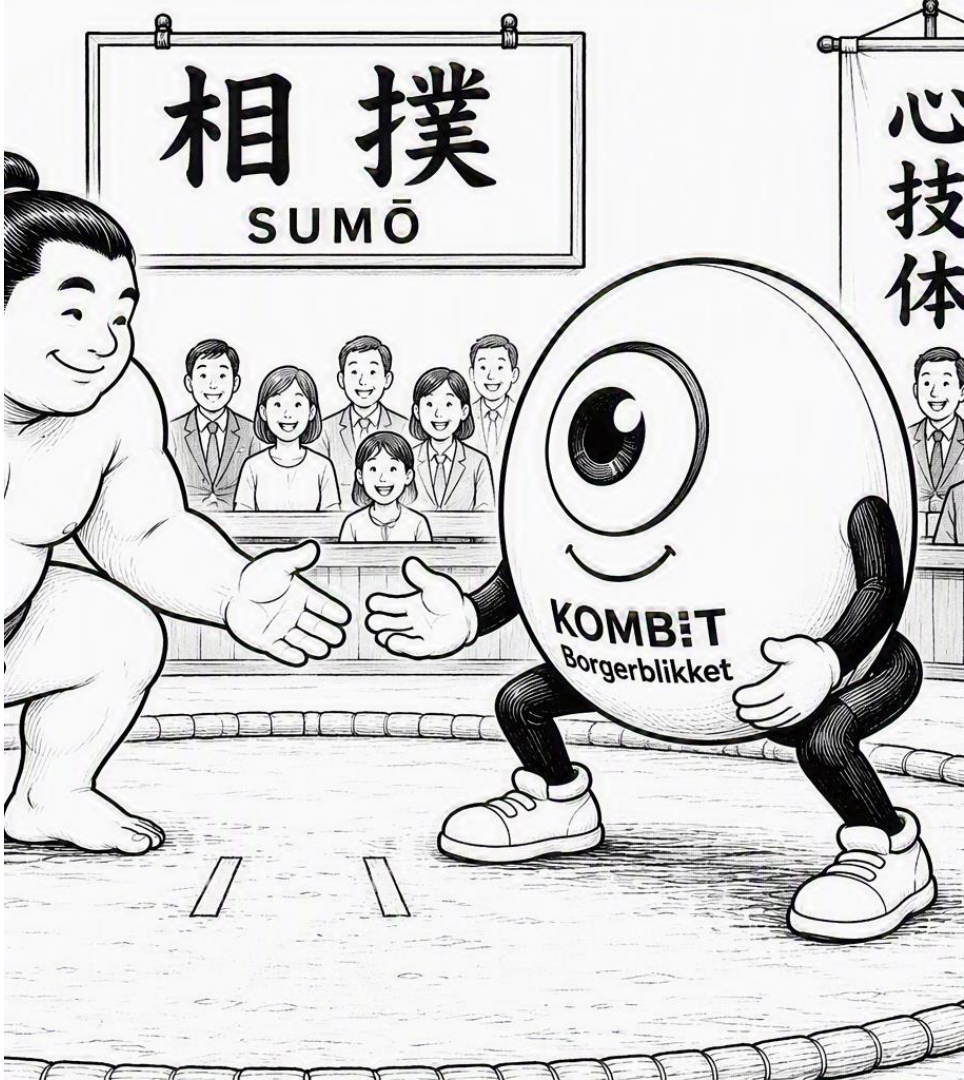
SUMO hjælper os med at undersøge opgaven fra flere vinkler.

S - Hvad kan vi bygge videre på?

U – hvad skal der udvikles, for at vi lykkes med opgaven?

M – Hvilke muligheder har vi?

O – Hvad skal vi være særligt opmærksomme på?



Casearbejde med SUMO

Opsamling og evaluering

REGIONALT NETVÆRKSMØDE

Evaluering

- Hvordan vil I vurdere dagen?
- Hvad ville I gerne have haft mere af?
- Hvad skulle der have været mindre af?
- Ville I deltage, hvis vi inviterer igen?
- Hvis ja: Hvornår synes I så det skulle være?
- Blev dine forventninger indfriet?

Evaluering – eftertanker…

- Når I kommer hjem bedes I svare på et par spørgsmål: KOMBIT Borgerblikket: Start - Stop - Fortsæt – Udfyld formular

Tak for i dag