



Digitalt samtykke i beskæftigelsesindsatsen

Kort resumé: Der skal implementeres digitale samtykker for beskæftigelsesindsatsens ca. 20.000 årlige samtykker, hvilket er besluttet af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (FODS). Digitale samtykker vil give borgerne langt bedre overblik over deres samtykker og samtidig markant forenkle selve samtykkeforløbet for både borgere og sagsbehandlere. Forslaget forbedrer forvaltningens service til borgerne og sikrer en reduktion i den administrative tid, der i dag bliver brugt på samtykker.

Fremstillende forvaltning: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Borgere bliver i forskellige sammenhænge bedt om at give samtykke til en myndighed, for eksempel ved behandling af en sag eller ydelse af en service. Dette gælder i høj grad i Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen (BIF), hvor der årligt er ca. 20.000 samtykker.

For borgerne kan det være udfordrende at forstå, hvorfor de skal afgive samtykke. Det er samtidig en udfordring at få et klart overblik over, hvilke samtykker de har givet. Det kan også være vanskeligt at tilbagekalde et samtykke, hvis de ønsker det. For medarbejderne i BIF er indhentning og håndtering af samtykker ofte besværligt, da processen foregår på papir, mundtligt eller i flere forskellige digitale systemer.

Den nuværende proces er primært manuel, hvor en samtykkeskabelon udprintes, underskrives fysisk, scannes, makuleres og journaliseres på borgers sag. Mange borgere oplever processen som kompliceret og har svært ved at forstå samtykkets indhold eller få et klart overblik. En digitalisering af samtykkeprocessen kan fjerne mange af disse udfordringer, frigøre tid til dialogen om beskæftigelse mellem medarbejder og borger og dermed øge chancen for, at borgeren hjælpes bedst muligt i job.

Digitale samtykker vil desuden effektivisere hele processen for både medarbejdere og borgere. Det reducerer administrativt arbejde og giver borgerne bedre service og øget retssikkerhed ved at sikre et overskueligt overblik over deres samtykker. Digitalt samtykke vil stadig gøre en stor forskel for arbejdet med samtykker, for borgere og medarbejdere, når en ny reform for beskæftigelsesområdet implementeres, da borgere stadig skal give samtykke til indhentelse af oplysninger, jf. forvaltningsloven.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Socialforvaltningen i KK har siden 2023, som såkaldte førsteansvendere, samarbejdet med Digitaliseringsstyrelsen om udvikling af en national og fælles offentlig digital samtykkeløsning. Med den nationale samtykkeløsning bliver det muligt at indhente samtykke fra borgerne i en fuld digital proces. Det betyder, at det bliver muligt at forenkle samtykkeprocessen for både borgere og sagsbehandlere ved at digitalisere og automatisere håndteringen af

samtykker, fjerne papirblanketter og manuelle processer, samt muliggøre sikker datadeling og samarbejde på tværs af myndigheder og sektorer.

Den digitale samtykkeløsning kommer også til at indeholde en funktion, hvor sagsbehandleren kan sidde sammen med borgeren fysisk og gennemgå samtykket på sagsbehandlerens skærm. Borgeren kan her godkende eller afvise samtykket med enten underskrift, MitID eller mundtligt. Samtykket bliver derefter gemt i samtykkeløsningen og vil blive tilgængeligt for både borger og sagsbehandler - uden brug af papir. Hermed bliver det muligt at hjælpe mindre digitalt parate borgere med at give samtykke på en let og enkel måde. På sigt vil Digitaliseringsstyrelsen endvidere udvikle løsningen, så borgerne kan få overblik over deres, samtykker på Borger.dk eller lign. national løsning. Der vil for borgerne, under samtlige trin i samtykkeløsningen, være vejledning og information, som skal bidrage til, at borgerne er både informerede, inkluderede og i bedre kontrol med deres data.

Let og tryk brug af samtykke for borgere og medarbejdere

BIF ønsker med dette forslag at igangsætte to overordnede indsatser for at implementere digitalt samtykke i BIF.

Digitale samtykker i rehabiliteringsteamet

Rehabiliteringsteamet arbejder med en række administrative tunge manuelle samtykker i dag og laver samlet ca. 8.000-10.000 samtykker om året. Konkret foregår processen i dag ved, at sagsbehandleren starter med at finde og udfylde samtykkeskabelonen med markering af felter til borgernes udfyldelse, hvorefter den sendes via sikker post til borgeren med en beskrivende tekst. Borgeren printer derefter dokumentet ud, udfylder det og returnerer det scannede eller fotograferede samtykke. Når sagsbehandleren modtager samtykket, journaliseres det i fagsystemet, og der oprettes et journalnotat, hvorefter rehabiliteringssagen kan påbegyndes.

Hverken borgere eller sagsbehandlere har adgang til et samlet overblik over eksisterende samtykker, hvorfor borgerne er nødt til at gemme mails fra kommunen, mens sagsbehandlere må søge gennem journalnotater og journaliserede samtykker.

Samtykker på Rehabiliteringsområdet har været testcase for udviklingen af den nationale digitale samtykkeløsning. Dermed er det et helt oplagt område at starte med at implementere digitale samtykker i beskæftigelsesindsatsen. Det vil konkret bestå af:

- *Tekniske implementering:* For at implementere løsningen kræves en fuldstændig integration med BIFs fagsystem (Fasit), hvor der skal udvikles nye brugervenlige grænseflader og funktioner. Der skal implementeres fire forskellige større samtykkeskabeloner, der er specielt tilpasset rehabiliteringsteamets behov og processer. Systemet designes til at kunne håndtere den betydelige volumen på ca. 8.000-10.000 årlige samtykker effektivt og sikkert.
- *Organisatorisk implementering:* For at sikre en vellykket overgang til den digitale samtykkeløsning skal der gennemføres en grundig oplæring af sagsbehandlere i systemets funktionaliteter samt nye arbejdsgange. Eksisterende procedurer skal gennemgås og opdateres for at afspejle den nye digitale proces, og der skal etableres supportfunktioner til at hjælpe medarbejderne i overgangsfasen. Det skal sikre en ensartet anvendelse af de digitale samtykker på tværs af afdelingen.

Udrulning af digitale samtykker bredt i BIF

Resten af BIF arbejder med samme tunge, manuelle samtykkeproces som rehabiliteringsteamet. En foranalyse viser, at der udarbejdes omkring 12.000-15.000 samtykker årligt i resten af forvaltningen. De samme ulemper ved processen opleves af både medarbejdere og borgere, som det er tilfældet i rehabiliteringsteamet.

Når digitale samtykker, er implementeret i rehabiliteringsteamet, skal erfaringerne herfra bruges til at udrulle løsningen i resten af forvaltningen. Målet er at skabe en ensartet og effektiv måde at arbejde med samtykker på. Erfaringerne skal bruges til at prioritere, hvilke manuelle samtykkeskabeloner, der skal digitaliseres først. Prioriteringen vil tage hensyn til kompleksitet, juridiske krav og hvor ofte skabelonerne bruges.

Den bredere udrulning af digitale samtykker baseres på den samme tekniske løsning, som implementeres i rehabiliteringsteamet. Indsatsen vil bestå af en række indsatser:

- *Tilpasning af manuelle samtykkeskabeloner til en digital løsning:* Samtykkeskabelonerne er papirbaserede, så tekster og lovhenvi-ninger skal gennemgås og tilrettes, hvis nødvendigt, og det skal vurderes om indholdet er juridisk korrekt. Herefter skal de opdaterede samtykke skabeloner redesignes, så de fungerer som digi-tale samtykker. Det betyder bl.a., at de skal visuelt designes til at være brugervenlige digitalt, hvilke bl.a. afprøves og til-passes via brugertests af prototyper.
- *Organisatorisk implementering:* Med afsæt i læringen fra udrulning af digitale samtykker i rehabiliteringsteamet, skal den grundige oplæring til sagsbehandlere og arbejdsgange tilpasses inden for de forskellige områder i BIF, hvor de digitale samtykker, bliver rullet ud.
- *Løbende administration af digitale samtykker:* Der skal etableres en samtykkeadministrator funktion, der skal hjælpe medarbejderne i overgangsfasen og stå for fremtidige, samtykker oprettes rig-tigt i den digitale løsning, samt at opdatere og vedligeholde ek-sisterende digitale samtykker.

2. Økonomi

Udgifterne i BIF skal bruges til at udvikle tekniske snitflader til den nationale digitale samtykkeløsning. Brugergrænsefladen i BIF's fagsy-stem, Fasit, skal også tilpasses. Implementeringsaktiviteterne i rehabi-literingsteamet inkluderer tilpasning af manuelle samtykker til det di-gitale univers gennem UX-arbejde (at skabe en intuitiv og tilfredsstil-lende oplevelse for brugerne af digitale produkter) og juridiske vurde-ringer.

Derudover skal der afsættes midler til oplæring og organisatorisk imple-mentering i resten af BIF. Den løbende administration af digitale samtykker er også en del af udgifterne. Projektledelse vil sikre, at ud-rulning og implementering gennemføres effektivt.

Digitaliseringsstyrelsen har budget til drift af selve samtykkeløsning-
gen, hvorfor der ikke er noget behov for DUT finansiering til kommunen, som udmeldingerne er fra Digitaliseringsstyrelsen på nuværende tids-punkt.

Økonomien og effektiviseringerne gennem forslaget er todelt:

1. Digitalt samtykke i rehabiliteringsteamet
2. Udrulning af digitalt samtykke bredt i BIF

Ved udrulning bredt i BIF, etableres en samtykkeadministrator funktion, der skal hjælpe medarbejderne i overgangsfasen og stå for fremtidige, samtykker oprettes rigtigt i den digitale løsning, samt at opdatere og vedligeholde eksisterende digitale samtykker. Dette estimeres til 400 t. kr. pr. år.

Der forventes en samlet besparelse på 2,4 mio. kr. over fem år efter ud-gifter til udvikling, kortlægning/digitalisering af samtykker og uddan-nelse er fratrukket. Se nærmere i tabel 1. Beregningerne baseres på en

årsværkpris for sagsbehandlere på 590 kr. og et effektivt årsværk er på 1200 timer.

1. Digitalt samtykke i rehabiliteringsteamet.

Ud fra dialog med leverandøren af fagsystemet Fasit, er det BIFs estimat, at udviklingen af snitflader, samt tilpasninger i Fasit vil koste 300 t.kr. Ændringerne forventes at blive implementeret i løbet af projektets første år, hvorfor effektiviseringerne allerede vil opstarte i 2026.

Det er forvaltningens vurdering, at den digitale samtykkeløsning vil give en tidsbesparende effekt på ca. 10 min pr. samtykke i gennemsnit. Rehabiliteringsteamet står for ca. 8.000-10.000 samtykker om året. Grundet den kommende ændring på beskæftigelsesområdet, har vi valgt at nedjustere antallet af samtykker. Der tages afsæt i 6.500 samtykker. Det svarer til 1.083 timer eller ca. 0,9 årsværk, og det svarer til 639 t.kr.

2. Udrulning af digitalt samtykke bredt i BIF.

Ud fra en foranalyse forventes det, at der udarbejdes ca. 12.000-15.000 samtykker om året i resten af forvaltningen. Der forventes samme tidsbesparelse som i rehabiliteringsteamet på ca. 10 min pr. samtykke i gennemsnit. Grundet den kommende ændring på beskæftigelsesområdet, har vi valgt at nedjustere det i forvejen konservative antal samtykker, så der tages udgangspunkt i 9.600 samtykker. Det vil svare til, at resten af forvaltningen sparer 1.600 timer eller 1,3 årsværk og det svarer til 944 t.kr. Effektiviseringen forventes efter fuld implementering i BIF fra 2027 og frem.

Omkostningen til digitalisering af samtykkeskabeloner, inkl. jura og UX på 1.100 t.kr. er vurderet ud fra arbejdet med rehabiliteringsteamets samtykker og digitaliseringsstyrelsens digitale samtykke skabelon.

Uddannelse og oplæringsomkostningen på 350 t. kr. er baseret på det materiale og den tid vi har vurderet der skal bruges på undervisning af rehabiliteringsteamet. Projektledelse omkostningen svare til 995 t. kr. er vurderet ud fra det arbejde der er lavet på den tidligere foranalyse og arbejdet med digitaliseringsstyrelsen på at få lavet den digitale samtykkeløsning.

Tekniske rammer for ibrugtagelse på 200 t. kr. er omkostninger til KIT i forbindelse med godkendelse og ibrugtagningstilladelse.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

	Styringsområde	1.000 kr. 2026 p/1					
		2025	2026	2027	2028	2029	2030
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Tidsbesparelse rehabilitering	Service		-639	-639	-639	-639	-639
Tidsbesparelse udrulning i BIF	Service			-944	-944	-944	-944
Samtykke administrator funktion	Service			400	400	400	400
<i>Samlet varig ændring, service</i>	Service		-639	-1.183	-1.183	-1.183	-1.183
Samlet varig ændring							
Implementeringsomkostninger (midler fra investeringspuljen)							
Udvikling af integration og tilpasning af fagsystem	Anlæg	300					
Digitalisering af samtykkeskabeloner, inkl. jura og UX	Anlæg	300	800				
Projektledelse	Anlæg	395	600				

Uddannelse og oplæring inkl., materialer	Anlæg	150	200				
Tekniske rammer for ibrugtagelse	Anlæg	100	100				
Samlede implementeringsomkostninger, service		0					
Samlede implementeringsomkostninger, anlæg		1.245	1.700				
Samlede implementeringsomkostninger		1.245	1.700				
Samlet økonomisk påvirkning		1.245	1.061	-1.183	-1.183	-1.183	-1.183
Tilbagebetalingstid baseret på Serviceeffektivisering	3						
Tilbagebetalingstid baseret på Totaløkonomi	3						

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2026 p/1, men forslag der udmøntes i overførselssagen udmøntes i 2025 p/1, mens forslag der udmøntes med budgettet udmøntes i 2026 p/1.

Alle effektiviseringer er angivet med negativt fortegn (-).

3. Implementering og opfølgning

Forslaget vil følge Københavns Kommunes it-projektmodel. Den overordnede plan for gennemførslen af forslaget ser ud som følger:

1. Digitalt samtykke i rehabiliteringsteamet

Det forventes, at Digitaliseringsstyrelsen har første version af digitalt samtykke klar i foråret 2025, hvorfor det kan implementeres i rehabiliteringsteamet i løbet af 2025. Erfaringerne fra implementeringen i rehabiliteringsteam vil danne grundlag for evt. justeringer af, hvordan digitalt samtykke mest hensigtsmæssigt efterfølgende udrulles i stor skala i hele forvaltningen. I projektet udarbejdes uddannelsesmateriale til medarbejderne, der er tilpasset de forskellige brugsscenerier for brugen af samtykker, og der gennemføres uddannelsesforløb for rehabiliteringsteamet. Efter den indledende implementering af digitalt samtykke, skal det afklares, om der er behov for yderligere uddannelsestiltag i forbindelse med udrulningen i resten af forvaltningen.

2. Udrulning af digitalt samtykke bredt i BIF

Udrulningen bredt i BIF kræver ikke en teknisk implementering, da den allerede er lavet og vil gælde for hele forvaltningen. Der laves en analyse af samtykker, der anvendes, og da de er papirbaserede, skal de tekster og lovhenviisninger gennemgås og tilrettes, hvis nødvendigt. Der skal juridisk bistand ind over for at sikre, at alt indhold er juridisk korrekt. Herefter oprettes de opdaterede samtykkeskabeloner i systemets digitale samtykke skabelon og vil være klar til brug. Organisatorisk vil der være et stort arbejde med at strømline arbejdsgange, skabeloner og fælles (juridiske) retningslinjer, idet forvaltningen i dag arbejder med mange forskellige og decentrale varianter af samtykkeerklæringer. Hvis der ikke ryddes op og ensrettes, vil det både være svært teknisk at håndtere og vedligeholde de mange varianter, og det vil potentielt give borgerne en forskelligartet oplevelse fra område til område. Dertil kommer, at en ensretning af skabelonerne vil gøre det nemmere at vedligeholde få tværgående standarder, som gælder for hele BIF. Endelig er denne ambition i tråd med BIF overordnet vision for Ét BIF. Sideløbende udarbejdes en bedste praksis arbejdsgang (procesoptimering), der går hånd i hånd med digitale værktøjer og faglig indsigt. Derefter laves der en plan for implementeringen af samtykkeløsningen og den optimerede proces.

Tabel 2. Opfølgningsmål

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Udvikling af snitflade og brugergrænseflade i Fasit inden for tid og budget	Der følges løbende op med leverandøren på forventninger til tid, budget og kvalitet i det agile udviklingsforløb. Der sættes ekstra tid af i det sædvanlige opsamlingsrul ift. opfølgning på samtykke.	Kontor for digitalisering (BIF)	Månedligt frem mod ud-rulningen
Realisering af effektiviseringer			
Besparelse på 10 minutter pr. samtykke gennemsnitligt	Tilfredshedsmåling og selvevaluering hos brugerne koblet med stikprøvemålinger på udvalgte områder.	Kontor for digitalisering (BIF)	Primo 2026, når implementeringen er gennemført, og brugerne har fået erfaring med brugen af digitalt samtykke. Gentages i 2027.

4. Risikovurdering

Lav til middel. Forvaltningen har erfaring med at få udviklet snitflader til Fasit og udviklet ændringer i brugergrænsefladen, og derfor forventes det ikke at medføre større komplikationer. Men der er tale om et teknisk komplekst område og et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, BIF og leverandøren, hvor der er risiko for forsinkelser.

Administrative bilag til investeringsforslag

Forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja
 Nej

5. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektivisering på administration

Tabel 3. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2026 p/1					
	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	0	0	0	0	0	0
Effekt på øvrige administrative udgifter	0	0	0	0	0	0
Varige ændringer totalt, administration	0	0	0	0	0	0

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt fortegn.

6. Hvem er hørt?

Tabel 4. Godkendelse af Center for Økonomi

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	29. januar 2025

Tabel 5. Inddragede samarbejdspartnere

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget
Koncern IT

Tabel 6. Høring og inddragelse af kredse og udvalg

IT-kredsen	Ja	Forslaget har været i høring i ITK ifm. behandling af pipeline for budgetcases til OFS 24/25
Koncern-IT	Ja	