

# Aalborg Kommunes digitale udvikling

Opfølgning til Magistraten,  
juni 2020



**Aalborg  
Kommune**

# Indledning

Hermed foreligger opfølgningen om Aalborg Kommunes digitale udvikling for 1. halvår 2020. Opfølgningen er behandlet i Direktørgruppen.

Den seneste opfølgning blev behandlet i Magistraten den 9. december 2019.

Den næste opfølgning forventes i december 2020.

Opfølgningerne skal understøtte Magistratens dialog og stillingtagen til retning og den overordnede prioritering i forhold til udviklingen. Opfølgningerne vil efter behov og aktualitet omfatte en række udvalgte emner.

Denne gang er der tale om følgende emner:

## 1. Emner med budgetmæssig relevans

- Monopolbrudsprojektet
- Automatisering af bilagsbehandling
- Mit overblik
- Ny Digital Post-løsning, MitID og NemLog-in3
- Bruger og adgangsstyring
- Skats nye system, PSRM

## 2. Øvrige emner

- Overblik over indsatser om udnyttelse af de nyeste teknologier
- Fagsystem til tilsynsenheden
- NEXUS – nyt journaliseringssystem i Børne-Familieafdelingen
- AULA- Status på ny kommunikationsplatform i folkeskoler og dagtilbud
- Status på AIR signaturprojekt
- Digitalisering på handicapområdet
- Kontakt læge
- Watts

**1.**

# **Emner med budgetmæssig relevans**

## Monopolbrudsprojektet

### Baggrund

Monopolbrudsprojektet handler om at erstatte KMD's monopolsystemer hos kommunerne og Udbetaling Danmark med nye moderne konkurrenceudsatte systemer. En nærmere beskrivelse af projektet findes i til Magistraten om kommunens digitale udvikling, behandlet den 11. februar 2019.

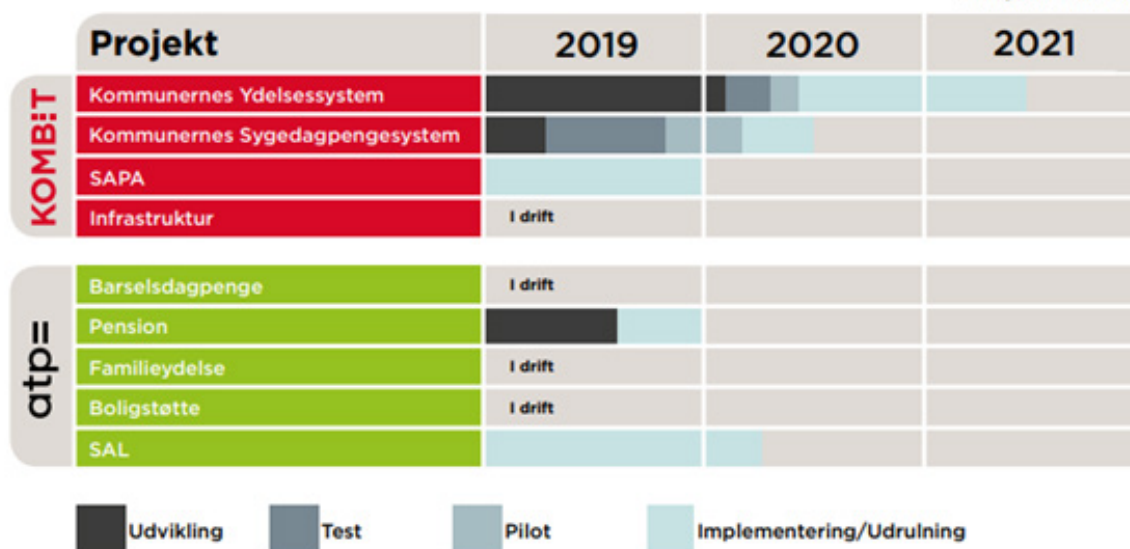
Projektet er blevet betydeligt forsinket, ca. 4½ i forhold til den oprindelige tidsplan. Pt. forventes monopolbrudsprojektet endeligt afsluttet i 2022.

Nedenstående oversigt (marts 2020) viser gældende tidsplan fra KOMBIT og ATP, der omfatter hovedprojekterne i monopolbruddet. Herudover er der en række mindre systemer, f.eks. valgsystem og kommunedelen af social pension. De sidste af disse systemer indføres i 2022.

### Tidsplan for projekter under monopolbruddet

Nedenfor fremgår tidsplanerne for samtlige projekter, som gennemføres af KOMBIT og ATP for at konkurrenceudsætte KMD's eksisterende monopolløsninger.

Sidst opdateret marts 2020



Tidsplanen er baseret på de nuværende forudsætninger og kan blive påvirket, hvis én eller flere kendte risici indtræffer.

For Aalborg Kommunes vedkommende forventes, at systemomkostningerne til disse systemer falder fra ca. 45 mio. (2016) til ca. 33 mio. (2023). Hertil kommer effektiviseringsgevinster i Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen.

Men forsinkelserne har betydet, at de forventede besparelser først kommer langt senere end oprindeligt antaget. Det er først fra 2023 at besparelserne på systemudgifterne slår fuldt igennem. Dette forudsætter naturligvis at systemerne ikke bliver yderligere forsinket.

## **Aktuel status**

- Den fælleskommunale infrastruktur til f.eks. sags- og dokumentoverblik, bruger og adgangsstyring og levering af persondata har været i drift siden 2018. Den benyttes allerede af en række systemer – også udenfor det egentlige monopolbrud.

Opgaven her at sikre at alle nye systemer benytter denne infrastruktur. Fordelen ved den fælleskommunale infrastruktur er dels at den sikre billigere systemer, dels at systemerne hænger bedre sammen og dermed gør det let at lave nye systemer – eksempelvis MitOverblik

- I oktober 2019 blev SAGs- og PARTsoverblik (SAPA) sat i drift. Det benyttes pt primært i Borgmesterens-, Skole- og Ældre og Handicapforvaltningen, samt Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen.
- Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD) er idriftsat d. 3. juni 2020. Første sygedagpengeudbetaling til borgerne blev gennemført planmæssigt d. 11. juni 2020. To ugers lukkeperiode og efterkonverteringsopgaver har medført øget arbejdspress i opstartsperioden pga. ustabil drift og funktionelle udfordringer. Leverandøren arbejder målrettet på at optimere driften, herunder it-systemets funktionalitet.
- Ydelsessystemet (KY) sættes i drift i 7. juni 2021. Forberedelserne er gået i gang.
- Ejendoms- og Skatteregistret (ESR) i By- og Landskabsforvaltningen bliver erstattet af et nyt system – Ejendomsskat og Ejendomsbidrag (E&E). Men da ejendomsskatteopgaven for størstedelens vedkommende bliver flyttet til SKAT, overtog SKAT E&E det nye system og dækker alle KOMBIT's udviklingsomkostninger. I stedet for betaling til KOMBIT blev kommunerne modregnet via en DUT-regulering på et tilsvarende beløb. Men Skatteministeren har udskudt det nye ejendomsskattesystem til 2024. Udskydelsen har betydet at By- og Landskabsforvaltningen har været tvunget til at ansætte en ekstra medarbejder til opgaven, fordi vi stadig skal benytte det gamle system (ESR). Det forventes at Økonomiaftalen for 2021 vil aftale fremtiden for ESR/E&E, herunder de økonomiske konsekvenser.
- I 2015 beregnede KL på baggrund af tidsstudier at der var et effektiviseringspotentiale på 40 % ved indførelsen af KSD på sygedagpengeområdet. Heraf er en stor del allerede realiseret bl.a. via selvbetjeningsløsningen MitSygefravær (ØA2015). Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen har beregnet, at af de oprindelige 40 % er de 35 % allerede realiseret. Det forventes at der på sigt vil være yderligere effektiviseringspotentiale (udover de resterende 5 %). Der arbejdes pt. på en plan for realisering af gevinsterne.
- Effektiviseringsgevinsterne for KY er ikke opgjort endnu.

- Valgsystemet er forsinket. Det er derfor blevet besluttet, at kommunevalget 2021 administreres via det eksisterende valgsystem. Tidsplan for indførelsen af og afprøvning af valgsystemet kendes ikke pt.
- Udbetaling Danmark har afsluttet deres del af monopolbruget. Dvs. at de gamle KMD- systemer: Barsel, pension, boligstøtte, familieydelse m.v. er afløst af nye systemer.
- Som følge heraf er Aalborg Kommune i vinteren 2020 overgået til en interimløsning af KMD-socialpension. Denne interimløsning afløses af en permanent løsning fra KOMBIT i foråret 2022.

## **Automatisering af bilagsbehandling**

Der er igangsat et projekt på tværs af forvaltningsområder om automatisering af bilagsbehandling. Projektet tager udgangspunkt i et review af konteringspraksis med henblik på afdækning af potentialet. Projektet har også til opgave at fokusere på kontrolmuligheder og sikkerhed på tværs af kommunen, f.eks. moms kontrol, bedragerianalyse samt dobbeltfaktureringsanalyse.

Efter EU-udbud er der indgået kontrakt med KMD om løsning, som skal understøtte:

- Effektiviseringspotentiale, idet mindst 80% af de elektroniske fakturaer skal kunne bogføres i en automatiseret løsning.
- Automatisk kontering og bogføring, baseret på kunstig intelligens og Machine learning-algoritmer.
- Kvalitetsløft i forhold til korrekt kontering i henhold Social- og Indenrigsministeriets konteringsvejledning, og særligt korrekt artskontering i forhold til moms afløftning.
- Kontroller i forbindelse med forebyggelse og afdækning af fejl og svig. Kontrollerne skal på samme måde som fakturabehandlingen basere sig på kunstig intelligens og Machine learning-algoritmer, der kan spotte sammenhænge og uregelmæssigheder, som det kan være vanskeligt og ressourcekrævende manuelt at finde.

Testfase af løsningen vil blive gennemført i 3. og delvist ind i 4. kvartal 2020 på et mindre antal udvalgte skoler/afdelinger. Løsningen forventes at være implementeret fuldt ud på alle Aalborg Kommunes afdelinger og institutioner ved udgangen af 1. kvartal 2021.

I forbindelse med implementering af it-løsningen skal der træffes en lang række centrale beslutninger, f.eks.

- Hvad skal automatiseringsgraden være år for år?
- Beløbsgrænser og betroede leverandører?
- Hvordan skal der attesteres for varemottagelsen fremover?
- Hvordan skal opgaven organiseres? Skal der f.eks. ske en centralisering?
- Hvor skal en kommende controllerfunktion placeres?
- Hvordan høstes gevinsterne centralt og i hver forvaltning?

I foråret 2020 har Aalborg Kommune sammen med 3 andre kommuner indgået en udviklingskontrakt med KMD. I fællesskab skal der udvikles yderligere kontrolmuligheder i det såkaldte KMD Intelligent Kontrol modul. Samarbejdet afsluttes til årsskiftet 2020/2021, hvorefter modulet skal implementeres sammen med KMD LetBetaling.

## Mit Overblik

Aalborg Kommune var med i anden runde af pilotprojekter med Mit Overblik, som KL og KOMBIT gennemførte sammen med 11 kommuner. Mit Overblik gik – for Aalborg Kommunes vedkommende – i luften medio oktober 2019.

Mit Overblik er en funktion på Borger.dk hvor borgerne kan få et overblik over egne sager og ydelser – fra såvel kommunerne, regionerne og staten. Mit Overblik er en del af økonomiaftalen for 2020 mellem KL og regeringen og skal indføres trinvist i det offentlige i perioden frem mod 2024. Indholdet i de enkelte etaper aftales i økonomiforhandlingerne.

Målet med Mit Overblik er, at det skal medvirke til at give borgerne et bedre overblik over og mere gennemsigtighed i den digitale offentlige service, samt sikre at borgerne er trygge ved digitaliseringen af den offentlige service.

Teknisk genbruger Mit Overblik den fælles kommunale infrastruktur der allerede er etableret af KOMBIT i forbindelse med monopolbrudsprojektet.

### Hvad kan borgerne se i Mit Overblik på borger.dk?

- Borgerne får et overblik over deres sager og ydelser
- Sagens titel
- Sagens status: behandles, afsluttet, udbetalt
- Dokumentets titel
- Indholdet i dokumenterne **vises ikke**
- Kun titlerne på udgående og indgående dokumenter vises – ikke interne dokumenter eller journalnoter

## **Job- og Ydelsesafdelingen**

I oktober 2019 offentliggjorde Job- og ydelsesafdelingen 17 sagsområder - sager vedr. kontanthjælp, ledighedsydelse og visse enkelt ydelser. Af disse 17 sagsområder er de 11 de sagsområder, som er obligatoriske for alle kommuner at offentliggøre inden udgangen af 2020. Det vil altså sige, at Aalborg Kommune allerede er i mål med kravet for 2020.

## **Foreløbig evaluering**

Projektet i Job- og ydelsesafdelingen var et pilotprojekt for at få erfaringer. Det var intentionen at der i februar skulle have været en evaluering af pilotprojektet til Direktørgruppen. Denne evaluering er ikke lavet endnu, da vi mangler en række oplysninger fra KL.

Men de foreløbige erfaringer peger på

- Det er teknisk set relativt ukompliceret
- Medarbejdere og leder har taget godt imod projektet og opfatter det som ganske naturligt, at borgerne har adgang til deres egen sager
- MitOverblik har ikke medført ekstra henvendelser fra borgerne
- I perioden fra oktober 2019 til januar 2020 har borgerne været inde på MitOverblik (Aalborg Kommune delen) ca. 20.000 gange. (Den enkelte borger kan godt have besøgt MitOverblik flere gange)

## **Det fortsatte arbejde og ambitionsniveau**

I økonomiaftalen for 2021 vil de obligatoriske sagsområder for 2021, 2022 og 2023 blive aftalt.

Direktørgruppen har godkendt ambitionsniveauet for kommunens deltagelse i Mit Overblik.

Aalborg Kommune byder det velkommen, at det nu er muligt at give borgerne et overblik over egne sager. Mit Overblik er både en naturlig forlængelse af byrådets beslutninger om mest mulig åbenhed men også et led i en bedre digital borgerbetjening. Men det er også forventningen at Mit Overblik bidrager til at give lettelse i borgerbetjeningen i og med at borgerne får adgang til at gøre og se mere og mere digitalt.

Aalborg Kommune vil naturligvis leve op til målene i økonomiaftalerne. Men Aalborg Kommune vil både åbne for borgernes overblik på flere sagsområder og åbne tidligere end aftalt i økonomiaftalerne.

Når evalueringen fra Job- og Ydelsesafdelingen foreligger vil Direktørgruppen tage stilling til udmøntningen af ambitionsniveauet og hvilke yderligere sagsområder Aalborg Kommune skal offentliggøre – udover de obligatoriske.

Aalborg Kommune tilsluttede sig MitOverblik via KOMBIT i december 2019. Finansieringen heraf vil blive en del af budget 2021.



## **Ny Digital Post-løsning, MitID og NemLog-in3**

Digitaliseringsstyrelsens kontrakt med eBoks om Digital Post udløber i 2020, og derfor har kontrakten været i udbud. Netcompany A/S har vundet udbuddet om at udvikle og drifte fremtidens Digital Post-løsning.

Med den nye løsning bliver det muligt for borgere og virksomheder at få et bedre overblik over deres post, da det bliver nemmere at se, hvem posten er fra, hvad den handler om, og om der er vigtige frister eller krav, de skal reagere på.

Det nye Digital Post-løsning bliver ejet af det offentlige, hvilket giver større fleksibilitet, bedre sammenhæng til andre offentlige it-løsninger og en ny afregningsmodel, hvor der ikke betales pr. forsendelsen men via myndighedernes budgetramme.

Aalborg Kommune skal kunne modtage digital post i det nye løsningsformat fra august 2021 og kunne afsende fra alle afsendersystemer inden august 2023.

Det betyder at alle fagsystemer skal tilpasses den nye Digital Post-løsning. Den nye løsning giver ikke automatisk mulighed for at besvare posten fra Aalborg Kommune, det er fortsat op til fagsystemerne at tilbyde denne mulighed.

Sideløbende sker der en overgang til MitID og NemLog-In3, som tilsammen afløser den eksisterende NemID-løsning.

KL og Digitaliseringsstyrelsen arbejder på estimater for omkostningerne ved den nye Digitale Post-løsning, MitID og NemLog-In3. Estimatet forventes offentliggjort i juni.

## **Bruger- og adgangsstyring**

Siden efteråret 2018 har der været arbejdet med et projekt om bruger og adgangsstyring. Frem til foråret 2019 med en række baggrundsanalyser og efter sommerferien med udarbejdelse af udbudsmateriale. Der er planlagt igangsat et EU-udbud umiddelbart efter sommerferien 2020 med det formål at anskaffe et standardsystem, der benyttes af andre kommuner. Udbuddet forventes afsluttet i februar 2021.

Bruger- og adgangsstyring handler om at tildele medarbejderne brugernavne og rettigheder til de nødvendige IT-systemer på en måde som både er effektiv, lever op til vores sikkerhedspolitik og Databeskyttelsesforordningen og som gør det let for lederne at udføre den autorisationskontrol og det tilsyn, der følger af Databeskyttelsesforordningen.

I Aalborg Kommune har vi mere end 20.000 IT-brugere (heraf 2.000 eksterne brugere) og mere end 350 systemer.

Analyserne i projektet har anslået, at der årligt bruges 10-15 årsværk på brugeradministration og 7-12 årsværk på kontroller og opfølgning.

Analyserne har også peget på at

- Bruger- og adgangsstyring kan effektiviseres, og sikkerheden kan fortsat sikres og udvikles – via sammenkobling med ansættelsesprocessen og bedre systemunderstøttelse.
- Kravene til databeskyttelse og kontrol er stigende. Investering i systemunderstøttelse kan reducere behovet for yderligere manuelle ressourcer ifm. autorisationskontrol i henhold til databeskyttelsesforordningen. Behovet for yderligere manuelle ressourcer, hvis der ikke investeres i forbedret systemunderstøttelse, vurderes mellem 7 og 9 mio. kr. årligt.
- Nuværende systemunderstøttelse af bruger- og adgangsstyring opfylder ikke behovene. Ny systemunderstøttelse bør forberedes nu.

I budget 2020 er der afsat 4 mio. kr. til projektet i 2020 – finansieret af centrale midler.

### **SKATS nye system, PSRM**

EFI, og det kommende PSRM, er SKATs system til håndtering af inddrivelse af de fordringer, som er oversendt til SKAT fra fx kommunerne. For Aalborg Kommunes vedkommende sker denne oversendelse til SKAT via Prisme Debitor, som leveres af Fujitsu.

Aalborg Kommune havde pr. ultimo april 2020 fordringer svarende til ca. 154 mio. kr. liggende hos SKAT.

P.g.a alvorlige IT-mæssige fejl blev EFI lukket ned tilbage i 2015, og SKAT har derfor ikke fortaget it-understøttet inddrivelse, men udelukkende modregning, siden dette tidspunkt.

SKAT er i færd med at udvikle det nye inddrivelsessystem, PSRM, til erstatning for EFI. Denne udvikling har været ramt af en række forsinkelser og er endnu ikke færdigudviklet.

Det er nødvendigt at kommunens debtorsystem, Prisme Debitor, tilrettes, så det kan kommunikere med PSRM. Aalborg Kommune har derfor indgået en aftale om Fujitsu omkring dette. I september 2020 forventes det, at Fujitsu bliver klar til, at den første fordringstype, nemlig Parkeringsafgifter, kan oversendes til SKAT til inddrivelse.

I det samlede projekt har kommunens forvaltninger og systemejere et ansvar for at de 40-50 fagsystemer, som sender fordringer ind til Debitor, tilrettes.

**2.**

# Øvrige emner

## Oversigt over indsatser om udnyttelse af de nyeste teknologier

Nye former for teknologier bliver mere og mere modne til at udnytte i kommunal sammenhæng. I det følgende er der en oversigt over igangværende indsatser.

For hver indsats er angivet i hvilken forvaltning, den er forankret.

Status på hver indsats er angivet således:

P – Planlagt

G – Under gennemførelse

D – I drift

Nye indsatser siden seneste opfølgning er markeret med "Ny".

### Softwareroboter (RPA)

Robotic Process Automation (RPA) er software, der automatiserer simple, rutineprægede arbejdsopgaver som samkøring af dokumenter eller opslag i flere forskellige systemer.



FB har til dato etableret 38 softwareroboter til forskellige formål i forvaltningens forretningsområder med enten varig eller tidsbegrænsede formål. F.eks. blev der tidligt i Corona forløbet etableret en softwarerobot til udsendelse af skrivelser på arbejdsmarkedsområdet som alternativ til leverandørens tilbud, hvilket sparede mange hundrede tusinde kr. Afdækningen af potentialer bredt i forretningen gå forsat også godt - og mulighedslisten har passeret 150. Mange potentialer ender dog heldigvis med at blive løst på en anden måde end via en softwarerobot f.eks. gennem dialog med leverandører til eksisterende løsninger på området eller anvendelsen af andre eksisterende IT-systemer som f.eks. vores BI platform.

Automatisering af kassekladde/betalingsoversigt i forhold til bank og bogføring (MEF) G

Softwarerobot, der kontrollerer og udsender logiværter til borgere, der bor på en adresse en anden borger ønsker at flytte ind på. Der er ca 1.000 sager pr. måned (BF) D

Softwarerobot, der kontrollerer og sorterer udenlandske borgere i kommunen op mod indkomst og adresse i forhold til altid at have et ajourført cpr-register. (BF) D

Kontrol af dobbeltpas. (BF) P

Sygedagpenge refusioner

Børne- og straffeattester (BF) D

Refusion tillidsrepræsentanter

Barselsrefusioner (BF) P

Automatisering af udsendelse af kørselsplan til visiterede borgere (SUN) D

Udsøgning af data dødsboer, konkurser. (BF) D

Automatisk bogføring af modtagne dagpenge refusioner. (BF) D

Udlændinge registreret i Aalborg Kommune. (BF) D

Automatisk tilknytning af byggesagsdokumenter i ESDH (BLF) P

Automatisk synkronisering af posteringer mellem Prisme Projekt og Prisme (BLF) P

Automatisk eDoc journalisering af dokumenter i SharePoint (BLF) D

Anvende Microsoft Power Platform til automatisering af manuelle arbejdsgange (BLF) G – Ny

Vandmiljø har 6 nye RPA-løsninger på vej (MEF) P – Ny

Automatisk hentning af dataværdier fra websider (MEF) P - Ny

Kopiering af eDoc Personalesager til MEF (MEF) D - Ny

Håndtering af analyseresultater vedr. drikkevand (MEF) D - Ny

Tilladelser til indvinding af grundvand (MEF) P - Ny

Automatisering af revisitationsbreve i PPR (SK)  
P – Ny

Automatisering af ledelsesrapportering (ÆH)  
G – Ny

Udsendelse af kørsel til visiterede borgere  
(SUN) D – Ny

Daglig sygefraværsudtræk fra Tjenestetid (BF)  
G - Ny

Projektkontering fra Prisme Finans til Projekt  
(BLF) G - Ny

RKM Synchronizer (BF) D - Ny

Kopiering af Konfigfiler (BF) D – Ny

Upload af eDoc materiale til Weblager (BLF)  
P - Ny

## Chatbots

Chatbots findes i forskellige variationer, men fælles for dem er, at de svarer på spørgsmål stillet i talesprog – det vil sige, at chatbotten fører en samtale med en borger eller en kommunal medarbejder.

Aalborg kommune har i samarbejde med de øvrige 36 kommuner i Den Digitale Hotline indgået kontrakt med IBM om at udvikle og implementere en ny fælleskommunal chatbot. Chatbotten, der i første omgang kan svare på spørgsmål om pas, kørekort, flytning og lægeskift sættes i drift den 10. august 2020. Basis-chatbotten udbygges løbende med andre fælleskommunale fagområder. I alt 78 kommuner har givet tilsagn om at være med i chatbot-projektet. Videreudviklingen på kommunespecifikke fagområder – den tilpassede chatbot - vil typisk ske i den enkelte kommuner. (BF) P

Chatbot til kundebetjening i Aalborg Forsyning, baseret på AI (MEF) D

Chatbot til intern dialog om utilsigtede hændelser. (FB) P



## Sundhedsteknologi

Sundhedsteknologi dækker over en række teknologier der bruges til at løse et sundhedsmæssigt problem eller forbedre menneskers livskvalitet.



Teknologispring, KL-projekt: Deltager om digitalt understøttet bedre brug af hjælpemidler (ÆH) G



## Internet of Things (IoT)

Internet of Things (IoT) er fællesbetegnelsen for apparater som kan overføre data og som er forbundet til hinanden eller til internettet eller et andet digitalt netværk. Ofte er apparaterne installeret med sensorer, der registrerer lyd, lys, bevægelse, temperatur, kemiske stoffer mv.



Teknologispring, KL-projekt: Deltager om øget mobilitet med ny teknologi (BLF) G

Udvikling af HLV-system mhp. automatisering af planlægning og bedre udnyttelse af biler (SUN) G

Gigantium-Living-Lab; sensorer til måling af indeklima (SUN) G

I fremtidens demenssikring OTIOM benyttes en sporingsenhed der bæres af borgeren og udsender en trådløs larm, hvis borgeren bevæger sig uden for sin digitalt definerede tryghedszone. Løsningen afprøves på to plejehjem og forventes evalueret december 2019. (ÆH) G

TIM - Totalløsning til intelligent medicin håndtering i form af en digital pilleautomat, som er integreret til omsorgs- og journalsystemet (EOJ). Løsningen afprøves hos borgere i eget hjem og blev evalueret december 2019. Resultaterne herfra blev fremlagt på et afslutningsseminar januar 2020. (ÆH) G

Flådestyring af entreprenørenhedens køretøjer (BLF) D

Trafikmålinger og trafikinformation på udvalgte vejstrækninger i Aalborg via ITS (Intelligent Transport System) mhp. registrering og formidling af den aktuelle trafiksituation. I drift v mountainbikeruter (BLF) D

Brug af CountMonitors til at tælle personer, f.eks. i bevægelse, i trafikken, i rekreative områder, på offentlige toiletter, i parter og på stier (BLF) D

Nummerpladegenkendelse til betaling ved vores færger; analogt til Storebælt (BLF) D

Den førerløse bus i Aalborg Øst (BLF) D

Udarbejdelse af en teknologisk strategi til hvordan der kan etableres en fælles arkitektur til effektiv hjemtagning af IOT-data (MEF) D

## Kommunikations- teknologi

Kommunikationsteknologi handler om digitalisering af kommunikation og formidling.



Virtual Reality i rehabilitering. (ÆH) G

Virtual reality i skolernes undervisning (SK) D

Borgerapp anskaffet og implementeret (BF) D

Robotter i undervisningen til elever med social angst. Eleven kan være hjemme i trygge omgivelser og stadig deltage i undervisningen gennem robotten (SK) D

Digital indrejse. Samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, SKAT, SIRI, International Houses, WID m.fl. i gang med et samarbejde om at gøre weboplevelsen for de udenlandske borgere lettere (BF) P

Talegenkendelse (FB) D

Implementering af borgerdialog APP til borger som supplement/afløsning af SMS'er. Sikre lovlig og direkte kommunikation mellem sagsbehandler og borger (FB) (D)

Intranet og arbejdsmiljø til alle forvaltningens entreprenører som arbejder i marken og som ikke anvender PC. Erstatte masser af papir, ringbind og følelsen af "underinformerethed". Løsningen er en brugertilpasset udgave af et Microsoft 365 Communication Site (BLF) D

Anvendelse af Microsoft Power BI som kommunikationsværktøj til at udstille resultater fra fag- og koncernsystemer (BLF) D

Anvendelse af Microsoft Teams som platform for klassisk intranetfacilitet (nyheder, dialoger, støtteprocesser) (BLF) D – Ny

Videokommunikation i Hjemmeplejen og Hjemmesygeplejen. Vha. videoopkald på iPad leveres besøg til borgerne ift. f.eks. hjælp til medicin-håndtering, vurdering af sår, opfølgning vedr. ernæring og væske samt generel tryghed (ÆH) G – Ny

Power BI i Borgerservice til at følge antal og fagområder/henvendelsesmønstre på DDH og sammenligne os på tværs af deltagerkommunerne. Herunder også synliggørelse af økonomi, kanalpriser mm. (BF) D - Ny

## Kunstig intelligens

Kunstig intelligens er betegnelsen for computer-baserede algoritmer som på baggrund af data blandt andet kan lære og forstå mønstre i store mængder data. Data kan bestå af alt fra tekst til lyd og billeder.



Automatisering af bilagshåndtering og kontrol – både brug af machine learning og softwarerobot (BF) G – er beskrevet i særskilt afsnit.

VoiceBot til kundebetjening i Aalborg Forsyning (MEF) P

Anvendelse af Microsoft 365 AI-analyst, der er indbygget i Microsoft Power BI, til at forklare og forudsige uønskede situationer. Fra reaktiv til proaktiv styring (BLF) P

Watts, forudsigelse af varme- og vandforbrug i forbrugs-app. Nu med el-forbrug. P.t. 7500 aktive brugere, svarende til 25% af alle (MEF) D (se nærmere i særskilt afsnit)

## **Fagsystem til tilsynsenheden**

Ny digitaliseringsløsning til den nyetablerede tilsynsenhed, herunder et selvbookningskoncept – der udvikles gennem et innovationssamarbejde med leverandøren af tilsynsmodul.

Målet er at skabe et selvbookningskoncept, der både giver brugere, personale og private aktører en effektiv og flydende arbejdsgang fra A – Z i forhold til de mange hundrede tilsyn/aftaler enheden skal gennemføre.

Løsningen er nu konfigureret og klar til at blive indfaset på de forskellige tilsynsområder, som de løbende åbner op efter Covid-19.

Når det er endelig implementeret, får brugere og personale mulighed for bedre at planlægge anmeldte tilsyn, så der sker mindst mulig forstyrrelse af driften i afdelinger og institutioner.

slutproduktet vil herudover give bedre overblik for ledelse ift. ressourcestyring, samt en administrativ strømlining på tværs af flere tilsynsområder.

## **NEXUS – nyt journaliseringssystem i Børne-Familieafdelingen**

Nexus er et journaliseringssystem, der allerede er indkøbt til fire sociale institutioner i Børne- og Familieafdelingen. Systemet skal nu udbredes og implementeres på Daginstitutionerne, Dagplejen, Fritidscentrene og Udviklingsafsnit for Børn og Unge, så ca. 3000 medarbejdere vil anvende det, når det er fuldt implementeret.

Formålet med indførelsen af Nexus er både at sikre, at registreringer og journalisering sker elektronisk og overholder kravene til GDPR og samtidig skabe mere smidige arbejdsgange både indenfor og mellem forskellige områder af Børne- og Familieafdelingen. Endelig skal indførelsen af Nexus også understøtte muligheden for datadrevet ledelse og evalueringskultur på de enkelte områder.

Det forberedende arbejde i forhold til at gøre systemet klar til børneområdet er i gang og implementeringen forventes at strække sig over de næste 2 år.

Aula blev taget i brug på folkeskoleområdet i oktober 2019 og bliver implementeret på dagtilbudsområdet, således at forældre i daginstitutioner tager det i brug december 2020/januar 2021.

## **AULA- Status på ny kommunikationsplatform i folkeskoler og dagtilbud**

Aula blev taget i brug på folkeskoleområdet i oktober 2019 og bliver implementeret på dagtilbudsområdet, således at forældre i daginstitutioner tager det i brug december 2020/januar 2021.

Formålet med Aula på dagtilbudsområdet er, at Aula skal være det primære redskab til digital kommunikation til og med forældrene, for på den måde at understøtte det gode forældresamarbejde på en sikker og smidig måde. Endelig skal Aula understøtte en endnu bedre sammenhæng og helhed i de overgange, der er i børns liv.

Skoleforvaltningen og Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen har arbejdet tæt sammen i implementeringsforløbet, da skoleområdet først kom på og dagtilbudsområdet er ved at gøre klar til opstarten. Forberedelserne til dette er stadig i fuld gang og der er på tværs af de to forvaltninger etableret en fælles projektorganisation, der arbejder tæt sammen på alle niveauer omkring løsningen

## **Status på AIR signaturprojekt**

### **AIR-signaturprojektet**

Med Aalborg Kommune som projektejer, er Aarhus Universitet, virksomheden DigiRehab, Syddjurs Kommune og Viborg Kommune gået sammen om AI-Rehabilitering (AIR) signaturprojektet, der skal sætte fokus på anvendelsen af kunstig intelligens som beslutningsstøtteværktøj til sagsbehandling af rehabiliteringsforløb blandt ældre borgere.

AIR-projektet er opstartet i foråret 2020. Det bygger videre på et gennemført PoC (Proof of Concept) KL teknologispringsprojekt fra 2018 og 2019. I opstarten af dette AIR-projekt er der udarbejdet en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse i projektet, og der er udarbejdet en formel kontrakt mellem samarbejdspartnerne. Der er blevet brugt tid på at få styr på både juraen og datasikkerheden i denne fase.

### **Kunstig intelligens skal understøtte kommunale rehabiliteringsforløb**

Kommunerne har et stadigt stigende behov for at prioritere indsatserne på ældreområdet side om side med faglige ambitioner om at hjælpe borgere, der har svært ved at klare sig selv, til størst mulig selvstændighed og livsglæde. De kommunale rehabiliteringsindsatser tager i stigende grad udgangspunkt i borgerens egne ressourcer samt vilje og evne til mestre eget liv. Det har blandt andet medført et øget fokus på træning og bedre brug af hjælpemidler, der i mange kommuner prioriteres som led i rehabiliteringsindsatser.

AIR-projektet vil bane vejen for en kunstig intelligens løsning, der kan understøtte den enkelte sagsbehandlers faglige vurderinger af rehabiliteringsindsatser. Konkret vil der blive forsøgt udviklet en kunstig intelligens, som kan understøtte medarbejdernes helhedsorienterede sagsbehandling med særligt med fokus på trænings- og faldforebyggelses tilbud. Det forventes, at den kunstige intelligens kan prædiktere følgende: 1) Hvem bør tilbydes træning ved visitering af et hjælpemiddel? og 2) Hvem bør tilbydes faldforebyggelse?

### **Tidsplan**

Projektet løber fra januar 2020 til december 2021.

## Digitalisering på handicapområdet

I det følgende beskrives de digitale områder, som arbejdes med i Handicapafdelingen. Der beskrives både initiativer som foregik, og måtte indstilles under Covid 19 samt initiativer, der er opstået som en følge af ændrede arbejdsgange og nye behov i Handicapafdelingen. Nogle af initiativerne er prøvehandling, hvor vi endnu ikke kender udfaldet.

### Samskabelse om det digitale på handicapområdet

I Ældre- og Handicapforvaltningen arbejdes der med Virtual Reality både i forhold til ældre borgere og mennesker med handicap. På Ældreområdet arbejdes der med VR som en del af en rehabiliteringsindsats, hvor formålet er at forbedre borgernes kognitive og fysiske formåen. Her bruges teknologien bl.a. til at genoptræne borgerne i hverdagsfærdigheder, såsom at lave kaffe, vande blomster mv.

På handicapområdet er der gjort erfaringer med Virtual reality i forhold til at arbejde med angst problematikker. Der arbejdes på en større ansøgning i 2020 i samarbejde med AAU, UCN for at få en dybere viden om, hvordan VR kan afhjælpe angst for mennesker med psykisk sårbarhed og/eller autisme. Udviklingen sker i tæt samarbejde med en iværksætter indenfor VR.

Der arbejdes fortsat med it-caféer, hvor mennesker med handicap yder digital hjælp til andre, med støtte fra BorgerDigital. Begge projekter både VR og it-caféer er udløb af en borgerrettet proces med afholdelse af et "Hackathon" på handicapområdet.

### Online bostøttemøder igennem Teams

Der har under COVID-19 været et øget behov for at etablere online-møder med borgerne. Bostøtten har tidligere brugt Skype for Business hertil, men da dette er under udfasning, er der fremkommet et ønske fra organisationen om at afprøve Microsoft Teams. Microsoft Teams giver mulighed for at lave en sikker virtuel kontakt mellem borger og medarbejder modsat andre tjenester som f.eks. Facetime og Zoom. På nuværende tidspunkt afprøves online møder hvor mødelinket sendes til e-Boks af nogle få bostøttemedarbejdere. Hovedparten af de borgere, som Handicapafdelingen yder bostøtte til, vil have vanskeligt ved at anvende e-Boks, og samtidig er en stor del af borgerne undtaget for digital post. Det er derfor blevet undersøgt, hvilken risiko der vil være ved i stedet at sende mødelink via sms eller e-mail denne risikovurdering er under godkendelse i FL og det påtænkes derefter at arbejde videre med online møder.

### Digital erfaringsopsamling og udvikling under Covid 19

Handicapafdelingen har løbende samlet op på de digitale erfaringer i organisationen og har både arbejdet på borger og medarbejderniveau.

## Borgerrettede initiativer

Udover de allerede eksisterende tiltag rundt omkring i Handicapafdelingen, så er der i forbindelse med COVID-19 lagt særligt vægt på at sikre tilgængelighed til aktiviteter, der kan tilgås online. Enten af borgeren selv eller af/sammen med de medarbejdere, der er omkring den enkelte borger. Der er særligt lagt vægt på, at sikre videndeling omkring aktiviteter, der kan være med til at sikre både den mentale som den fysiske sundhed. For at sikre den videst mulige tilgængelighed til viden omkring disse for såvel medarbejdere som borgere, er der udarbejdet lister, som er gjort nemt tilgængelige på Aalborg FRI-TIDs hjemmeside (<https://fri-tid.aalborg.dk/online-aktiviteter>), hvor der er åben og direkte adgang med link til forslagene. Der er lister både med online motion og aktiviteter. Derudover har der i Handicapafdelingen været arrangeret lokale tiltag, der hvor borgerne bor. Det har været løb med opgaver, Fifa-turneringer online. Online Banko, Virtuelle møder med borgere og pårørende. STU særlig tilrettelagt undervisning online. Frokost spisning sammen hver for sig og i det hele taget en udvidelse i brugen af virtuelle måder at mødes på.

## Medarbejderinitiativer

I forbindelse med COVID-19 har Handicapafdelingen gjort sig mange nye erfaringer med at arbejde virtuelt. Der er blevet afholdt samarbejds møder både med eksterne og interne samarbejdspartnere. Mussamtaler, webinarer og workshops. De virtuelle møder er i en spændende udvikling som vi sammen bliver klogere på.

## ”Med på en lytter”

Ønsket fra Chefgruppen i Handicapafdelingen er at skabe erfaringsudveksling om den omfattende brug af digitale løsninger. Som en prøvehandling er der udviklet konceptet ”Med på en lytter”. Det er online samtaler, man dels kan lytte med på live og dels kan høre bagefter i en podcastversion. Selve ”erfaringsindsamlingen” (dvs. samtalen) er dynamisk, og der opstår energi og inspiration for både samtalepartnerne og lyttere. I første omgang er konceptet testet på anvendelse af digitale løsninger, men fremadrettet kan det bruges til andre temaer. Temaerne for første tre samtaler har været: Erfaringer med at anvende digitale mødeformer i dagligt samarbejde og koordinering mellem både ledere og medarbejdere. Borgeres oplevelse af at bruge online undervisning og erfaringer med at anvende digitale løsninger til at skabe og vedligeholde fællesskab mellem borgere.

## Kontakt læge

I forbindelse med beredskabet ift. COVID-19 er der udviklet en app ”Kontakt Læge”, som giver borgere mulighed for at gennemføre en videokonsultation med deres læge ved hjælp fra en medarbejder. Løsningen er aktuel hos borgere, som enten ikke har eller ikke kan anvende NemID, eller i situationer hvor det ikke er muligt med en fysisk konsultation grundet f.eks. smitterisiko. Medarbejderen hjælper borgeren i at tage kontakten til lægen og kan enten deltage i konsultationen og støtte borgeren i kommunikationen eller lade borgeren klare konsultationen selv – alt efter borgerens ønske. En videokonsultation via ”Kontakt Læge” erstatter derfor en fysisk konsultation i situationer, hvor det ikke er muligt, men sikrer samtidig at borgeren er i førersædet.



## Status

"Kontakt Læge" sættes først i drift på plejehjem og i botilbud i Ældre- og Handicapforvaltningen. Appen er også aktuel i andre forvaltninger, derfor er der et samarbejde med både Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen og Sundheds- og Kulturforvaltningen. Aalborg Kommune er de første til at teste "Kontakt Læge" i IOS versionen, hvorfor vi aktuelt er ved at afprøve appen og planlægger snarlig implementering.

## Watts

Watts er central i strategien om at understøtte en bæredygtig udvikling, hvor vi skaber den grønne omstilling sammen med vores kunder. Målet er at udvikle en app, hvor vi sammen arbejder med at afdække, understøtte og tilbyde en let og intuitiv platform til en forbrugeradfærd med et bæredygtigt aftryk. Ved at give kunderne muligheden for at se den direkte sammenhæng mellem forbrug og adfærd, lige ved hånden, skal Watts motivere til mere bevidst at anvende og udnytte ressourcerne bedre.

Der er indgået et innovativt og nyskabende partnerskab omkring udarbejdelsen af Watts. SEAS-NVE står bag udviklingen af Watts, mens DTU, Aalborg Forsyning, Forsyning Helsingør, Kalundborg Forsyning og Frederiksberg Forsyning indgår i partnerskabet, indtil videre.

Det er grundideen i partnerskabet, at alle forandringer i Watts tager afsæt i den gode kundeoplevelse, i direkte samarbejde med kunderne. Partnerskabet ønsker at Watts skal være danskernes foretrukne forsyningsapp.

Watts udnytter app-plattformen og udskiftning til fjernaflæste forbrugsmålere i kombination med avanceret AI (kunstig intelligens) til at tilbyde kunderne en helt ny service og mulighed for at følge fjernvarmeforbruget helt ned til den enkelte time. Den lette adgang til at se sammenhængen mellem adfærd og forbrug motiverer kunderne til en mere bæredygtig forbrugsadfærd. Grøn omstilling er en fundamental del af strategien for alle i partnerskabet og projektet har fokus på at udbrede appen til andre forsyningselskaber.

Det er Aalborg Forsynings mission at skabe bæredygtighed og tryghed – også for kommende generationer. Og her er det afgørende, at vi får kunderne med på rejsen.

Med Watts tager Aalborg Forsyning et stort skridt fremad i kommunikationen om den grønne omstilling, og dialogen via smartphones ses som en forudsætning for succes. Ikke kun fordi appen er meget brugervenlig, men også fordi den giver kunden den relevante indsigt, lige ved hånden og gør det let at interessere sig for sit fjernvarmeforbrug.