

Mathilde Mei Jørgensen
Borgerservice Udvikling, Københavns Kommune

Webdagen 2024

Bedre flows og færre fejl

Hvordan mange små greb skaber store forandringer



Det er svært at søge helbredstillæg

2 trin og 5 kanaler



Hovedpointer

Hvis vi skal lykkes med brugerrejsen:

- Kombinere forskellige metoder og virkemidler, som vi har kendskab til i afdelingen
- Væk fra skrivebordet og ud til driften
- Afsætte tid til det

Hvis ikke vi gør det:

- Tilbageløb
- Frustrationer
- Lange sagsbehandlingstider

Det sociale område på kk.dk

- Medarbejdernes spørgsmål:
 - Hvordan performer vores sider?
 - Hvad klikker brugerne på?
 - Følger de links til borger.dk?
 - Klikker de på selvbetjeningsløsningen?
- Data på kk.dk



Helbredstillæg for pensionister

Hvis du er folkepensionist eller blev førtidspensionist før den 1. januar 2003, kan du søge om tilskud til nogle typer medicin og behandling.

Almindeligt helbredstillæg

Du kan søge om at blive godkendt til at få helbredstillæg til medicin, tandlæge, høreapparat, fysioterapi, fodterapi, psykologhjælp og kiropraktorbehandling, hvis der kan gives tilskud til behandlingen efter sundhedsloven.

Hvis du opfylder betingelserne for helbredstillæg, har du ret til tilskud til dele af den egenbetaling, som du ikke får sygesikringstilskud til.

Hvis du modtager andre tilskud, fx fra Sygeforsikringen Danmark, som er kendt på betalingstidspunktet, fratrækkes de i beregningen af helbredstillægget.

Betingelser for at få tillægget

Din formue på ansøgningstidspunktet er afgørende for, om du kan få tillægget, og tillæggets størrelse afhænger af din personlige tillægsprocent.

Tillægsprocenten bliver fastsat ud fra størrelsen af din og en eventuel ægtefælles eller samlevers indtægt. Jo højere din tillægsprocent er, desto mere kan du få i tilskud.

Du kan se din personlige tillægsprocent i breve fra Udbetaling Danmark og på borger.dk

Læs mere på [borger.dk om tillægsprocent og reglerne for formue](#)



Hvis du ikke har NemID/MitID, kan du bestille tid i Borgerservice, så vi kan hjælpe dig.

Udvidet helbredstillæg

Du kan også søge helbredstillæg til tandproteser, briller og fodbehandling, som du ikke kan få tilskud til efter sundhedsloven.

Du skal være berettiget til almindeligt helbredstillæg for at få udvidet helbredstillæg.

Du får tillægget som et engangsbeløb, og du skal søge om det, inden du bestiller eller får udført behandlingen.

Københavns Kommune vurderer, om du kan få tillægget. Kontakt Folkepension København, som kan fortælle mere om ansøgningsprocessen.



- 1687 sidevisninger på et år
- En del klikker på "Skriv sikkert"
- Hvilke henvendelser får I?
- Tese: Hvis de vælger at skrive, er det nok fordi, de ikke er hjulpet godt nok via siden.

1. Data/statistik

- Mange kikkede på "Skriv besked"
- Hvorfor? (opmærksomhed da potentiale for at forbedre teksten)



Statistik kan vise, hvor der er et problem

2. Samtaler med fagfolk – og masser af nysgerrige spørgsmål

- Hvad skriver folk om?
- Det viste sig, at mange brugere ikke kunne gennemføre flowet
- Pandoras æske – store problemer med ansøgninger og tilbageløb



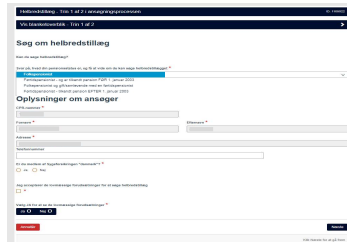
Samtaler med fagfolk kan belyse årsager til brugernes adfærd

Ansøgningsprocessen for helbredstillæg

Tekst på kk.dk



Trin 1: Ansøgningsblanket (kommunens egen)



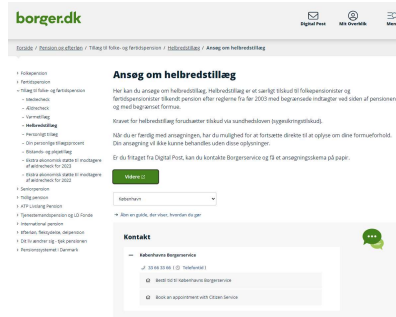
A. Viderestilling



Trin 2: Formueskema (Udbetaling Danmark)



Tekst på borger.dk



B. Digital post



3. Ønsket adfærd

- Hvad er den ønskede adfærd?
- Få brugeren til at gennemføre begge trin

Løsning:

- Gøre brugeren opmærksom på, at der stadig **mangler** et trin
- Lede brugeren **direkte videre** til næste trin

kk.dk – videre til selvbetjening

FØR

Sådan søger du om at blive godkendt til at få almindeligt helbredstillæg

1. Du udfylder et ansøgningsskema til kommunen
2. Du opgiver dine formueoplysninger til Udbetaling Danmark
3. Du får svar på din ansøgning fra kommunen inden for tre uger

NU

Sådan søger du helbredstillæg (2 trin)

Trin 1. Udfyld ansøgningen til kommunen

Når du har udfyldt og indsendt ansøgningen til kommunen, får du et link til skemaet om formueoplysninger.

Trin 2. Udfyld skema om formueoplysninger (Udbetaling Danmark)

Først når du har sendt begge dele, behandler vi din ansøgning.

Du får svar på din ansøgning inden for tre uger.

Blanketten

- gennemføre og videre til næste selvbetjening

FØR

1. Ansøgning om helbredstillæg (Helbredskort) Udfyldt ✓
Blankettnummer: 789654

2. Oplysninger om modtager Udfyldt ✓
Vis blanketoverblik - Trin 1 af 2 ▶

Opsummering og godkendelse

Næsten for finder du dine indtastninger fra de foregående sider. Kig indtastningerne grundigt igennem, før du sender blanketten. **Du sender blanketten nederst på siden ved at vælge Send blanket.**

3. Erklæring Udfyldt ✓

4. Opsummering og godkendelse

Ansøg om helbredstillæg

Hvem kan søge om helbredstillæg?
Du kan søge kommunen om helbredstillæg, hvis du er folkepensionist. Du kan også søge, hvis du modtager førtidspension efter de gamle regler; dvs. reglerne fra før 2003.

Vælg pensionsstatus for at finde ud af om du er berettiget til at ansøge

Folkepensionist

Du kan søge tillæg
Du kan søge tillægget. Din ansøgning behandles hos Kultur- og Fritidsforvaltningen, i afdelingen Folkepension København.

Værd at vide, hvis du er berettiget til at ansøge

Din personlige tillægsprocent og formue på ansøgningstidspunktet er også afgørende for om du kan få helbredstillæg.
Det er Udbetaling Danmark, der fastsætter din formue og tillægsprocent.

Vær opmærksom på, at du skal oplyse hvad din og din eventuelle ægtefælle/samlvers likvide formue er på ansøgningstidspunktet. Du kan ikke få helbredstillæg, hvis din/deres likvide formue er over 95.800 kr. (2023).

Ved opgørelsen af likvid formue indgår:

- indestående pengeinstitutter mv., herunder nedsparingsplan og kassekredit med pant i fastejendom
- kursværdien af obligationer
- pantebrev i depot
- kursværdien af deponerede børsnoterede aktier
- kursværdien af investeringsforsyningsbeviser
- kontant beholdning
- andre værdipapirer, herunder værdipapirer i udlandet.

Friværdi i fast ejendom bliver ikke regnet med i din likvide formue.

Formuegrænsen gælder både på ansøgningstidspunktet og ved den årlige formueopgørelse.

Størrelsen af dit helbredstillæg afhænger af din personlige tillægsprocent. Du kan ikke få helbredstillæg, hvis din personlige tillægsprocent er nul.

Den personlige tillægsprocent fastsættes af Udbetaling Danmark i forbindelse med beregningen af din pension. Du kan se størrelsen af din personlige tillægsprocent på din pensionsmeddelelse. Kommunen lægger Udbetaling Danmarks afgørelse om opgørelse af formue og den personlige tillægsprocent til grund for beregning af helbredstillæg.

Værd at vide efter ansøgning om helbredstillæg er indsendt

Når du har gennemført ansøgningen om helbredstillæg, får du en kvittering i din digitale postkasse/e-boks. I brevet er der et link, hvor du skal oplyse din aktuelle formue til Udbetaling Danmark. Kommunen kan først behandle din ansøgning, når vi har fået formuen oplyst fra Udbetaling Danmark.

Fjernet: Info om formue-oplysninger

Skjult: Erklæring om accept af betingelser (side 2 i blanketten)

NU

1. Ansøgning
Helbredstillæg - Trin 1 af 2 i ansøgningsprocessen ID: 1105022

2. Opsummering og godkendelse
Vis blanketoverblik - Trin 1 af 2 ▶

Søg om helbredstillæg

Kan du søge helbredstillæg?

Svar på, hvad din pensionsstatus er, og få at vide om du kan søge helbredstillægget *

Folkepensionist

- Førtidspensionist - og er tilkendt pension FØR 1. januar 2003
- Folkepensionist og giftsamlevende med en førtidspensionist
- Førtidspensionist - tilkendt pension EFTER 1. januar 2003

Oplysninger om ansøger

CPR-nummer *

Fornavn *

Efternavn *

Adresse *

Telefonnummer

Er du medlem af Sygeforsikringen "danmark"? *

Ja Nej

Jeg accepterer de lovmæssige forudsætninger for at søge helbredstillæg

*

Vælg JA for at se de lovmæssige forudsætninger *

Klik Næste for at gå frem

Godkendt blanket

- automatisk videre til næste selvbetjening

Helbredstillæg

Du mangler trin 2 i ansøgningsprocessen om helbredstillæg

[Udfyld nu skemaet om formueoplysninger \(Udbetaling Danmark\)](#)

Først når du har været gennem begge trin, behandler vi din ansøgning.

Linket til skemaet om formueoplysninger modtager du også i Digital Post.

Print kvittering

Afslut

Du omdirigeres om ... 92

Sendt ansøgning

- Link leder videre til trin 2
- Automatisk omdirigering til trin 2 efter 100 sek.

Digital post

- mindre kvittering, mere næste trin

FØR



Kære Mathilde Mei Jørgensen

Vi har registreret, at du har startet en ansøgning om helbredstillæg d. 27-02-2024 10:10.

Vi har registreret, at du har søgt om helbredstillæg.

Når du søger om et helbredstillægskort, skal du og din evt. ægtefælle/samlever oplyse din/jeres aktuelle formue til Udbetaling Danmark. Hvis du allerede har oplyst din aktuelle formue til Udbetaling Danmark, kan du se bort fra denne reminder. Hvis du/I fortsat ikke har oplyst din/jeres formue til Udbetaling Danmark, kan du/I [oplyse din/jeres formue her](#).

Ændret:

- "Kvittering" som emnelinje for mailen
- Link tydeliggjort og overholder lovgivning om web-tilgængelighed
- Forkortet tekst - 'need to' i stedet for 'nice to'

NU

Helbredstillæg - gå videre til trin 2 i ansøgning... @ Helbredstillæg_Trin_1_af_2_i_ansøgningsprocessen.pdf



Kære Mathilde Mei Jørgensen

Har du husket trin 2 i ansøgningsprocessen om helbredstillæg?
[Udfyld skemaet om formueoplysninger \(Udbetaling Danmark\)](#)

Først når du har været gennem begge trin, behandler vi din ansøgning.

Trin 1

Du er begyndt at søge helbredstillæg og har indsendt ansøgning til kommunen.

Trin 2

Vi skal også bruge oplysninger om din og din ægtefælle/samlevers formue.
[Udfyld skemaet om formueoplysninger \(Udbetaling Danmark\)](#)

Sagsbehandlingstid

Vi behandler din ansøgning om helbredstillæg, når vi har modtaget både ansøgningen og skemaet. Du hører fra os inden for tre uger.

Kan vi ikke overholde fristen, kontakter vi dig.

Har du spørgsmål

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål.

Med venlig hilsen

Folkepension København
Postbox 887

3. Ønsket adfærd

- Hvad er den ønskede adfærd?
- Få brugeren til at gennemføre begge trin
- Gøre brugeren opmærksom på, at der stadig mangler et trin
- Lede brugeren direkte videre til næste trin



Adfærdsstrategi kan påvirke brugernes adfærd

4. Brug af kanalerne

Hvilken info har man brug for:

- på kk.dk
- i blanketten
- efter blanketten
- i digital post?

For at skabe fokus og forhindre for mange informationer ad gangen.



Kanalerne kan servere rette information
på rette tidspunkt

5. Tekst og visuelt udtryk - bruge harmonika på kk.dk

FØR

Betingelser for at få tillægget

Din formue på ansøgningstidspunktet er afgørende for, om du kan få tillægget, og tillæggets størrelse afhænger af din personlige tillægsprocent.

Tillægsprocenten bliver fastsat ud fra størrelsen af din og en eventuel ægtefælles eller samlevers indtægt. Jo højere din tillægsprocent er, desto mere kan du få i tilskud.

Du kan se din personlige tillægsprocent i breve fra Udbetaling Danmark om din pension.

Læs mere på borger.dk om tillægsprocent og reglerne for formue

- Nu 3 konkluderende overskrifter
- Hurtigt overblik over, om det kan svare sig at søge.

NU

3 betingelser for at få tillægget

Vis alle ▾

- + Du skal være pensionist
- + Din og din ægtefælle eller samlevers formue må ikke overstige 99.200 kr.
- + Din personlige tillægsprocent skal være over 0

— Du skal være pensionist

Du kan søge tillægget, hvis du er:

- Folkepensionist
- Førtidspensionist - og er tilkendt pension FØR 1. januar 2003
- Folkepensionist og gift/samlevende med en førtidspensionist

Du er ikke berettiget til tillægget, hvis du er:

- Førtidspensionist - og er tilkendt pension EFTER 1. januar 2003

— Din og din ægtefælle eller samlevers formue må ikke overstige 99.200 kr.

Både din og din ægtefælle eller samlevers økonomiske forhold har en betydning for, om du kan få helbredstillæg.

Formue er penge, som du nemt kan få adgang til, fx penge i banken, obligationer, pantebreve og værdipapirer. Det er altså ikke fx andelslejlighed, bil eller hårde hvidevarer.

— Din personlige tillægsprocent skal være over 0

Jo højere din tillægsprocent er, desto mere kan du få i tilskud. Tillægsprocenten bliver fastsat ud fra størrelsen af din og en eventuel ægtefælles eller samlevers indtægt.

Du kan se din personlige tillægsprocent i breve fra Udbetaling Danmark om din pension.

5. Tekst og visuelt udtryk

- Bruge harmonika på kk.dk
- Boks med to trin (og tal)
- Gøre det muligt at "gemme" GDPR-tekst (acceptér)



Formidling – også visuelt – kan understøtte adfærden

Effekt

- Desværre ingen data fra KommunePension

Inden 10. april 2024

- Sagsbehandlerne oplyser, at mange digitale ansøgere fik afvist deres ansøgning, da de ikke havde oplyst formue

Efter 10. april 2024

- På den første uge havde ALLE ansøgere oplyst formue
- Sagsbehandlerne oplyser, at flere helt klart oplyser formue end tidligere

Opsummering

5 metoder til at lykkes med brugerrejsen

1. Kvantitet: Statistik kan vise, **hvor** der er et problem
2. Kvalitet: Samtaler med fagfolk kan belyse **årsager** til brugernes adfærd
3. AFL-modellen: Adfærdsstrategi kan **påvirke** brugernes adfærd
4. Kanalstrategi: Kanalerne kan servere rette information på **rette tidspunkt**
5. Formidlingsprincipper: Formidling – også visuelt – kan **understøtte** adfærden

Brugerrejser på tværs af borger.dk, styrelser og kommuner

Kanalstrategien bliver sat
på prøve



Drivkraft

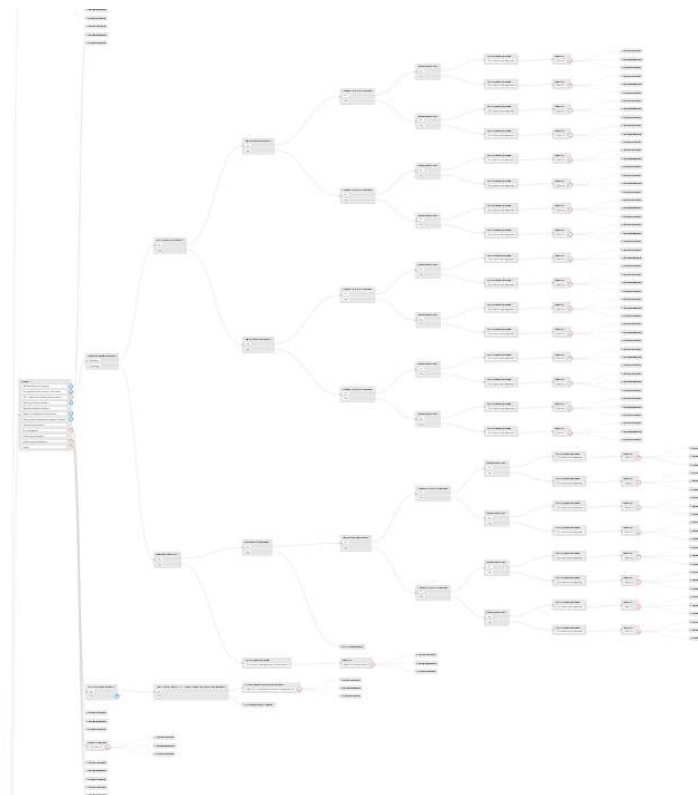
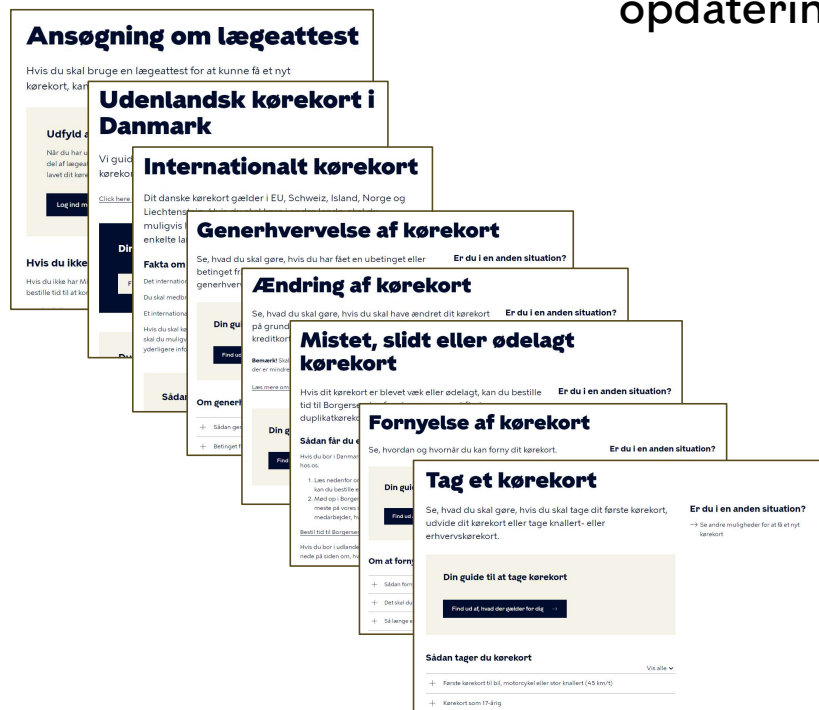
- Jeg er doven
- Kørekort er et svært område
- Kan jeg slippe for at drifte?

Mange nationale informationer

kk.dk: 8 sider

Stort og komplekst opdateringsarbejde

Tidsbestilling: ca 30 flows



Slet, slet, slet

Statistikken viste:

- Hovedparten startede rejsen på borger.dk
- Kun få læste teksterne på kk.dk

Hvad krævede det?

- Mødes på tværs af kanaler (borger.dk, Færdselsstyrelsen og to andre kommuner)
- Viden om lovgivning, formidling og brugerne
- Fælles beslutninger om roller og ansvar, og hvor informationer ligger bedst
- Linke i stedet for at kopiere

Next step



- Inden årsskiftet bør alle tekster om kørekort på borger.dk være opdaterede og målrettet brugerne
- I Københavns Kommune sletter vi vores informationstekster
- Andre kommuner skal informeres om denne mulighed, så de kan mindske opdateringsopgaven
- Og vi skal sidenhen overføre disse principper på andre emner på borger.dk