

28. okt. 2020



NOTAT

## Orientering ang. kommunernes ibrugtagning af Kommunernes Sygedagpengesystem

Denne orientering indeholder en status på kommunernes ibrugtagning af Kommunernes Sygedagpengesystem ultimo oktober 2020<sup>1</sup>.

Som underbilag A er vedlagt fakta-ark for løsningen og som underbilag B overblik over KOMBITs tiltag for at sikre, at den utilfredsstillende situation omkring kommunernes ibrugtagning af løsningen, ændres.

### 1. Baggrund

Etableringen af Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD) er en del af udbudsplanen for det kommunale it-område, som KOMBIT gennemfører efter aftale med KL og kommunerne. Kommunernes Sygedagpengesystem automatiserer sagsbehandling og udbetaling af sygedagpenge, og sørger for den tilhørende bogføring i kommunernes økonomisystemer.

Løsningen indebærer en omfattende automatisering af kommunernes sagsbehandling på sygedagpengeområdet. Særlig de såkaldte refusionssager, som omhandler arbejdsgiveres gentagne anmodninger om sygedagpengerefusion, automatiseres med den nye løsning (det forventes på sigt, at ca. 90 % af disse sager kan afgøres automatisk).

Kommunernes Sygedagpengesystem er udviklet og driftes af KMD i en 4-årig kontraktperiode med tilhørende optioner på forlængelse af samarbejdet. KMD er valgt på baggrund af et EU-udbud. KOMBIT har – på kommunernes vegne – ansvar for at udbyde, indkøbe og kvalitetssikre løsningen samt sikre at leverandøren, KMD, løbende leverer som aftalt. Den enkelte kommune har fortsat det fulde myndighedsansvar for sagsbehandlingen på sygedagpenge-området.

### 2. Kommunernes forberedelse

Den nævnte omfattende automatisering kræver omstilling af kommunernes arbejdsgange på området og – måske ikke mindst – omstilling af den enkelte sagsbehandlers 'mindset'. Fremfor at være baseret på ansvar for en række *sager*, er sagsbehandlingen nu baseret på behandlingen af de *opgaver*, som løsningen genererer til sagsbehandleren. KL har tidligere estimeret, at der er et effektiviseringspotentiale på op til 40 % knyttet til løsningen. KL og KOMBIT har anbefalet kommunerne, at effektiviseringspotentialet ikke høstes før tidligst 6 måneder efter at den nye løsning er i stabil drift.

Kommunernes omstilling har igennem flere år været forberedt og understøttet af KOMBIT og KL via et hjælp-til-selvhelp-princip baseret på undervisning af udvalgte kommunale medarbejdere, skabeloner mv. Herudover har den enkelte kommune haft

---

<sup>1</sup> Orienteringen er baseret på KOMBITs aktuelle viden, men indeholder ikke en fuldstændig status for alle 98 kommuners ibrugtagning, da implementeringen af KSD er baseret på hjælp til (lokal) selvhelp. Der kan derfor være relevante enkeltdele, som ikke fremgår af orienteringen.

mulighed for at tilkøbe skræddersyet bistand fra KMD, hvilket er sket i et meget begrænset omfang. Det har vist sig, at en del kommuner formodentlig ikke har været fuldt forberedte på omfanget af forandringerne som følge af Kommunernes Sygedagpengesystem, herunder at KOMBITs og KL's bistand øjensynlig ikke har været fuldt tilstrækkelig for disse kommuner. KOMBIT har sammen med kommunerne fokus på at denne situation ikke gentager sig i forbindelse med kommunernes kommende ibrugtagning af det nye Kommunernes Ydelsessystem, som understøtter sagsbehandling på kontanthjælpsområdet.

### 3. Overordnet status

Løsningen blev ibrugtaget af samtlige kommuner 3. juni 2020 efter en længere pilotafprøvning i 7 kommuner (svarende til 625.000 indbyggere). Pilotafprøvningen gav ikke anledning til samme opmærksomhed som den nuværende situation, og den komplekse konvertering af sager og data fra tidligere systemer til den nye løsning blev gennemført tilfredsstillende. Beslutningen om ibrugtagningen af den nye løsning var endvidere delvis baseret på en 'fit-for-purpose'-erklæring fra KMD, der erklærede at KMD vurderede at løsningen havde tilstrækkelig kvalitet og de understøttende processer var tilstrækkelig dimensioneret (herunder også support-processen) til at håndtere samtlige 98 kommuner.

På nuværende tidspunkt har løsningen – siden de første 'pilot-kommuner' ibrugtog den i november 2019 – udbetalt ca. 5 mia. kr. i sygedagpenge og -refusioner. Den kommunale ibrugtagning er dog samlet set ikke forløbet som KOMBIT og kommunerne havde håbet, hvilket særlig skyldes, at løsningen er præget af uforudset mange fejl, hvilket også medfører forstyrrelser i den kommunale sagsbehandling.

Ibrugtagningen har særlig været præget af en utilfredsstillende status på tre områder:

- *Fejl i løsningen:* På trods af omfattende funktionalitets- og brugertests inden ibrugtagning findes der ingen kendte metoder til totalt at forebygge fejl i avancerede specialudviklet it-løsninger. Det skyldes, at der altid opstår nye anvendelsesmønstre – og dermed nye fejlmuligheder – når en løsning 'rammer virkeligheden', ligesom visse fejl er af så begrænset betydning at løsningen uden problemer kan betjenes uden at sådanne fejl er rettet. Det har trods den nævnte pilotafprøvning også være tilfældet med Kommunernes Sygedagpengesystem, hvor omfanget af fejl har vist sig utilfredsstillende og fortsat er det. Visse af fejlene har påvirket løsningens lovmedholdelighed i form af bl.a. få, bekræftede tilfælde af fejl-udbetalinger (jf. afsnit 4).
- *Leverandørens kapacitet for fejlretning og support:* Det har vist sig, at KMD's forventninger – og prioritering af – kapacitet til både fejlretning og bruger-support efter ibrugtagning har været utilstrækkelig. Det betyder, at hastigheden i besvarelser af kommunale henvendelser, visiteringen af mulige fejl, efterfølgende fejlretning og kapaciteten til at foretage videreudvikling (inkl. implementere relevante lovændringer) både har været, og til dels fortsat er, utilfredsstillende, og ligger fortsat markant under kontraktens krav herom. Der skal ikke herske tvivl om, at KOMBIT er overordentlig overrasket over, at KMD – som en erfaren IT-leverandør – har manglet evnen til at vurdere og tilføre den nødvendige kapacitet. KOMBIT har en vis forventning om, at situationen er under forbedring baseret på nylige tiltag og tilkendegivelser fra KMD, men er endnu ikke fuldt betrygget herom.

- *Driftsstabilitet og eksterne integrationer:* Løsningen var indledningsvist præget af ustabil drift (manglende tilgængelighed og utilfredsstillende svartider), hvilket var frustrerende for mange kommunale sagsbehandlere. Hertil kom fejl i visse af de mange integrationer til eksterne systemer, som en moderne it-løsning som Kommunernes Sygedagpengesystem, nødvendiggør. Visse af fejlene i sidstnævnte skyldes manglende opmærksomhed hos 3. parts-leverandører, men visse skyldtes også fejl i Kommunernes Sygedagpengesystem. Der er siden ibrugtagningen gjort et stort arbejde hos både KMD og hos samarbejdspartnere (inkl. STAR) for at få alle integrationer til at fungere tilfredsstillende, og situationen er nu væsentlig forbedret, men dog ikke fuld fejlfri. Desuden er særlig tilgængeligheden og til dels også svartiderne for kommunale sagsbehandlere forbedret. KOMBIT fastholder dog fokus på området indtil løsningens drift lever fuldt op til kontraktens krav.

#### **4. Omfang af fejl, herunder fejl i udbetalinger**

Der er aktuelt 96 såkaldte 'kendte fejl' i løsningen, som defineres som fejl, "der kan påvirke funktionaliteten eller brugervenligheden af systemet". I alt er der aktuelt registreret 234 fejl i løsningen, da der udover 'kendte fejl', også er mere tekniske fejl, som efter KMD's vurdering ikke kræver den enkelte sagsbehandlers opmærksomhed. Det er vigtigt at understrege, at der er tale om fejl af vidt forskellig såkaldt kritikalitet, hvoraf en række er af uvigtig karakter, men registreres af it-faglige grunde for at sikre, at de bliver udbedret af KMD.

Alle fejl har en planlagt løsningsdato, som KMD fastsætter i dialog med KOMBIT. Fejl af høj kritikalitet, herunder fejl som risikerer at påvirke løsningens lovmedholdelighed og udbetalinger prioriteres højest. Aktuelt er en stor del af fejlretningen planlagt til 1. kvartal 2021, da KMD's kapacitet i resten af 2020 ønskes anvendt til større videreudviklingsopgaver eller rettelser af såkaldte backend fejl. Det siger sig selv, at KOMBIT løbende drøfter størrelsen af denne kapacitet med KMD og dermed også planerne for retning for "kendte fejl". Dette sker bl.a. på baggrund af drøftelser i projektets styregruppe, hvor en række kommuner er repræsenteret på embedsmandsniveau.

I de tilfælde hvor det er muligt (det er det i en stor del af tilfældene) anvises kommunerne en såkaldt 'work around', som beskriver hvordan den enkelte kommune kan omgå fejlen i sin sagsbehandling. Disse udarbejdes af KMD, men KOMBIT involveres i mere komplicerede tilfælde (og KOMBIT trækker på ekspertise i KL og projektets kommunale 'faggruppe'). KOMBITs vurdering af den samlede sagsbehandling på området er således, at den generelt sker kontrolleret og inden for relevant lovgivning, men at overgangen til Kommunernes Sygedagpengesystem har været en større forandring end en del kommuner havde forudset – hvilket påvirker travlhed og trivsel blandt nogle af kommunernes medarbejdere. Hertil kommer så de nævnte fejl, som giver en forøget arbejdsbyrde.

Som nævnt har visse af disse fejl påvirket løsningens lovmedholdelighed i form af bl.a. få, men bekræftede tilfælde af fejl-udbetalinger til borgere og virksomheder. KOMBIT har på nuværende tidspunkt ikke kendskab til egentlige systematiske fejl i udbetalinger fra løsningen, og løsningens ugentlige og månedlige udbetalingskørsler sker som planlagt. Derudover har KOMBIT ikke fået henvendelser fra hverken kommuner, borgere eller virksomheder i et omfang, der indikerer et problem i et egentligt systematisk omfang. Det er således KOMBITs aktuelle vurdering, at egentlige fejl i beregninger af beløb ikke sker, men at der – i tilfælde af særlige kombinationer af

sagsbehandlingsskridt og system-logikker – ikke foretages udbetaling eller foretages dobbelt-udbetaling. For at håndtere situationen er følgende primære skridt etableret:

- *Ekstraordinær kontrol*: Der er siden løsningens idriftsættelse fastholdt en ekstraordinær overvågning af løsningens ugentlige og månedlige udbetalinger på tværs af alle kommuner. Overvågningen udføres af KMD. Der er tale om flere forskellige tekniske kontroller, men bl.a. udtages beløb over visse grænser til kontrol inden udbetaling<sup>2</sup>.
- *'Fast track' for support-henvendelser*: Der er som led i KMD's support af kommunernes brug af løsningen etableret et 'fast track' for håndteringen af kommunale henvendelser ang. mulige fejludbetalinger og løsningens lovmedholdelighed. Kommunerne er opfordret til at opmærke sådanne henvendelser på særlig vis, og disse visiteres og prioriteres over andre, jf. også ovenfor.
- *'Håndholdt opfølgning'*: KOMBIT har kontakt med kommunerne via en række forskellige kanaler og på en række forskellige niveauer. I de tilfælde hvor KOMBIT bliver opmærksom på usikkerhed om fejl i udbetalinger, kontaktes kommunen på rette ledelsesmæssige niveau, og omfang og årsager afdækkes (typisk i samarbejde med KMD). Det sikres bl.a. at alle bekræftede fejl registreres hos KMD, og derved kan rettes korrekt, ligesom evt. behov for 'work arounds' kan opfyldes. Samtidig er det dog erfaringen, at noget usikkerhed skyldes udvalgte kommuners kapacitet til at løse såkaldt blokerende opgaver i løsningen (som betyder at en udbetaling ikke sker før opgaven er løst). Hertil kommer, at de forskellige ekstraordinære regel-ændringer i forbindelse med Covid 19 vanskeliggør sammenligninger med tidligere års udbetalinger.

I de tilfælde, hvor en kommune registrerer en manglende eller fejlagtig udbetaling, håndteres dette efter gængse administrative procedurer, således at betalingskontroller, revisionsspor mv. opretholdes. I tilfælde hvor særlig borgere ikke har modtaget en retmæssig betaling, har kommunerne mulighed for at foretage en såkaldt 'straks-udbetaling' via Kommunernes Sygedagpengesystem, således at den ugentlige eller månedlige udbetaling ikke afventes. I tilfælde af dobbelt-udbetalinger har den kommunale forvaltning mulighed for at modregne udbetalingen i de kommende udbetalinger efter gængse principper.

KOMBIT har en løbende og omfangsrig dialog med KMD om, hvilke informationer der er relevante at fremsøge og tilvejebringe om løsningens drift ud over eksisterende kontraktlige krav. Bl.a. har KOMBIT efterspurgt en egentlig 'log' over hvor mange korrektioner af udbetalinger, som den nævnte overvågning har givet anledning til.

## 5. KOMBITs tiltag

Ud over de nævnte skridt beskrevet i afsnit 4, har KOMBIT siden primo juni – og i løbende dialog med KL og kommunerne – iværksat en række tiltag for at sikre at den utilfredsstillende situation ændres. Tiltagene er detaljeret i underbilag B, men kan overordnet samles under de følgende tre kategorier:

- *Løsning mv.:* Fokus er her først og fremmest på at sikre, at KMD lever op til sine kontraktlige forpligtelser, herunder udbedrer fejl, tilbyder tilstrækkelig

---

<sup>2</sup> Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering modtog beskrivelse heraf via email af 23. okt. 2020.

support og har tilstrækkelig kapacitet til vedligehold og videreudvikling (inkl. videreudvikling som følge af lovændringer).

- *Kommunal anvendelse:* Fokus er her på at understøtte den kommunale sagsbehandling og løbende informere om 'work-arounds' for fejl i løsningen til brug i den kommunale sagsbehandling. Bl.a. er omfanget af undervisning og videndeling opjusteret markant.
- *Styring:* KOMBIT har en uhyre tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre at KMD har tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support. Der er desuden iværksat flere forskellige andre tiltag, herunder en ekstraordinær validering af løsningens it-kontroller og applikations-kontroller.

KOMBIT påtænker – i samarbejde med KL – selvsagt at fortsætte denne ekstraordinære indsats indtil løsningen fungerer fuldt tilfredsstillende.

## 6. Underbilag A: Fakta om Kommunernes Sygedagpengesystem

- Etableringen af Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD) er en del af udbudsplanen for det kommunale it-område, som KOMBIT gennemfører efter aftale med KL og kommunerne (KOMBIT er 100 % ejer af KL). Kommunernes Sygedagpengesystem automatiserer sagsbehandling og udbetaling af sygedagpenge, og sørger for den tilhørende bogføring i kommunernes økonomisystemer.
- Kommunernes Sygedagpengesystem erstatter kommunernes anvendelse af "KMD Dagpenge" og "KMD eDagpenge", som er proprietære monopol-løsninger med rødder tilbage i 1980'erne. Løsningerne har været overnormalt prissat og oplevedes i stigende grad som vanskelige for KMD at vedligeholde som følge af forældet teknologi.
- Kommunernes Sygedagpengesystem er udviklet og driftes af KMD i en 4-8 årig kontraktperiode. KMD er valgt på baggrund af et EU-udbud. KOMBIT har – på kommunernes vegne – ansvar for at udbyde, indkøbe og kvalitetssikre løsningen samt sikre at leverandøren, KMD, løbende leverer som aftalt. Den enkelte kommune har fortsat det fulde myndighedsansvar for sagsbehandlingen på sygedagpengeområdet.
- Kommunernes Sygedagpengesystem blev ibrugtaget af samtlige kommuner 7. juni 2020 efter en længere pilotafprøvning i 7 kommuner (svarende til 625.000 indbyggere). Pilotafprøvningen gav ikke anledning til samme opmærksomhed som den nuværende situation, og den komplekse konvertering af sager og data fra de tidligere systemer til den nye løsning blev gennemført tilfredsstillende. Ibrugtagningen af den nye løsning var baseret på en 'fit-for-purpose'-erklæring fra KMD.
- Kommunernes Sygedagpengesystem blev inden idriftsættelse grundigt testet via både tekniske og brugerbaserede tests. Der gennemføres herudover en række løbende (typisk årlige) tests af løsningen som fx sikkerheds- og penetrationstest (tester at løsningen er tilstrækkelig sikker), 'disaster recovery'-test (tester at løsningen kan genetableres i katastrofe-situationer) og ISAE 3000-/3402-revisioner.
- Kommunernes Sygedagpengesystem indebærer en omfattende automatisering af kommunernes sagsbehandling på sygedagpengeområdet. Særlig de såkaldte refusionssager, som omhandler arbejdsgiveres gentagne anmodninger om sygedagpengerefusion, automatiseres med den nye løsning (ca. 90 % af disse sager kan afgøres automatisk).
- Automatiseringen kræver omstilling af kommunernes arbejdsgange på området og – måske ikke mindst – omstilling af den enkelte sagsbehandlers 'mindset'. Fremfor at være baseret på ansvar for en række sager, er sagsbehandlingen nu baseret på behandlingen af de opgaver, som løsningen genererer til sagsbehandleren. KL har tidligere estimeret, at der er et effektiviseringspotentiale på op til 40 % knyttet til løsningen.
- Kommunernes omstilling har igennem flere år været forberedt og understøttet af KOMBIT og KL via et hjælp-til-hjælp-princip baseret på undervisning af udvalgte kommunale medarbejdere, skabeloner mv. Herudover har den enkelte kommune haft mulighed for at tilkøbe skræddersyet bistand fra KOMBIT. Det har vist sig, at en del kommuner formodentlig ikke har været fuldt forberedte på omfanget af forandringerne som følge af Kommunernes Sygedagpengesystem.

**7. Underbilag B: Overblik over tiltag efter ibrugtagning**

	Juni – august	September
<b>Løsning mv.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Udvidet hyper-care periode med intensiv drift-overvågning og udvidet adgang til support for kommunerne.</li> <li>▪ 'Release' af ny version af løsningen med fokus på fejlrettelser.</li> <li>▪ Løbende forbedringer i løsningens tekniske stabilitet, svar- og opetider.</li> <li>▪ Stabilisering af integrationer til eksterne systemer (fx indberetning til Skattemin.).</li> <li>▪ Ugentlige statusmøder for alle kommuner ang. løsningens drift.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Release' af ny version af løsningen med fokus på fejlrettelser.</li> <li>▪ Opskalering af KMD's support-kapacitet.</li> <li>▪ Løbende anbefalinger ang. ophør i brug af 'work-arounds' for fejl i løsningen i forbindelse med nye 'releases'.</li> <li>▪ Ugentlige statusmøder for alle kommuner ang. løsningens drift.</li> </ul>
<b>Kommunal anvendelse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ekstraordinære tema-møder for kommunale sagsbehandlere og ydelseschefer med fokus på løsningens logik og funktionalitet.</li> <li>▪ Løbende anvisning af 'work-arounds' for fejl i løsningen til brug i den kommunale sagsbehandling.</li> <li>▪ Fortsat facilitering af ugentlige superbruger-møder med henblik på videndeling om hensigtsmæssige kommunale arbejdsgange.</li> <li>▪ Erfarings-opsamling og information til relevante kommunale medarbejdere ang. arbejdsgange for afstemning, refusion mv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ekstraordinære tema-møder for kommunale sagsbehandlere og ydelseschefer med fokus på løsningens logik og funktionalitet.</li> <li>▪ Løbende anvisning af 'work-arounds' for fejl i løsningen til brug i den kommunale sagsbehandling.</li> <li>▪ Fortsat facilitering af ugentlige superbruger-møder med henblik på videndeling om hensigtsmæssige kommunale arbejdsgange.</li> <li>▪ Erfarings-opsamling og information til relevante kommunale medarbejdere ang. arbejdsgange for afstemning, refusion mv.</li> </ul>
<b>Styring</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uhyre tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support.</li> <li>▪ Månedlig nyhedsbrev til alle interesserede kommunale medarbejdere og ledere med information om løsningen</li> <li>▪ Tilfredshedsmåling blandt sagsbehandlere, projektledere og ydelseschefer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortsat uhyre tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support.</li> <li>▪ Udarbejdelse af 'udbedringsplan' (kontraktligt virkemiddel) fra KMD's side for at sikre en tilfredsstillende drift-situation.</li> <li>▪ Styrket visitering og prioritering af indkomne videreudviklings-ønsker (gennemføres i samarbejde med projektets kommunale faggruppe).</li> <li>▪ Tilfredshedsmåling blandt sagsbehandlere, projektledere og ydelseschefer.</li> </ul>
	<b>Oktober</b>	<b>November - december</b>

<p><b>Løsning mv.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Release' af ny version af løsningen med fokus på fejlrettelser og videreudvikling.</li> <li>▪ Løbende anbefalinger ang. ophør i brug af 'work-arounds' for fejl i løsningen i forbindelse med nye 'releases'.</li> <li>▪ Ugentlige statusmøder for alle kommuner ang. løsningens drift.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Release' af ny version af løsningen med fokus på fejlrettelser og videreudvikling.</li> <li>▪ Løbende anbefalinger ang. ophør i brug af 'work-arounds' for fejl i løsningen i forbindelse med nye 'releases'.</li> <li>▪ Ugentlige statusmøder for alle kommuner ang. løsningens drift.</li> </ul>
<p><b>Kommunal anvendelse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkrete anbefalinger ang. arbejdsgange og anvendelse af løsningen til brug i den kommunale sagsbehandling (version 2).</li> <li>▪ Fortsat ekstraordinære temamøder for kommunale sagsbehandlere og ydelseschefer med fokus på løsningens logik og funktionalitet.</li> <li>▪ Fortsat facilitering af ugentlige superbruger-møder med henblik på videndeling om hensigtsmæssige kommunale arbejdsgange.</li> <li>▪ Faglige netværksmøder (heldags) for samtlige kommuner på ydelseschef- og projektleder-niveau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkrete anbefalinger ang. arbejdsgange og anvendelse af løsningen til brug i den kommunale sagsbehandling (version 3).</li> <li>▪ Fortsat ekstraordinære temamøder for kommunale sagsbehandlere og ydelseschefer med fokus på løsningens logik og funktionalitet.</li> <li>▪ Opstart af egentligt kommunalt superbruger-netværk med henblik på videndeling om hensigtsmæssige kommunale arbejdsgange.</li> </ul>
<p><b>Styring</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortsat uhyre tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support.</li> <li>▪ Tilfredshedsmåling blandt sagsbehandlere (del af bredere KOMBIT-måling).</li> <li>▪ Informationsmøde for samtlige kommuner på direktør og arbejdsmarkedschef-niveau.</li> <li>▪ Informationsmøde for samtlige kommuner på programleder-niveau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortsat uhyre tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support.</li> <li>▪ Tilfredshedsmåling blandt kommunale beslutningstagere (del af bredere KOMBIT-måling).</li> <li>▪ Informationsmøde for samtlige kommuner på programleder-niveau.</li> <li>▪ Ekstraordinær, ekstern validering af løsningens it-kontroller og applikations-kontroller.</li> </ul>



<b>1. halvår 2021</b>	
<b>Løsning mv.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Løbende 'releases' af nye versioner af løsningen med fokus på fejlrettelser og videreudvikling.</li><li>▪ Årlig revision af informationssikkerhed, it-kontroller og applikationskontroller i relation til løsningen.</li></ul>
<b>Kommunal anvendelse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Facilitering af kommunalt superbruger-netværk med henblik på videndeling om hensigtsmæssige kommunale arbejdsgange.</li><li>▪ Faglige netværksmøder (heldags) for samtlige kommuner på ydelseschef- og projektleder-niveau.</li></ul>
<b>Styring</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tæt og kritisk dialog med KMD (inkl. brug af relevante kontraktlige virkemidler som fx bods-betaling) for at sikre tilstrækkelig kapacitet og kompetencer i forbindelse med drift, vedligehold, videreudvikling og support.</li><li>▪ Visitering og prioritering af indkomne videreudviklings-ønsker (gennemføres i samarbejde med projektets kommunale faggruppe).</li><li>▪ Informationsmøde for samtlige kommuner på direktør og arbejdsmarkedschef-niveau.</li></ul>