



Økonomiforvaltningen
Kultur- og Fritidsforvaltningen

Sendt pr. mail

12. oktober 2018

Sagsnr.
2016-0000460

Dokumentnr.
2016-0000460-63

Opfølgning på Borgerrådgiverens undersøgelse om overskuelighed i digitale postløsninger til kommunikation med kommunen (Økonomiforvaltningens sag 2016-0231515/Kultur- og Fritidsforvaltningens sag 2016-0072408)

Borgerrådgiveren iværksatte ved brev af 31. marts 2016 en undersøgelse af overskueligheden i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen.

Formålet med undersøgelsen var at se på, hvorvidt kommunen lever op til målet i egen service- og kanalstrategi om at ”gøre det nemt at være digital københavner” for så vidt angår borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunen, herunder kommunens enkelte enheder, når det gælder kommunikation via Digital Post. Formålet var ligeledes at undersøge, hvordan borgerne er stillet i forhold til dels at anvende Digital Post i kommunikationen med kommunen og dels, hvorvidt der er tilstrækkelig overskuelighed i forhold til at finde ud af, hvor man som borger skal henvende sig med hvad. Væsentlige elementer i denne sammenhæng er den oplysning og vejledning, borgeren har adgang til på de digitale platforme og gennemsigtigheden i navngivningen af de enkelte enheder.

Den 14. oktober 2016 fik forvaltningerne tilsendt Borgerrådgiverens endelige rapport om overskuelighed i digitale post-løsninger til kommunikation med kommunen.

Såfremt der ønskes en fuld fremstilling af undersøgelsens resultat, henvises der til den endelige rapport, idet denne fremstilling fungerer som opfølgning på det, der blev spurgt til i rapporten.

Af rapporten fremgik bl.a. følgende:

”Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der fra både Økonomiforvaltningens og Kultur- og Fritidsforvaltningens side er fokus på de områder, forvaltningerne hver især oplyser at have ansvar for. Det er dog samtidig Borgerrådgiverens vurdering, at den decentrale placering af en stor del af opgaverne i relation til de kontaktflader, borgerne møder, kan have en negativ indvirkning

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren

på opfyldelsen af målet om at gøre det nemt at være digital københavner.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på følgende opmærksomhedspunkter/risici, som forvaltningerne bør være opmærksomme på i forhold til målsætningen om at gøre det nemt at være digital københavner:

- Risiko for at borgerne ikke kan overskue de digitale kontaktflader på kk.dk og borger.dk
- Risiko for at borgerne ikke finder rette digitale kontakt og anvender en anden kanal i stedet eller vælger en forkert kontakt, som genererer ekstraarbejde i forvaltningen og ventetid for borgerne
- Risiko for at borgerne møder løsninger, der ikke virker, uden at de gøres opmærksom på det, når de sidder klar og forsøger sig frem
- Risiko for at borgerne, når de har mødt fejl flere gange, opgiver at kommunikere digitalt med kommunen

Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt.

Borgerrådgiverens overordnede konklusion er, at kontaktfladerne i forhold til Digital Post fremstår delvist ukoordinerede, ikke er tilstrækkelig opdaterede, samt at der ikke gives tilstrækkelig og relevant vejledning. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse potentielle problemer blandt andet kan skyldes, at der ikke er en enstregen styring.

Sammenfattende er det således Borgerrådgiverens vurdering, at der er mulighed for at forbedre borgernes mulighed for at overskue, hvor og hvordan borgerne initierer sikker digital kommunikation med kommunen i form af Digital Post, og at det er muligt at skabe mere gennemskuelighed og logik i opbygningen af kontaktindgangene på henholdsvis borger.dk og kk.dk, herunder ved at give bedre information og vejledning.

Det er ligeledes Borgerrådgiverens vurdering, at kommunen – med det afklarende og forbedrende arbejde Kultur- og Fritidsforvaltningen har sat i værk i samarbejde med de øvrige forvaltninger og med opbakning fra Digitaliseringschefkredsen – vil kunne hjælpe borgerne til et bedre overblik og en overskuelighed i forhold til deres digitale kommunikation med kommunen. Formålet med indsatsen er at afdække brugernes digitale interaktion med kommunen og herigennem få viden om hensigts-

mæssigt design af kontakthierarkiet på borger.dk, en bedre sammenhæng mellem kk.dk og borger.dk samt at få input til en ny service- og kanalstrategi.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen anvender denne undersøgelses oplysninger, bemærkninger, anbefalinger mv. i det pågående arbejde, og Borgerrådgiveren har bedt om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen.

Borgerrådgiveren har desuden bedt forvaltningerne om at modtage underretning om, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger giver anledning til.”

Borgerrådgiveren bad forvaltningerne om at blive orienteret om, hvad anbefalingerne i rapporten og angivelsen af mulige risici gav forvaltningerne anledning til.

Borgerrådgiveren har efterfølgende holdt flere møder med Kultur- og Fritidsforvaltningen og er her blevet orienteret om arbejdet med kommunens nye service- og kanalstrategi, ligesom Borgerrådgiveren løbende er blevet holdt orienteret om status for arbejdet med at forbedre og forenkle kontakthierarkiet på borger.dk/eBoks.

Borgerrådgiveren bad ved mail af 12. december 2017 og igen ved mail af 6. juli 2018 forvaltningerne om at sende deres skriftlig tilbagemelding om, hvad anbefalinger og angivelse af mulige risici i den endelige rapport af 14. oktober 2016 havde givet forvaltningerne anledning til.

Ved mail af 13. august 2018 modtog jeg Økonomiforvaltningens og Kultur- og Fritidsforvaltningens koordinerede svar i form af notat dateret den 10. august 2018 (indsat som bilag).

Jeg har overordnet noteret mig forvaltningernes tilbagemelding og det oplyste i forhold til forvaltningernes samlede vurdering af, at der arbejdes med at udvikle og implementere indsatser på baggrund af de anbefalinger, jeg er kommet med i den endelige rapport.

Nedenfor følger mine bemærkninger til forvaltningernes svar på og opfølgning i forhold til de anbefalinger, der indgik i den endelige rapport af 14. oktober. Forvaltningerne forholder sig ikke i deres besvarelse til de konkrete anbefalinger, men overordnet til de samlede vurderinger i den endelige rapport. Forvaltningerne har oplyst, at dette udgør deres samlede besvarelse, og det er derfor dette svar, jeg forholder mig til. Jeg vil i det følgende gengive mine anbefalinger enkeltvis, efterfulgt af den del af forvaltningernes svar af 13. august 2018, som, jeg vurderer, må være en tilbagemelding i forhold til hver af disse.

Opfølgning på de konkrete anbefalinger i rapporten

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 12 f.):

”Det er (...) uklart for mig, hvem der har ansvar for at følge op på fejlmeldinger fra f.eks. e-Boks om, at borgere ikke kan anvende dybe links, som det har været tilfældet flere gange i de forløbne måneder. Fra praksis og tidligere orienteringer er jeg bekendt med, at det er VSDK, der står for at videreformidle information om fejl til kommunens Digital Post-koordinatorer, hvor der er repræsentanter fra alle kommunens forvaltninger, men det er uklart for mig, hvor ansvaret for at følge op, orientere kommunens borgere og virksomheder om, at der er fejl i systemet mv. er placeret, og hvilke fejl, der giver anledning til dette.

Det er desuden uklart for mig, om der findes en procedure for, hvornår der skal orienteres videre ud i forvaltningerne, hvordan det skal ske, og også på hvilken måde og i hvilket omfang borgere og virksomheder orienteres om de pågældende fejl, nedbrud mv. Borgerrådgiveren er ikke oplyst om, at der findes en procedure for dette og dermed heller ikke, hvem der måtte have ansvaret for, at en sådan findes, er opdateret, kommer i brug mv. I tilfælde af at en sådan ikke allerede findes, anbefaler jeg, at forvaltningerne overvejer, om der kan være grund til at etablere en sådan. Uanset, om fejlen måtte ligge hos eBoks som i ovennævnte tilfælde, er det kommunen, borgerne kommunikerer med, og de vil møde fejlen, når de forsøger at kontakte kommunen via de dybe links, der i udstrakt grad henvises til på kk.dk i forhold til Digital Post til kommunen.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i deres brev af 30. august 2016 med bemærkninger til den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende: ’Det er VSDK, der følger op på fejlmeldinger fra f.eks. e-Boks. Der er endnu ikke fastlagt nogen procedure for, hvordan kommunens borgere og virksomheder bliver gjort opmærksom på eventuelle fejl i eksempelvis e-Boks.’ Forvaltningens oplysning giver mig ikke anledning til at ændre min anbefaling om at overveje, om der kan være grund til at etablere en sådan procedure. Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.”

Af forvaltningernes svar af 13. august 2018 fremgår følgende:

”Videnscenter for Sikker Digital kommunikation (VSDK) styrer den daglige drift af en række systemer, der bruges til sikker

kommunikation mellem kommunen, borgere og virksomheder. Når VSDK er bekendt med fejl i de borger- eller virksomhedsrettede services, informerer VSDK de Digital Post Koordinatorer, som er forankret i hver forvaltning. Endvidere informerer VSDK fejl til Serviceindgang IT, så kommunens centrale it-support er orienteret.

Der udestår fælles arbejdsgange og retningslinjer for, hvordan opgaven bliver løst på tværs af IT-, digitaliserings- og webfunktionerne i forvaltningerne og på tværs af Københavns Kommune.

Denne problemstilling løftes i programmet om 'Fremtidens digitale borgerkontakt' (...)"

Jeg har noteret mig VSDK's arbejdsgang i forhold til at videreformidle information om fejl i systemer til sikker kommunikation mellem kommunen og borgere/virksomheder. Jeg har ligeledes noteret mig det oplyste om, at der endnu ikke er fælles arbejdsgange og retningslinjer for, hvordan opgaven bliver løst på tværs af IT-, digitaliserings- og webfunktionerne i forvaltningerne og på tværs af Københavns Kommune, men at opgaven vil indgå i det kommende arbejde med 'Fremtidens digitale borgerkontakt' og således på sigt vil blive håndteret.

Jeg har ingen yderligere bemærkninger til dette.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 13 f.):

"Jeg noterer mig, at det rent teknisk er muligt for Kultur- og Fritidsforvaltningen at indsætte informationsbokse på alle sektionssider og artikelsider, og at det derfor er muligt fremadrettet at oprette informationsbokse med relevante oplysninger om drift mv. Jeg noterer mig samtidig, at der ikke er fastsat en procedure for, om dette skal gøres, hvornår og af hvem. Jeg forstår således forvaltningens bemærkning ovenfor som en oplysning om den teknisk realiserbare mulighed for at orientere bredere og mere målrettet om eventuelle driftsforstyrrelser samt som en oplysning om, at denne mulighed endnu ikke er taget i brug eller er besluttet til ibrugtagen fremadrettet.

Jeg anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen eventuelt under inddragelse af de øvrige forvaltninger og i samarbejde med de koordinerende webredaktører og forvaltningernes kommunikationsansvarlige snarest muligt tager stilling til, hvorvidt denne mulighed skal tages i brug, samt fastlægger en procedure for,

hvordan dette gøres mest hensigtsmæssigt, hvornår og af hvem, jf. også nedenfor.”

Jeg kan ikke se af forvaltningernes svar, at der er svaret på denne anbefaling, men jeg lægger til grund, at overvejelser om, hvorvidt den her beskrevne tekniske mulighed skal tages i brug, vil indgå i det forestående arbejde med en governance på området (mere om denne governance nedenfor).

Jeg har derfor ikke yderligere bemærkninger til dette.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 14):

”Jeg gør opmærksom på, at de nuværende indgange til Digital Post-kommunikation med kommunen giver følgende opmærksomhedspunkter/risici, som forvaltningerne bør være opmærksomme på i forhold til målsætningen om at gøre det nemt at være digital københavnere:

- Risiko for at borgerne ikke kan overskue de digitale kontaktflader på kk.dk og borger.dk
- Risiko for at borgerne ikke finder rette digitale kontakt og anvender en anden kanal i stedet eller vælger en forkert kontakt, som genererer ekstraarbejde i forvaltningen og ventetid for borgerne
- Risiko for at borgerne møder løsninger, der ikke virker, uden at de gøres opmærksom på det, når de sidder klar og forsøger sig frem
- Risiko for at borgerne, når de har mødt fejl flere gange, opgiver at kommunikere digitalt med kommunen

Samlet set er det min vurdering, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt. Jeg beder forvaltningerne om at underrette mig om, hvorvidt min angivelse af mulige risici samt mine bemærkninger og anbefalinger (markeret med kursiv i rapporten), hvoraf disse risici er udledt, giver anledning til tiltag, ændringer eller andet.”

Af forvaltningernes svar af 13. august 2018 fremgår følgende:

”KFF har som led i det tværgående arbejde med at udvikle en fælles vision og strategi for borgerrettet digital service, fået bevilget midler via overførelsessagen 2017/2018 til at påbegynde arbejdet med at forbedre den digitale service til borgerne. Indsatserne er organiseret i regi af KFF i programmet, ”Fremtidens digitale borgerkontakt”, med It-kredsen som styregruppe, hvor

de øvrige forvaltninger er repræsenteret på ledelsesplan. Programmet og de i alt 5 projekter skal bidrage til, at kommunens digitale borgerkontakt gøres mere sikker, sammenhængende, brugervenlig og effektiv, og dermed bidrage til indfrielse af visionen om den borgerrettede digitale service.

Tværgående investeringscase, Forbedret digital kontakt og tværgående innovationscase.

Der er bevilget 5,9 mio. kr. til tværgående investering, udvikling og implementering af indsatser, der skal styrke fremtidens digitale borgerkontakt, så borgerne sikkert og nemt kan henvende sig digitalt til Københavns Kommune. Den forbedrede digitale kontakt skal understøtte visionen om effektiv digital og sikker kommunikation, således at brugerne motiveres til at benytte den billigste og mest effektive kanal i forhold til den konkrete henvendelse.

Investeringscasen indeholder fire af de fem projekter. Derudover er der også bevilget 850.000 kr. fra innovationspuljen til et tværgående projekt, der skal understøtte innovationen af kommunens digitale selvbetjeningsløsninger.

De konkrete projekter er:

1. en fælles model for digital service, der skal skabe en ensartet omkostningseffektiv service på tværs af kommunens syv forvaltninger, som motiverer borgerne til at henvende sig via de optimale kanaler.
2. udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontakt- og webformularer, der understøtter en sikker og effektiv kontakt med kommunen.
3. ensretning i borgerrettede kontaktoplysninger ved hjælp af systemoptimering og governance for kontakt, der styrker borgernes overblik over kontaktmuligheder på kk.dk og hermed øger graden af digitale borgerhenvendelser på de områder, hvor det er relevant.
4. implementering af Ny generation Digital Post i 2020, der sikrer, at KK også i fremtiden kan modtage Digital Post, og betyder nemmere og smartere drift og vedligehold i kommunen, samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne.
5. innovation af digital selvbetjening indebærer samarbejde med private og offentlige partnere i forhold til at innovere og teste en digital selvbetjeningsløsning. Innovationsforløbet skal optimere og kvalificere kommunens kommende udvikling og effektivisering af digital selvbetjening.

Projekterne vedrørende innovation af digital selvbetjening og udvikling af nye kontakt- og webformularer er iværksat. De øvrige projekter skal scopes i forhold til, hvordan de organiseres bedst muligt, så de rette organisationsmedlemmer og dele af organisationen på tværs af Københavns Kommune involveres. For så vidt angår projektet vedrørende ny generation Digital Post, er der i kommunens it-anskaffelsesproces, fastsat et krav om integration til Digital Post. Derudover er KFF og ØKF sammen med de øvrige forvaltninger i tæt dialog med Digitaliseringsstyrelsen om dimensioneringen af den kommende implementeringsopgave.

Jeg har noteret mig det oplyste og har ikke yderligere bemærkninger i relation til denne del af undersøgelsen.

Jeg beder uanset dette om at blive orienteret om dels, hvordan projekterne forankres og koordineres, herunder med henblik på klarhed i ansvarsplaceringen og på tværgående ensartethed i projektfasen og i den efterfølgende drift, og dels om indholdet af den governance, som forudsættes udviklet som led i den omtalte investeringscase.

I den endelige rapport skrev jeg – i forhold til spørgsmålet om, på hvilken måde integration til og mulighed for anvendelse af Digital Post sikres ved indkøb af design, udvikling og software (kravspecifikationer o.l.) – følgende (side 16):

”Jeg noterer mig forvaltningernes oplysning om, at det ”efterhånden” er almindeligt, at IT-systemer, der bruges til borgerkommunikation, ”nu” designes med mulighed for integration til Digital Post. Jeg går således ud fra, at hjemmeside, applikationer, selvbetjeningsløsninger mv. nu – i det omfang det er muligt – vil have integration til Digital Post. Ikke mindst fordi forvaltningerne under spørgsmål 1 svarer, at Digital Post er en væsentlig kanal til kommunikation med borgerne. Jeg bemærker dog, at ingen af forvaltningerne har oplyst at gøre noget aktivt for at sikre integration i de eventuelle tilfælde, hvor en sådan integration ikke er indtænkt på forhånd. Jeg går ud fra, at dette skyldes, at en sådan opgave ikke er beskrevet/besluttet.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport præciseret forvaltningens synspunkt, nemlig: ’at det skal vurderes fra løsning til løsning, hvorvidt det er relevant at tilknytte Digital Post-funktionen til en IT-løsning. KFF har eksempelvis tilknyttet Digital Post-funktionen til den nye honorarstøtte-løsning, hvor kvittering fremsendes til Digital Post. KFF vurderer dog, at Digital Post funktionen ikke skal væ-

re et fast princip i alle digitale løsninger.’

Jeg er enig i, at det bør bero på en konkret vurdering, hvorvidt integration til Digital Post er formålstjenlig i det enkelte tilfælde, og det giver mig anledning til at præcisere min bemærkning ovenfor, som forholder sig til det faktum, at der i Københavns Kommune tidligere har været indkøbt større systemer, som med fordel kunne have været designet med integration til Digital Post, men hvor dette ikke var tænkt ind fra start. Min bemærkning går derfor på at fremhæve vigtigheden af, at overvejselsen altid indgår, således at der ikke efterfølgende skal foretages tilkøb, nyudvikling og lignende, samt at det i eksisterende løsninger overvejes, om en integration til Digital Post vil være formålstjenlig. Jeg er opmærksom på, at vurderingen af, hvilke systemer dette er relevant for, forudsætter, at den relevante fagforvaltning er inddraget i spørgsmålet, men jeg anbefaler, at der placeres et centralt ansvar for at sikre, at denne overvejelse bliver gjort i alle tilfælde.”

Følgende fremgår af forvaltningernes svar af 13. august 2018 som også indgår i citatet fra deres svar indsat ovenfor:

”For så vidt angår projektet vedrørende ny generation Digital Post, er der i kommunens it-anskaffelsesproces, fastsat et krav om integration til Digital Post.”

Jeg har ingen yderligere bemærkninger.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 20 f.):

”Af Økonomiforvaltningens besvarelse fremgår det, at det er de enkelte forvaltninger, der står for vedligeholdelse af de borgerrettede vejledende tekster til de postkasser, der vedrører deres ansvarsområder eller for ajourføring af backend modtagepostkasser i forbindelse med organisationsændringer og lignende, og at disse ændringer bestilles hos VSDK.

Jeg bemærker, at løsningens potentiale til at yde en mere præcis vejledning til borgerne ikke i alle tilfælde ses at være udnyttet, samt at der ikke bør optræde uvirksomme links. Jeg anbefaler, at Økonomiforvaltningen, ved VSDK, tager dette op i kommunens forum for Digital Post-koordinatorer.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i sit brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende: ’KFF mener ikke, at VSDK skal påtage sig opgaven med at gennemse, hvornår der

optræder uvirksomme links, eller om der er præcise vejledninger til borgerne. Disse opgaver ligger i det tværgående samarbejde mellem forvaltningernes web-koordinatorer og i det specifikke forløb med Innovationshuset.’

Jeg noterer mig forvaltningens stillingtagen til opgaveplaceringen og har ligeledes noteret mig, at der fra forvaltningens side er igangsat processer med det formål at forbedre vejledningen og udnytte løsningens potentiale. Jeg beder om underretning om, hvad forvaltningens arbejde med denne opgave resulterer i samt oplysning om, hvem der herefter har ansvar for at sikre, at information og tekster på denne platform er opdateret.”

Af forvaltningernes svar af 13. august 2018 fremgår følgende:

”Hierarki for Digital Post

I juni 2017 gik det nye og brugervenlige hierarki for Digital Post på borger.dk i luften. I august og september 2017 har fulgt et efterarbejde med:

- en ensretning i DP-hierarkiet på kk.dk (<https://www.kk.dk/digitalpost>), så de to fremstår ens for brugerne.
- at sikre informationsteksterne til hver enkel postkasse på borger.dk. Dette arbejdet afsluttedes i efteråret 2017.
- Resultat:
- reduktion i antal digitale postkasser
- mere ensartet struktur for Digital Post på kk.dk og borger.dk
- informationstekster på alle postkasser.

KFF er opmærksomme på, at der er tilsvarende udfordringer i DP-hierarkiet på virk.dk, dog med omvendt fortegn, da der på virk.dk er for få postkasser at vælge imellem. Det er et indsatsområde, der tages højde for i et kommende projekt om Digital Post i regi af programmet om ’Fremtidens digitale borgerkontakt’.

Generelle retningslinjer for digital kommunikation

I dag er det op til forvaltningernes webteam at vurdere, hvilke kontaktmuligheder, brugerne skal tilbydes, herunder

- 1) om det er sikre og/eller ikke-sikre skriftlige kanaler,
- 2) om disse skal understøttes af egentlig medbetjening, dvs. mulighed for telefonisk kontakt.

Videnscenter for Sikker Digital kommunikation (VSDK) styrer den daglige drift af en række systemer, der bruges til sikker kommunikation mellem kommunen, borgere og virksomheder. Når VSDK er bekendt med fejl i de borger- eller virksomheds-

rettede services, informerer VSDK de Digital Post Koordinatorer, som er forankret i hver forvaltning. Endvidere informerer VSDK fejl til Serviceindgang IT, så kommunens centrale it-support er orienteret.

Der udestår fælles arbejdsgange og retningslinjer for, hvordan opgaven bliver løst på tværs af IT-, digitaliserings- og webfunktionerne i forvaltningerne og på tværs af Københavns Kommune.

Denne problemstilling løftes i programmet om 'Fremtidens digitale borgerkontakt', hvor det ovenfor beskrevne projekt til "optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt" skal:

- effektivisere driften af kontaktoplysninger
- få skabt en fælles governance på tværs af fagforvaltninger og KIT til, hvordan de digitale kanaler udstilles og styres i forhold til de forskellige services og målgrupper på tværs af kk.dk, multisites og borger.dk.

(...)"

Jeg har noteret mig det oplyste om diverse tiltag til forbedringer, der er foretaget, samt diverse tiltag, der er planlagt til senere effektivering.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 21):

"Klikker man på det dybe link [under kontakt i bunden af siderne på www.kk.dk], bliver man som borger sendt til login-siden, hvor man skal logge ind med NemID og evt. nøglekort, hvorefter der popper en ny besked op, hvor modtagerfeltet er udfyldt, og hvor man så kan skrive indholdet i den Digitale Post, man ønsker at sende til den pågældende enhed. Jeg bemærker, at det ved de ovennævnte opslag er iagttaget, at der ikke gives en vejledning til borgerne om, hvad de kan forvente, der vil ske, når de klikker på det aktive dybe link. Eksempelvis fremgår det ikke, at de skal anvende NemID-login, og det fremgår heller ikke, at de forventes at logge ind i deres digitale postkasse via borger.dk, og at det først er herefter, at hjælpen viser sig i form af det omtalte "Skriv ny post" -meddelelsesvindue, hvor den modtagende enhed er valgt og indsat.

Jeg anbefaler forvaltningerne at overveje, om der ligger en formidlingsopgave i at fortælle borgerne, hvad det rent faktisk er, der sker, når de klikker på linket, så de ikke tror, at linket alene

leder dem til login med NemID, som det umiddelbart kunne se ud til, hvis ikke man ved, at man skal logge ind for at få oprettet en ny post, hvor modtageren er indsat som ønsket. Herunder om det kunne være hensigtsmæssigt at tilføje en kort information til borgerne, eksempelvis om at borgerne skal have deres NemID klar.”

Jeg har ved opslag på kk.dk konstateret, at der ved mange af de såkaldt dybe links er indsat en tekst som lyder ”(hav dit NemID klar)”, og at borgerne således er bedre informeret om, hvad de kan forvente og har mulighed for at forberede sig.

Jeg har ikke yderligere bemærkninger til dette punkt.

I den endelige rapport skrev jeg videre følgende (side 21):

”I forhold til retningslinjerne for navngivning af postkasser, henholdsvis skjulte og ikke skjulte, er der fra en strengt logisk betragtning et modsætningsforhold i de to sæt af retningslinjer for navngivningen. Hvor postkasserne i kontakthierakiet (de ikke-skjulte) har navn ud fra strukturen på kk.dk og KL’s emneplan, så har de skjulte postkasser, som vi linker til via dybe link på netop kk.dk, de pågældende enheders navn. Jeg kender ikke baggrunden for dette valg, men umiddelbart forekommer det uigennemskueligt, og alt andet lige letter det ikke borgernes mulighed for at danne sig et overblik over, hvordan vi har indrettet systemerne. Jeg anbefaler, at forvaltningerne overvejer muligheden for en koordineret, ensartet navngivning. Jeg beder om underretning om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.”

Forvaltningerne oplyste i deres svar af 13. august 2018 bl.a. følgende:

”Hierarki for Digital Post

I juni 2017 gik det nye og brugervenlige hierarki for Digital Post på borger.dk i luften. I august og september 2017 har fulgt et efterarbejde med:

- en ensretning i DP-hierarkiet på kk.dk (<https://www.kk.dk/digitalpost>), så de to fremstår ens for brugerne.
- at sikre informationsteksterne til hver enkel postkasse på borger.dk. Dette arbejdet afsluttedes i efteråret 2017.
- Resultat:
- reduktion i antal digitale postkasser
- mere ensartet struktur for Digital Post på kk.dk og borger.dk
- informationstekster på alle postkasser.”

Jeg har noteret mig, at forvaltningerne – som jeg også løbende har været holdt orienteret om via møder og mails – har gjort en indsats for at forenkle kontakthierarkiet på borger.dk/eBoks, således at det er mere overskueligt for borgerne at finde ud af, hvilke kontakter, de skal skrive til. Jeg bemærker hertil, at antallet af kontakter er reduceret betydeligt, at strukturen i hierarkiet i højere grad svarer til den, der er på kk.dk, ligesom borgerne via de vejledende informationstekster nu har mulighed for at finde ud af, hvilken kontakt der er rette modtager i den enkelte borgers situation.

Den betydelige reduktion i antallet af modtagere af digital post i kommunen medfører, at den enkelte borger ikke skal forholde sig til lige så mange mulige kontaktindgange. Det betyder alt andet lige, at borgerne i langt mindre grad end tidligere forventes at sætte sig ind i kommunens detailstruktur og forgrenede kontaktindgang. I stedet finder borgerne en mere overordnet indgang, hvorefter det er op til den enkelte forvaltning og enhed at håndtere og fordele de henvendelser, der modtages ud i de mere specialiserede enheder og dertilhørende postkasser. Set fra et borgerperspektiv kan man udtrykke det således, at fordelingsopgaven internt i kommunen nu i højere grad er placeret i kommunen frem for hos den enkelte borger. Dette er efter Borgerrådgiverens vurdering positivt. Det stiller dog – for at det udelukkende kan siges at være en gevinst for borgerne – krav om, at kommunen ude i hver af de enheder, der modtager post, afsætter de fornødne ressourcer til en professionel og effektiv håndtering og fordeling af indkommen post, således at den mere overskuelige indgang for borgerne ikke får konsekvenser for borgerne i form af længere sagsbehandlingstid som følge af, at fordelingsopgaven nu i højere grad varetages internt i kommunen.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at indgående post er modtaget på det tidspunkt, hvor det er kommunen i hænde – uanset om den enkelte forvaltning har indrettet sig på en måde, der gør, at posten skal fordeles en eller flere gange, før det er modtaget i den enhed eller af den medarbejder, der skal besvare henvendelsen. Det betyder, at en henvendelse er modtaget, når den er modtaget i kommunen, uanset om henvendelsen er indkommet i en central fællespostkasse eller i en decentral enhedspostkasse. Det er derfor uanset den eventuelle interne viderefordeling, der måtte være nødvendig, de samme frister, der gælder i forhold til krav om journalisering, jf. retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune og i forhold til øvrige fastsatte frister, som følger af lov eller af forvaltningsspecifikke udmeldinger, som hvis henvendelsen var sendt digitalt direkte til den specifikke afdelingspostkasse.

Borgerrådgiveren går ud fra, at forvaltningerne er opmærksomme på dette og gør derfor ikke yderligere.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 23):

”Jeg anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen anvender denne undersøgelses oplysninger, bemærkninger, anbefalinger mv. i det pågældende arbejde og beder om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen.”

Forvaltningerne oplyser afsluttende i deres svar af 13. august 2018 følgende:

”Det er således KFF’s og ØKF’s samlede vurdering, at der arbejdes med at udvikle og implementere de indsatser, som Borgerrådgiveren efterspørger i henholdsvis, ’Opfølgning på rapporten ’Overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen’ (2016-0000460) og ’Opfølgingsnotat vedr. forvaltningernes brug af e-mailadresser’ (2016-0387302).”

Jeg har noteret mig forvaltningernes samlede besvarelse og er enig med forvaltningerne i, at konstateringer og anbefalinger er taget til efterretning og er realiseret henholdsvis er indtænkt i kommende cases, projekter og tiltag.

Jeg har på den baggrund ingen yderligere bemærkninger.

I den endelige rapport skrev jeg følgende (side 24):

”Jeg noterer mig oplysningen om, at kommunen løbende holder sig orienteret om brugertests mv. foretaget af Digitaliseringsstyrelsen og KL, og går ud fra, at forvaltningerne deler denne viden i relevante fora, eksempelvis i Forum for Digitale Post-koordinatorer, og at forvaltningerne løbende overvejer, om den viden, der tilvejebringes, giver anledning til at foretage ændringer, justeringer, yderligere vejledning eller andet.

Jeg anbefaler forvaltningerne, som jeg også forstår det er en del af samarbejdet med Innovationshuset, at supplere denne viden med mere specifikke tests for Københavns Kommune for dels at få viden om borgernes mulighed for at finde frem til rette kontakt via kontakthierakiet på borger.dk og dels finde frem til rette modtager via dybe links på kk.dk. Sådanne tests vil ligeledes kunne tilvejebringe en generel viden om, hvilke søgemønstre borgerne har.”

Borgerrådgiveren bemærker hertil, at forvaltningerne ikke har svaret på den konkrete anbefaling. Borgerrådgiveren finder fortsat anbefalingen relevant ikke mindst som opfølgning på, hvorvidt de udfoldede og iværksatte tiltag har haft den ønskede effekt, og lægger uanset at forvaltningerne ikke har svaret konkret på denne del til grund, at

overvejelsen er indgået som en del af den samlede opfølgning på undersøgelsen og de indsatser, der er udført, igangsat og skal igangsættes bl.a. på baggrund heraf.

Afslutningsvis ønsker jeg at knytte en bemærkning til en problemstilling, Borgerrådgiveren italesatte over for Kultur- og Fritidsforvaltningen i en anden sammenhæng tilbage i 2015. Borgerrådgiveren ydede da opsøgende rådgivning i forhold til Københavns Kommunes nye hjemmeside til Kultur- og Fritidsforvaltningen. Dels om utilstrækkelig brugervenlighed og dels om usikker (ukrypteret) digital kommunikation med borgerne, som den nye hjemmeside i høj grad lagde op til som følge af, at Digital Post ikke i tilstrækkelig grad var tænkt ind i den grundlæggende løsning. Borgerrådgiverens ”Notat om de umiddelbare problemstillinger ved den digitale kommunikation med borgerne, som Drupal-løsningen lægger op til”, blev sendt til forvaltningen ved mail af 23. januar 2015 (Borgerrådgiverens sag 2015-0017883). Forvaltningen har flere gange siden oplyst, at de er enige i problemstillingen, og at de arbejder på en løsning. Senest er jeg med forvaltningernes svar af 13. august 2018 oplyst om, at der siden 2015 er arbejdet på og fortsat arbejdes på at lave sikre webformularer.

Forvaltningerne oplyser følgende i deres svar af 13. august 2018:

”Københavns Kommune er opmærksom på, at brugerne risikerer at bruge de ikke-sikre webformularer til følsomme personoplysninger. Derfor gøres de opmærksomme på herpå øverst på webformularen.

Siden 2015 er der arbejdet på at lave sikre webformularer på tværs af de syv forvaltninger. Dette er indeholdt som en indsats i programmet om Fremtidens digitale borgerkontakt, hvor det ovenfor nævnte projekt om udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontakt- og webformularer, løfter denne del.”

Jeg noterer mig det oplyste og må i forhold til både undersøgelsen om overskuelighed i digitale postløsninger til kommunikation med kommunen fra 2016 og den konsultative bistand og rådgivning, der er ydet, i forhold til sikre kommunikationskanaler tilbage i 2015, konstatere, at der, når det kommer til it-tekniske løsninger, er en relativ lang reaktionstid i forhold til at følge op på de problemstillinger, kommunen ellers er opmærksom på og har et ønske om at løse.

Idet jeg er oplyst om, at forvaltningen fortsat har fokus på problemstillingerne og de mulige forbedringstiltag, og at en løsning er indtænkt som indsatser i arbejdet med ”Fremtidens digitale borgerkontakt”, foretager jeg ikke yderligere.

Jeg afslutter undersøgelsen med dette brev, som i lighed med den endelige rapport inden for få dage vil blive offentliggjort på borgerråd-giverens hjemmeside www.kk.dk/borgerraadgiveren.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerråd-giver

Bilag: Økonomiforvaltningens og Kultur- og Fritidsforvaltningens koordinerede svar i form af notat dateret den 10. august 2018 sendt til Borgerrådgiverens ved mail af 13. august 2018



Besvarelse af borgerrådgiverens henvendelse vedr. styrkelse af den borgerrettede digitale kommunikation og service

BAGGRUND

Borgerrådgiveren har den 6. juli 2018 anmodet Økonomiforvaltningen (ØKF) og Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) om svar på to henvendelser vedr. borgerrettet digital kommunikation. Dette notat indeholder derfor ØKF's og KFF's svar vedr.:

1. Opfølgning på rapporten 'Overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen' (2016-0000460)
2. Opfølgingsnotat vedr. forvaltningernes brug af e-mailadresser (2016-0387302)

Følgende besvarelse er KFF's og ØKF's fælles svar på opfølgning på Borgerrådgiverens sager 2016-0000460 og 2016-0387302.

BESVARELSE

1. Opfølgning på rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen (2016-0000460)

Borgerrådgiveren sendte den 14. oktober 2016 rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen. Her kom Borgerrådgiveren med anbefalinger til forvaltningerne. Borgerrådgiveren beder om opfølgning på, hvad anbefalingerne har givet anledning til.

Borgerrådgiveren er i rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen november 2016 kommet med tre anbefalinger:

- forvaltningerne stiller sikker kommunikation til rådighed på en lettilgængelig måde og i øvrigt vejleder borgerne om, hvilke kommunikationskanaler, der er usikre, og hvilke alternativer, der findes.
- der udvikles generelle retningslinjer for hvilke kommunikationskanaler, vi har, og hvordan de bruges.
- der udvikles en kontaktgovernance, der sikrer en koordineret praksis af politikken.

Borgerrådgiveren har desuden bedt om en orientering om, hvordan indsatserne i regi af visions- og strategiarbejdet med at styrke den borgerrettede digitale kommunikation og service forankres, koordineres og styres. Desuden ønskes en uddybning af indholdet af den governance, der forudsættes udviklet som led i indsatsen.

NOTAT

10-08-2018

Sagsnr.
2018-0124679

Dokumentnr.
2018-0124679-2

Sagsbehandler
Charlotte Stenberg/Louise
Zabel/Anne Skafte

Udkast til vision og strategi for borgerrettet digital service i høring
KFF har med afsæt i en bestilling fra Økonomidirektorkredsen og It-kredsen udarbejdet et udkast til en fælles vision og strategi for den borgerrettede digitale service i Københavns Kommune. Dette er sket i tæt samarbejde med de øvrige forvaltninger. En fælles vision og strategi for borgerrettet digital service har til formål at sætte rammen for udvikling af den digitale kommunikation og service i København de kommende år, samt sikre implementeringen af de borgervendte indsatser i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier. It-kredsen, som er styregruppe for indsatsområdet, har i juni sendt udkastet til fælles vision og strategi for den borgerrettede digitale service i endelig høring i forvaltningerne med frist den 22. august 2018.

Forvaltningernes svar skal efterfølgende indarbejdes og endelig vision og strategi planlægges godkendt af It-kredsen og ØU i efteråret 2018.

Bevilling til investeringscase og innovationscase via overførelsessagen 2017/2018

KFF har som led i det tværgående arbejde med at udvikle en fælles vision og strategi for borgerrettet digital service, fået bevilget midler via overførelsessagen 2017/2018 til at påbegynde arbejdet med at forbedre den digitale service til borgere. Indsatserne er organiseret i regi af KFF i programmet, "Fremtidens digitale borgerkontakt", med It-kredsen som styregruppe, hvor de øvrige forvaltninger er repræsenteret på ledelsesplan. Programmet og de i alt 5 projekter skal bidrage til, at kommunens digitale borgerkontakt gøres mere sikker, sammenhængende, brugervenlig og effektiv, og dermed bidrage til indfrielse af visionen om den borgerrettede digitale service.

Tværgående investeringscase, Forbedret digital kontakt og tværgående innovationscase.

Der er bevilget 5,9 mio. kr. til tværgående investering, udvikling og implementering af indsatser, der skal styrke fremtidens digitale borgerkontakt, så borgere sikkert og nemt kan henvende sig digitalt til Københavns Kommune. Den forbedrede digitale kontakt skal understøtte visionen om effektiv digital og sikker kommunikation, således at brugerne motiveres til at benytte den billigste og mest effektive kanal i forhold til den konkrete henvendelse.

Investeringscasen indeholder fire af de fem projekter. Derudover er der også bevilget 850.000 kr. fra innovationspuljen til et tværgående projekt, der skal understøtte innovationen af kommunens digitale selvbetjeningsløsninger.

De konkrete projekter er:

Side 2 af 5

1. en fælles model for digital service, der skal skabe en ensartet omkostningseffektiv service på tværs af kommunens syv forvaltninger, som motiverer borgerne til at henvende sig via de optimale kanaler.
2. udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontakt- og webformularer, der understøtter en sikker og effektiv kontakt med kommunen.
3. ensretning i borgerrettede kontaktoplysninger ved hjælp af systemoptimering og governance for kontakt, der styrker borgernes overblik over kontaktmuligheder på kk.dk og hermed øger graden af digitale borgerhenvendelser på de områder, hvor det er relevant.
4. implementering af Ny generation Digital Post i 2020, der sikrer, at KK også i fremtiden kan modtage Digital Post, og betyder nemmere og smartere drift og vedligehold i kommunen, samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne.
5. innovation af digital selvbetjening indebærer samarbejde med private og offentlige partnere i forhold til at innovere og teste en digital selvbetjeningsløsning. Innovationsforløbet skal optimere og kvalificere kommunens kommende udvikling og effektivisering af digital selvbetjening.

Projekterne vedrørende innovation af digital selvbetjening og udvikling af nye kontakt- og webformularer er iværksat. De øvrige projekter skal scopes i forhold til, hvordan de organiseres bedst muligt, så de rette organisationsmedlemmer og dele af organisationen på tværs af Københavns Kommune involveres. For så vidt angår projektet vedrørende ny generation Digital Post, er der i kommunens it-anskaffelsesproces, fastsat et krav om integration til Digital Post. Derudover er KFF og OKF sammen med de øvrige forvaltninger i tæt dialog med Digitaliseringsstyrelsen om dimensioneringen af den kommende implementeringsopgave.

Borgerrådgiverens tre anbefalinger tages hermed til efterretning og imødekommes i det igangværende visions- og strategi-udviklingsarbejde for en fælles borgerrettet digital service i Københavns Kommune. Det eksekveres via projekterne i det vedtagne program 'Fremtidens digitale borgerkontakt', som It-kredsen har godkendt.

2. Opfølgingsnotat vedr. forvaltningernes brug af e-mailadresser (2016-0387302)

Borgerrådgiveren modtog 7. december 2016 redegørende notat vedr. forvaltningernes brug af e-mailadresser. Borgerrådgiveren efterspørger i henvendelse af 6. juli 2018 et opfølgingsnotat vedr. det videre forløb for optimering af det digitale kommunikationsområde.

Hierarki for Digital Post

I juni 2017 gik det nye og brugervenlige hierarki for Digital Post på borger.dk i luften. I august og september 2017 har fulgt et efterarbejde med:

- en ensretning i DP-hierarkiet på kk.dk (<https://www.kk.dk/digitalpost>), så de to fremstår ens for brugerne.
- at sikre informationsteksterne til hver enkel postkasse på borger.dk. Dette arbejdet afsluttedes i efteråret 2017.

Resultat:

- reduktion i antal digitale postkasser
- mere ensartet struktur for Digital Post på kk.dk og borger.dk
- informationstekster på alle postkasser.

KFF er opmærksomme på, at der er tilsvarende udfordringer i DP-hierarkiet på virk.dk, dog med omvendt fortegn, da der på virk.dk er for få postkasser at vælge imellem. Det er et indsatsområde, der tages højde for i et kommende projekt om Digital Post i regi af programmet om 'Fremtidens digitale borgerkontakt'.

Generelle retningslinjer for digital kommunikation

I dag er det op til forvaltningernes webteam at vurdere, hvilke

kontaktmuligheder, brugerne skal tilbydes, herunder
1) om det er sikre og/eller ikke-sikre skriftlige kanaler,
2) om disse skal understøttes af egentlig medbetjening, dvs. mulighed for telefonisk kontakt.

Videnscenter for Sikker Digital kommunikation (VSDK) styrer den daglige drift af en række systemer, der bruges til sikker kommunikation mellem kommunen, borgere og virksomheder. Når VSDK er bekendt med fejl i de borger- eller virksomhedsrettede services, informerer VSDK de Digital Post Koordinatorer, som er forankret i hver forvaltning. Endvidere informerer VSDK fejl til Serviceindgang IT, så kommunens centrale it-support er orienteret.

Der udstår fælles arbejdsgange og retningslinjer for, hvordan opgaven bliver løst på tværs af IT-, digitaliserings- og webfunktionerne i forvaltningerne og på tværs af Københavns Kommune.

Denne problemstilling loftes i programmet om 'Fremtidens digitale borgerkontakt', hvor det ovenfor beskrevne projekt til "optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt" skal:

- effektivisere driften af kontaktoplysninger

Side 4 af 5

- få skabt en fælles governance på tværs af fagforvaltninger og KIT til, hvordan de digitale kanaler udstilles og styres i forhold til de forskellige services og målgrupper på tværs af kk.dk, multisites og borger.dk.

Overskueligheden i kontaktmuligheder (sikre vs. ikke-sikre kanaler)
Digital Post bliver med ovenstående indsats fremvist på en brugervenlig måde for de brugere, der konkret opsøger kommunens sikre, skriftlige kontaktkanaler.

De fleste brugere møder i dag kontaktmuligheder i bunden af websiderne på kk.dk. Her er Digital Post den sikre kanal markeret for brugerne med en hængelås, mens der på udvalgte websider, hvor brugerne har mange generelle spørgsmål også er mulighed for at skrive via vores (ikke sikre) webformularer. De har erstattet @-adresserne primært af to grunde:

- 1) Sikkerhed og spam. Robotter kan via script opfange mailadresser på hjemmesider, lægge dem i databaser og sælge dem til højstbydende.
- 2) Kanalstrategi og økonomi. Formålet er at standardisere borgernes skriftlige henvendelser til kommunen via webformularer, så kommunen får de rette oplysninger og bedst og billigst kan besvare henvendelserne.

Københavns Kommune er opmærksom på, at brugerne risikerer at bruge de ikke-sikre webformularer til folsomme personoplysninger. Derfor gøres de opmærksomme på herpå øverst på webformularen.

Siden 2015 er der arbejdet på at lave sikre webformularer på tværs af de syv forvaltninger. Dette er indeholdt som en indsats i programmet om Fremtidens digitale borgerkontakt, hvor det ovenfor nævnte projekt om udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontakt- og webformularer, løfter denne del.

Det er således KFF's og ØKF's samlede vurdering, at der arbejdes med at udvikle og implementere de indsatser, som Borgerrådgiveren efterspørger i henholdsvis, "Opfølgning på rapporten 'Overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen' (2016-000460) og "Opfølgingsnotat vedr. forvaltningernes brug af e-mailadresser" (2016-0387302).

Med venlig hilsen
Thomas Jakobsen og Stig Lundbech
Direktør i KFF Direktør for Koncern IT