



KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Økonomiforvaltningen, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen, Teknik- og Miljøforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Sendt på e-mail

06-12-2016

Sagsnr.
2016-0344304

Dokumentnr.
2016-0344304-14

Københavns Kommunes håndtering af borgere, hvor midlertidig fritagelse for Digital Post udløb den 1. november 2016

Den 10. oktober 2016 skrev jeg til alle kommunens forvaltninger med anmodning om at blive orienteret om, hvorvidt den enkelte forvaltning er opmærksom på den restgruppe, som endnu ikke havde reageret på det fysiske brev, de har fået tilsendt, om udløb af den midlertidige fritagelse for Digital Post, og hvor der på baggrund af kommunens informationer om de pågældende eller af andre grunde kunne være anledning til at overveje, om de kunne have behov for vejledning ud over det nævnte brev. I mit brev henviste jeg blandt andet til forvaltningens vejledningsforpligtelse. Jeg anmodede også forvaltningen om at oplyse, hvordan den i givet fald ville løfte sin vejledningsforpligtelse. Jeg anmodede ligeledes om oplysninger om eventuelle koordinerende tiltag i den forbindelse.

Jeg har nu modtaget svar fra alle forvaltninger og gennemgået svarene.

Generelt er forvaltningerne opmærksomme på den restgruppe, som ikke har reageret på det brev, de har modtaget, om udløb af fritagelse for Digital Post, og der er iværksat flere forskellige tiltag i forhold til restgruppen. Generelt er der i den enkelte forvaltning valgt en løsning tilpasset forvaltningens opgaveløsning og de borgere, som forvaltningen har kontakt med.

Det fremgår af de svar, jeg har modtaget, at det ikke har været muligt at lave et dataudtræk over hvilke borgere, der ikke har reageret på det fysiske brev, de har fået tilsendt, og som derfor automatisk bliver tilmeldt Digital Post.

Det fremgår blandt andet, at Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) benytter de arbejdsgange, som blev udarbejdet i 2014 i forbindelse med, at Digital Post blev obligatorisk for borgere over 15 år. Disse arbejdsgange adresserer netop de borgere, der typisk falder ind under de kriterier, der begrundet fritagelse eller forlængelse af fritagelse, og som skal have støtte i forbindelse med fritagelse. Arbejdsgangene blev i 2014 udarbejdet i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrations-

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
Borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

forvaltningen (BIF), Socialforvaltningen (SOF) og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF). Der henvises i øvrigt generelt i de modtagne svar til kontakt og samarbejde med KFF – som har ansvaret for fritagelsesenheden.

Det fremgår endvidere af de modtagne svar, at det vurderes i KFF, at langt de fleste borgere, som kan blive ramt af ophør af midlertidige fritagelser, vil være i kontakt med BIF, SOF og SUF. Af de svar, jeg har modtaget, fremgår, at netop disse forvaltninger i forbindelse med udløb af midlertidige fritagelser har været opmærksomme på at få bragt videre ud i forvaltningens enheder – til medarbejdere med borgerkontakt – at de skal vejlede og støtte borgere i forbindelse med udløb af deres fritagelse for Digital Post.

Eksempelvis har SOF henstillet til forvaltningens enheder, at medarbejder med direkte borgerkontakt selv tager emnet op med borgeren og/eller undersøger om borgeren er midlertidig fritaget for Digital Post. SOF har også i en kort periode op til de midlertidige fritagelsers udløb og ugerne umiddelbart efter via aftale med Kultur- og Fritidsforvaltningens Videnscenter haft læseadgang i fritagelsesmodulet for udvalgte medarbejdere i enheder, hvor der stadig er borgere, der eventuelt skal fritages, men som ikke er i stand til at handle på dette. De har herved kunnet se hvilke borgere, det drejer sig om, og kunnet kontakte disse borgere for at yde hjælp til en eventuel fritagelse for Digital Post. Tilsvarende aftale er lavet for SOF/BIF-enheden med henblik på at hjælpe enhedens borgere, som ikke selv er i stand til at ansøge om fritagelse eller handle på udløb af den midlertidige fritagelse for Digital Post. SOF og SUF har desuden koordineret og orienteret leverandør af privat hjemmepleje så der er opmærksomhed på, om der er borgere, som kan have behov for hjælp til at søge om fortsat midlertidig/permanent fritagelse for Digital Post.

Det fremgår endvidere, at forvaltningerne generelt også er opmærksomme på problemstillingen fremadrettet efter den 1. november 2016 i forhold til, at der kan være en gruppe borgere, som ikke er opmærksomme på, at de automatisk er blevet tilmeldt Digital Post, og derfor ikke reagerer på eventuelle breve, som forvaltningen sender digitalt.

Eksempelvis har Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) orienteret de Digitale-Post-vejledere og alle skolesekretærer om fritagelsesproblematikken og udsendt retningslinjer for håndtering af restgruppen. Af retningslinjerne fremgår blandt andet, at medarbejdere, som sender borgerbreve, skal orienteres om problematikken. Det fremgår endvidere, at en medarbejder, som har sendt brev til en borger efter den 1. november 2016, hvor en borger mod forventning ikke reagerer på denne henvendelse sendt med Digital Post, skal være opmærksom på, at det kan være en borger, som ikke har opdaget tilmelding til Digital Post, samt at borgeren kan have behov for hjælp til at blive fritaget

igen eller til at bruge Digital Post. BUF har, i forhold med den forstående skoleindskrivning, informeret skolesekretærene om at være opmærksomme på, om de forældre, der heller ikke reagerer på rykkerbreve for skoleindskrivning, var midlertidig fritaget for Digital Post frem til den 1. november 2016 og burde have haft en ny fritagelse. Skoleindskrivningsbrevene kan nemlig være de første breve, som forældre til kommende skolebørn modtager i Digital Post, hvis forældrene tidligere var fritaget for Digital Post,

Yderligere et eksempel er BIF, som vil anvende den liste, Københavns Kommune modtager fra Digitaliseringsstyrelsen over uanbringelige underretningsbreve (returbreve) i Ydelsesservice i forbindelse med sanktionering af borgere, med henblik på en vurdering af, hvorvidt eksempelvis borgerens manglende fremmøde kunne skyldes manglende viden om overgang til Digital Post.

Øvrige generelle iværksatte tiltag er blandt andet vejledning på nogle af forvaltningernes intranet. Eksempelvis har BIF i deres nyhed på forvaltningens intranet informeret om vejledningsforpligtelsen i forbindelse med udløb af midlertidig fritagelse for Digital Post – og også SOF har informeret på forvaltningens intranet om, hvad man i denne forbindelse skal gøre som medarbejder med borgerkontakt.

For borgere, der ikke har direkte kontakt med kommunens forvaltninger, har KFF oplyst, at man også er opmærksom på denne gruppe borgere – hvis udsendte breve kommer retur. KFF har planlagt en indsats i forhold, til hvordan dette skal håndteres.

Jeg har noteret mig de forskellige tiltag, forvaltningerne har foretaget, og herunder at nogle af disse ses koordineret mellem forvaltningerne, og jeg foretager ikke yderligere på det foreliggende grundlag.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/ Mette Nelander
Jurist