



Notat

Baggrundsnotat om Borgerrådgiverens undersøgelse af forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis

19. marts 2025

Sagsnummer
2016-0000478

Dokumentnummer
2016-0000478-74

Indhold

Indledning	2
Baggrund	2
Metode	3
Vurderingsgrundlag	3
Konsekvenser af utilstrækkelig journalisering	3
Undersøgelse af forvaltningernes praksis og retningslinjer	4
Undersøgelse blandt eDoc-brugere om journaliseringspraksis	5
Hvad er formålet med din journalisering?	5
Hvor ofte journaliserer du i eDoc?	6
Hvem skal journalisere i din enhed?	6
Datering og indholdsangivelse	7
Erfaringer med utilstrækkelig journalisering	7
Ensartethed	8
Sammenfatning af praksisafdækning	8
Undersøgelse blandt eDoc-brugere om muligheder og barrierer	9
1. Udfordringer	9
2. Sammenligning med andre systemer, herunder erfaring med tidligere systemer	10
3. Forbedringsforslag fra brugerne	11
Sammenfatning af aktuelle muligheder og barrierer	13
Sammenligning mellem undersøgelserne i 2014 og 2024	13
Samlet konklusion	14
Positive observationer	14
Udfordringer og risici	14
Mulige forbedringspunkter	15

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN-nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Indledning

Denne rapport sammenfatter resultaterne af Borgerrådgiverens undersøgelse af journaliseringspraksis i de syv forvaltninger i Københavns Kommune.

Fokus er på anvendelsen af det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem eDoc, som spiller en central rolle i kommunens sagsbehandling og opfyldelsen af offentlighedslovens journaliserings- og notatpligt. Undersøgelsen bygger videre på erfaringerne fra en undersøgelse i 2014 og har til formål at:

- Vurdere efterlevelsen af journaliseringspligten
- Identificere fællestræk og variationer på tværs af forvaltningerne
- Belyse barrierer og pege på forbedringsmuligheder

Baggrund

Borgerrådgiverens kompetence til at iværksætte denne type undersøgelse udspringer af vedtægtsens § 13, som giver mulighed for undersøgelser af generelle forhold efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiveren gennemførte i 2014 en undersøgelse af kommunens journaliseringssikkerhed ved anvendelse af elektronisk kommunikation. Det blev den gang konstateret, at der var betydelige mangler i journaliseringen af elektronisk kommunikation i kommunen. Omkring 97 % af de undersøgte sager led af mangler i forhold til de gældende regler og retningslinjer. Det blev vurderet, at den mangelfulde journalisering kunne have alvorlige konsekvenser for kommunens evne til at overholde reglerne for digital kommunikation, som blev obligatorisk i november 2014.

Økonomiforvaltningen anbefalede allerede i 2015 en undersøgelse af kommunens journaliseringspraksis for at sikre compliance med kommunens egne retningslinjer og offentlighedslovens krav. I takt med udviklingen af GDPR og opgraderingen af eDoc blev undersøgelsen igangsat i 2023 med et opdateret fokus.

Borgerrådgiveren afholdt i juni 2016 et møde med Koncernservices daværende direktion om undersøgelsen, hvilket blandt andet gav anledning til overvejelser om undersøgelsens tilrettelæggelse og timing.

Undersøgelsen har således været udskudt flere gange, blandt andet fordi Borgerrådgiveren afventede indsatsen med implementeringen af databeskyttelsesforordningen, som også indebar en omfattende oplysningsindsats om journalisering, indførelse af ny(e) version af eDoc, som også skulle testes i brug før, det ville give mening at iværksætte undersøgelsen mv.

Borgerrådgiverudvalget fandt i 2022, at problemstillingen stadig er relevant at undersøge, hvorfor undersøgelsen blev iværksat medio 2023.

Metode

Undersøgelsen blev gennemført i to dele/faser:

1. Analyse af forvaltningernes praksis og retningslinjer

Borgerrådgiveren indhentede interne retningslinjer, vejledninger og beskrivelser fra forvaltningerne om praksis mv.

2. Spørgeskemaundersøgelse blandt eDoc-brugere

Spørgeskemaet blev udsendt til eDoc-brugere, hvoraf mange havde funktioner som sagsbehandlere, konsulenter og administrative medarbejdere. Skemaet belyste kendskab til regler, systemanvendelse og oplevede udfordringer.

Vurderingsgrundlag

Journaliseringspligt udspringer af offentlighedslovens § 15, som pålægger offentlige myndigheder at registrere alle dokumenter af betydning for sagsbehandlingen. Herudover kræver § 13, at der laves notater om mundtlige oplysninger af væsentlig betydning.

Kommunens retningslinjer fra februar 2021 fastslår blandt andet:

”KK er som myndighed forpligtet til at sikre, at grundlaget for vores sagsbehandling er korrekt. Journalisering er derfor en afgørende forudsætning for at sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst, og at afgørelsesgrundlaget dermed er korrekt.”

Konsekvenser af utilstrækkelig journalisering

Mangelfuld eller forsinket journalisering kan have vidtrækkende konsekvenser, herunder:

1. Borgernes retssikkerhed

Utilstrækkelig journalisering kan resultere i blandt andet forkerte afgørelser i borgersager, manglende helhedsorienteret sagsbehandling eller forringelse af borgernes klageret.

Det kan også forringe grundlaget for administrative eller politiske beslutninger.

2. Offentlighed

Utilstrækkelig journalisering gør det vanskeligt eller umuligt for kommunen, at opfylde sine forpligtelser til offentlighed i forvaltningen, herunder reglerne i offentlighedsloven og databeskyttelsesreglerne.

3. Effektivitet

Utilstrækkelig journalisering kan resultere i blandt andet dobbeltarbejde og unødvendigt tidsspilde, ligesom forkerte afgørelser på grund af mangelfuld journalisering kan føre til klagesager og generere ekstra pres på kommunens ressourcer.

4. Lovkrav, erstatningskrav, tillid mv.

Journalisering er et lovkrav, og manglende overholdelse vil kunne føre til kritik fra tilsynsmyndigheder, tab af legitimitet og tab af tillid fra borgerne.

Manglende eller utilstrækkelig journalisering indebærer også risiko for økonomisk tab for kommunen, erstatningskrav fra borgere eller virksomheder samt tab af klage- og retssager mv.

Kommunens arkivforpligtelser hænger også nøje sammen med pligten til at journalisere, hvorfor mangelfuld journalisering kan være en hindring for korrekt arkivering og dermed begrænse kommunens historiske arv.

Mangelfuld journalisering kan gøre det svært at spore beslutningsprocesser.

5. Barriere for digital udvikling

Utilstrækkelig, fejlbehæftet, manglende eller uensartet journalisering må forventes at udgøre en væsentlig barriere for fremtidens digital udnyttelse af data til kvalitetssikring, serviceforbedring og effektivisering.

Undersøgelse af forvaltningernes praksis og retningslinjer

Borgerrådgiveren indhentede medio juni 2023 oplysninger fra hver af de syv forvaltninger om eventuelle retningslinjer, vejledninger eller lignende om, hvordan journaliseringen skal praktiseres, herunder særlige retningslinjer for brug af eDoc.

Forvaltningernes svar viser generelt set et stort fokus på journalisering, men afslører også en variation i tilgange og praksis. Tre forhold skal fremhæves her:

- **Generelle kontra lokale retningslinjer**

Alle forvaltninger henviser til kommunens overordnede retningslinjer, men graden af lokal tilpasning synes at variere.

- **Forskelle i oplæring**

Nogle forvaltninger har obligatoriske læringsforløb for nye medarbejdere, mens andre lægger større vægt på praktisk side-mandsoplæring.

Undersøgelse blandt eDoc-brugere om journaliseringspraksis

Medio 2023 gennemførtes en spørgeskemaundersøgelse.

Det var en målsætning, at der kunne udledes relevante forskelle mellem forvaltningerne og i hvert fald større enheder inden for hver forvaltning og eventuelle forskelle mellem forskellige jobfunktioner. Indledningsvis omfattede undersøgelsen derfor alle registrerede brugere af eDoc.

På anmodning fra deltagende forvaltninger begrænsede Borgerrådgiveren imidlertid modtagerkredsen således, at undersøgelsen alene medtog alle eDoc-brugere fra enheder med mindre end 30 brugere samt 2/3 af eDoc-brugere fra enheder med mere end 30 brugere.

Spørgeskemaet blev på denne baggrund distribueret til 7.060 eDoc brugere, hvoraf 2.145 respondenter svarede.

Modtagergruppen var udvalgt på baggrund af kommunens oversigter over eDoc-brugere. Godt halvdelen (1.099) svarede, at de anvender eDoc som fagsystem (dvs. i praksis som det primære journaliseringssystem). De øvrige respondenter anviste, at de anvendte andre fagsystemer til journalisering.

Dette indikerer, at et stort antal af kommunens medarbejdere anvender to eller flere systemer til journalisering (f.eks. både et fagsystem og eDoc). Det kan der være gode grunde til, men det er relevant at være opmærksom på, om der er risiko for dokumentationstab i den forbindelse, eller om der forekommer ressourcemæssigt spild ved det.

Respondenterne var beskæftiget som sagsbehandlere, ledere, koordinatorer og chefkonsulenter, konsulenter (juridiske, pædagogiske, tekniske osv.), rådgivere, projektledere, udviklingskonsulenter, fuldmægtige, sagsbehandlere, administrative medarbejdere og medarbejdere i supportfunktioner, teknikere, chauffører, specialarbejdere og lignende.

Dette indikerer, at journalisering er en arbejdsopgave, som varetages meget bredt blandt kommunens medarbejdere.

Nedenfor er udvalgte resultater fra undersøgelsen beskrevet under overskrifter, der svarer til de stillede spørgsmål.

Hvad er formålet med din journalisering?

Langt de fleste respondenter (85 %) ved, at formålet med journaliseringen er at understøtte adgangen til aktindsigt og at sikre nødvendig dokumentation i de enkelte sager. Den højeste grad af bevidsthed herom finder man i Teknik- og Miljøforvaltningen (93 %) og den laveste i Socialforvaltningen (78 %).

Mange angiver også andre grunde, f.eks. at skabe overblik over sagerne (60 %), kvalitetssikre sagsbehandlingen (30 %). Kun meget få angiver, at journaliseringen tjener til brug for ledelsesmæssig kontrol.

Borgerrådgiverens vurdering

Forståelsesniveauet for formålet med journalisering er tilfredsstillende.

Hvor ofte journaliserer du i eDoc?

Knappt halvdelen journaliserer dagligt eller ugentligt. Flest i Teknik- og Miljøforvaltningen oplyser dette (60 %) og færrest i Socialforvaltningen (43 %).

Resten journaliserer lejlighedsvist eller sjældent. Kun 22 % journaliserer dagligt. Flest journaliserer dagligt i Teknik- og Miljøforvaltningen (32 %) og Kultur- og Fritidsforvaltningen (26 %) og færrest i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (13 %) og Socialforvaltningen (11 %).

Ifølge kommunens retningslinjer skal sagerne være opdateret. Det betyder, at der skal ske løbende journalisering, herunder e-mails, indgående og udgående dokumenter m.m.

Indgående post i en sag skal så vidt muligt journaliseres på dagen for eller senest dagen efter modtagelse, og udgående post skal så vidt muligt journaliseres samme dag, som det er afsendt.

Borgerrådgiverens vurdering

Dette indikerer, at journaliseringen i kommunen ikke generelt set følger kommunens egne retningslinjer. Undersøgelsen indikerer, at Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ligger lavest, hvad angår daglig journalisering.

Hvem skal journalisere i din enhed?

Langt de fleste respondenter er klar over, at journaliseringspligten omfatter alle ansatte (88 %). Andelen af medarbejdere, som er opmærksom på dette, er ensartet for de fleste forvaltninger.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skiller sig ud i svarene på, hvem journaliseringspligten påhviler, da 7 % af medarbejderne i denne forvaltning mener, at journaliseringspligten kun påhviler ledere, da de træffer væsentlige beslutninger. 78 % af medarbejderne i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er dog klar over, at journaliseringspligten omfatter alle ansatte.

Borgerrådgiverens vurdering

Kendskabsniveauet er tilfredsstillende, om end det ideelt set burde være 100 %.

Svarene fra medarbejdere i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen indikerer behov for et kompetenceløft hos en større del af medarbejderne end i de øvrige forvaltninger.

Datering og indholdsangivelse

Kun 32 % oplyser, at der i deres enhed er praksis for at journalisere ved at angive den dato på dokumentet, hvor det er modtaget eller afsendt (dokumentoplysninger). 23 % oplyser, at der ikke er praksis herfor, og 46 % ved ikke, hvad enhedens praksis er.

Kun 47 % oplyser, at der i deres enhed er praksis for at angive en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold (indholdsoplysninger). 51 % oplyser, at dette er tilfældet i Teknik- og Miljøforvaltningen, mens 45 % oplyser, at dette er tilfældet i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

24 % oplyser, at der ikke er praksis herfor. 31 % oplyser dette for Økonomiforvaltningens vedkommende.

29 % ved ikke, hvad enhedens praksis er.

De nævnte oplysninger vil kunne fremgå på anden vis, som kan fremsøges via opslag i enkelte dokumenter, sagslog eller lignende, men oplysningerne er pligtmæssige, jf. offentlighedslovens § 15, stk. 3, og eDoc er forsynet med særlige felter til registrering heraf. En korrekt brug af disse felter letter desuden kommunens overblik og giver mulighed for hurtigere fremsøgning.

Borgerrådgiverens vurdering

Svarene indikerer, at kommunen i henved ¼ af sagerne ikke kan skabe et hurtigt overblik over sagernes forløb og indhold. Dette er bekymrende for kommunens lovmedholdelighed og for kommunens effektivitet.

Erfaringer med utilstrækkelig journalisering

16 % af respondenterne har oplevet eller i nogen grad oplevet, at manglende journalisering har ført til, at de har haft svært ved f.eks. at dokumentere grundlaget for en afgørelse eller bevise et økonomisk krav mod borgeren.

Flest har oplevet dette i Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen (hhv. 23 % og 17 %) og færrest i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (8 %).

31 % af respondenterne har oplevet eller i nogen grad oplevet, at de på grund af manglende journalisering i sagsforløb ikke har haft den

samlede viden om sagen til at kunne vurdere, hvad der var det rigtige at gøre i den givne situation.

Flest har oplevet dette i Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen (hhv. 41 % og 38 %).

15 % af respondenterne har oplevet eller i nogen grad oplevet, at de har været nødt til at genskabe dokumenter, der som følge af manglende journalisering er bortkommet, eller som uberettiget viser sig at være slettet eller tilintetgjort.

Flest har oplevet dette i Teknik- og Miljøforvaltningen og Økonomiforvaltningen (hhv. 18 % og 18 %).

Borgerrådgiverens vurdering

Svarene indikerer, at der er en effektiviseringsgevinst ved at øge kvaliteten af kommunens journalisering, og viser, at en del af medarbejderne har konkrete erfaringer med de risici, som utilstrækkelig journalisering kan medføre.

Ensartethed

14 % oplyser, at deres enheds journaliseringspraksis ikke er så ensartet, at enheden har mulighed for at dele sager uden, at det går ud over sagens overblik og fremdrift.

64 % oplyser, at deres enhed praktiserer enkeltsagsprincippet (at der oprettes en ny sag for hver ny henvendelse eller hændelse, der skal behandles) eller i nogen grad gør det. Færrest oplyser dette fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen (hhv. 49 % og 50 %).

Borgerrådgiverens vurdering

Svarene indikerer, at journaliseringspraksis i en del enheder dels ikke lever op til kommunens retningslinjer om enkeltsagsprincippet og dels ikke i fuldt omfang forløser journaliseringens fulde potentiale for effektivisering.

Sammenfatning af praksisafdækning

Undersøgelsen viser positive billeder af kommunens journaliseringspraksis, men indikerer også udfordringer, som påvirker både lovmedholdelighed og effektivitet.

Der er behov for forbedret efterlevelse af eksisterende retningslinjer og muligvis yderligere tiltag for at styrke praksis og kendskab til journaliseringskravene blandt kommunens medarbejdere, hvis kommunens praksis skal være korrekt og så effektiv som mulig.

Undersøgelse blandt eDoc-brugere om muligheder og barrierer

Spørgeskemaundersøgelsen omfattede også en række spørgsmål vedrørende de sagsbehandlingssystemer, som er til rådighed. Da undersøgelsen var rettet imod eDoc-brugere, handler de fleste svar om dette system, men mange respondenter har også inddraget andre systemer, som undersøgelsen derfor også siger noget om.

Denne del af undersøgelsen var primært baseret på fritekstsvar og skal tages med det forbehold, at det er brugernes oplevelser og opfattelser, der er kommet til udtryk, og ikke en nærmere teknisk analyse af systemerne. Der er generelt flere svar om negative oplevelser end positive, men begge typer af svar nævnes nedenfor.

1. Udfordringer

Et stort antal respondenter har i fritekstfeltet "Hvilke udfordringer oplever du?" givet eksempler på udfordringer ved systemet.

Efter at have analyseret brugersvarene fra undersøgelsen om brugen af eDoc-systemet i kommunen, fremgår det, at der er flere gennemgående temaer i svarene, som vedrører systemets effektivitet og brugervenlighed. Disse temaer kan kategoriseres som følger:

Systemets hastighed og stabilitet

Brugere oplever ofte, at eDoc er langsomt og ustabil, hvilket forstyrrer dagligdagen, og gør det tidskrævende at journalisere. Der er hyppige erfaringer med driftsforstyrrelser og systemnedbrud.

F.eks. "Systemet er meget langsomt, hvilket ikke opfordrer til at man bruger det ofte." og "E-doc virker oftest ikke når jeg vil journalisere, hvorfor jeg må vende tilbage til opgaven flere gange, og derfor også kan glemme at vende tilbage til det."

Andre roser systemets evne til hurtig håndtering af opgaver og dokumenter, især igennem funktioner som drag and drop, som bidrager positivt til brugeres daglige arbejde.

F.eks. "Hurtighed, nem brugerbetjening, hurtige genveje, så man ikke skal igennem mange klik for blot at åbne et dokument".

Brugervenlighed

Mange brugere finder systemet uoverskueligt og svært at navigere i, hvilket gør det vanskeligt at bruge uden omfattende træning og rutine.

"Det er et meget lidt intuitivt system så jeg glemmer hvordan jeg skal navigere i det fra gang til gang."

Andre brugere finder eDoc intuitivt og let at navigere i, hvilket fremmer en mere effektiv håndtering af dokumenter og sager.

F.eks. "at det er nemt at tilgå og intuitivt" og "Jeg synes systemet er intuitivt og let at bruge".

Tekniske problemer og integration

Brugere oplever tekniske fejl og manglende integration med andre systemer som Outlook, hvilket skaber barrierer for en effektiv arbejdsproces og korrekt journalisering.

F.eks. "Dagligt kan der ikke journaliseres fra Outlook, lange svartider, daglige fejlmeldinger, det er enormt svært at søge i og dokumenter bliver nemt væk."

Journaliseringsprocessen opleves som omstændig og tidskrævende, især på grund af manglende integration mellem eDoc og andre systemer samt systemets struktur og funktioner.

F.eks. "Det er en udfordring, at man både skal bruge F2, eDoc og Agenda. Når der ændres i et program, kan der være behov for at ændre alle 3 steder for at sikre, at det nyeste dokument er journaliseret korrekt."

Omvendt finder andre, at integrationen er anvendelig og nyttig mellem eDoc og andre arbejdsredskaber som F2, Outlook og SharePoint, hvilket forenkler processen med at journalisere og administrere dokumenter.

F.eks. "Der journaliseres automatisk via F2" og "Mulighed for at journalisere direkte fra Outlook til Edoc".

Tidspres og arbejdskultur

Den tid, det tager at journalisere, gør det svært at prioritere journalisering i en travl hverdag, især når der ikke er klare retningslinjer for, hvad der skal journaliseres.

F.eks. "Nedprioritering af journalisering ved travlhed." og "I en travl hverdag er det ofte at jeg får journaliseret på bagkant."

2. Sammenligning med andre systemer, herunder erfaring med tidligere systemer

Et stort antal respondenter har i fritekstfeltet "Var der noget, der fungerede bedre i det fagsystem, du tidligere anvendte? I så fald

hvad?" fremhævet funktioner mv. ved tidligere anvendte systemer, som de mangler i eDoc.

Brugervenlighed

Mange brugere oplever eDoc som mindre intuitivt og brugervenligt sammenlignet med tidligere anvendte systemer. De nævner problemer med systemets layout og navigering, hvilket gør det besværligt at anvende til daglige opgaver.

F.eks. "E-doc er ikke særlig brugervenligt." og "Det er det sværeste journal system jeg nogensinde har arbejdet i. det er ikke særlig brugervenligt."

Tekniske problemer og integration

Brugere oplever, at eDoc har begrænsninger i integrationen med andre vigtige programmer og systemer, som de bruger i deres arbejdsprocesser, hvilket påvirker deres effektivitet.

F.eks. "Alt fungerer bedre i F2." og "Workzone var lettere at oprette nye sager i."

Funktioner

Brugere savner visse funktioner og fleksibilitet, som de har haft i andre systemer, herunder bedre søgefunktioner og muligheden for nemt at oprette og håndtere sager og dokumenter.

F.eks. "F2 er som godkendelsessystem meget nemmere at bruge, og jeg forestiller mig, at F2's journaliseringssystem har de samme fordele:
- Mere overskuelig brugerflade - Markant bedre søgefunktioner - Nemmere overblik over sager/akter" og "Det var nemmere at finde det, man havde journaliseret."

3. Forbedringsforslag fra brugerne

Et stort antal respondenter har i fritekstfeltet "Har du kommentarer eller forbedringsforslag, kan du skrive her:" angivet forbedringsforslag og ønsker til systemets udvikling. Nogle forslag går igen og nævnes nedenfor. De hyppigst nævnte forbedringsforslag relaterer sig til brugervenlighed, søgefunktioner, hastighed, og integration.

Brugervenlighed og intuitivitet

Brugere efterspørger en mere brugervenlig og intuitiv platform, hvor færre museklik, bedre navigation og en logisk opbygning kan lette arbejdet. Mange finder systemet besværligt at bruge og svært at navigere i.

F.eks. "Det er et meget lidt intuitivt system, så jeg glemmer, hvordan jeg skal navigere i det fra gang til gang." og "Gør eDoc mere brugervenligt, så kan det være, man havde overskud til at journalisere oftere. Jeg afsætter normalt en halv dag, for at komme igennem alle mine sager. "

Søgefunktionalitet

Søgefunktionen opleves som mangelfuld og ineffektiv. Brugere ønsker mulighed for at søge på flere parametre og få bedre overblik over søgeresultater.

F.eks. " Søgefunktionen er ofte ubrugelig derudover crasher den tit. " og "Derudover er søgefeltet i Edoc ikke super anvendeligt - hvilket er meget relevant ved fx aktindsigtssager."

Hastighed og ydeevne

eDoc opleves som langsomt og ineffektivt, hvilket skaber frustration og spildtid. Forbedringer af svartider og systemets stabilitet er højt prioriteret.

F.eks. " Systemet er meget langsomt, hvilket ikke opfordrer til at man bruger det ofte." og " Jeg tror det vil gøre en kæmpe forskel hvis systemet var hurtigere - det opfordre ikke til journalisering, når det nogle gange tager 10 min. at journalisere ét dokument. Det burde kunne gøres på få sekunder."

Integration med andre systemer

Brugere ønsker bedre integration mellem eDoc og andre arbejdsredskaber som Outlook, F2, og Agenda. Mange oplever dobbeltarbejde og ineffektive arbejdsgange på grund af manglende integration.

F.eks. " Det vil være en stor forbedring, hvis man kunne sikre, at eDoc, Agenda og F2 talte bedre sammen, så der ikke er behov for at opdatere dokumenter i alle tre programmer." og "Derudover er integrationen mellem Outlook og Edoc håbløs: Det går suuuper langsomt, er umuligt at søge sine sager frem mv."

Journaliseringspraksis og retningslinjer

Manglende klare retningslinjer og ensartet praksis skaber forvirring om, hvad der skal journaliseres, og hvordan det skal gøres. Brugere efterspørger bedre vejledninger og mere træning.

F.eks. "Jeg savner tydeligere retningslinjer ift., hvad der skal journaliseres." og " Lav en fem steps quickguide (el.lign.) med billeddokumentation, der viser hvordan man journaliserer en fil osv."

Automatisering

Brugere efterspørger mere automatisering, fx automatisk journalisering af mails og systemdrevne påmindelser om journaliseringsopgaver.

F.eks. "Lav automatisk arkivering af alt outlookaktivitet" og " Hvis man kunne bruge AI til at journalisere de fleste henvendelser, ville det være en stor hjælp."

Træning og support

Manglende oplæring og løbende opfriskningskurser gør, at mange brugere ikke føler sig sikre i brugen af systemet. Flere efterspørger lettilgængelig support.

F.eks. "Vi bør have et eDoc-genopfriskningskursus en gang om året med fokus på både hvorfor og hvordan." og "Det er learning by doing, da vi ingen introduktion har fået."

Sammenfatning af aktuelle muligheder og barrierer

De observerede udfordringer peger på mangler i effektiviteten og brugervenligheden af eDoc-systemet, hvilket kan påvirke kommunens evne til at overholde lovgivningsmæssige krav og sikre en effektiv sagsbehandling. Forbedringer i systemets hastighed, brugervenlighed, integration og træning er indikeret for at minimere risikoen for ukorrekt journalisering og ineffektivitet.

Sammenligning mellem undersøgelserne i 2014 og 2024

Undersøgelsen i 2014 blev gennemført som en gennemgang af et antal sager fra de involverede forvaltninger. Den aktuelle undersøgelsesmetode er anderledes, men det er alligevel muligt at sammenligne det generelle billede, som de to undersøgelser giver og således vurdere udviklingen over tid.

Sammenligningen indikerer, at der siden 2014 har været en væsentlig indsats for at forbedre journaliseringen i kommunens forvaltninger. Det ses blandt andet af tegn på øget investering i uddannelse og vejledning i retningslinjer for journalisering og brug af journaliseringssystemet.

Dette indikerer, at kommunen tog kritikken fra 2014 til sig og har arbejdet på at forbedre journaliseringen og sikre overholdelse af både interne og lovgivningsmæssige krav.

Samlet konklusion

Den aktuelle undersøgelse af forvaltningernes brug af eDoc-systemet og journaliseringspraksis i Københavns Kommune fremhæver både positive elementer og udfordringer, som der bør arbejdes med.

Positive observationer

Der er indikationer på en styrket indsats siden 2014.

Undersøgelsen afdækker et højt niveau af forståelse blandt medarbejderne for journaliseringens formål, især i relation til aktindsigt og dokumentation. Der er fokus på at opfylde offentlighedslovens krav samt sikre korrekt og opdateret dokumentation til brug for den konkrete sagsbehandling.

Fsva. eDoc bemærkes også, at Borgerrådgiveren i det daglige arbejde oplever stor åbenhed og har gode erfaringer med at trække på Koncer-nITs ESDH-konsulenter, hvilket – alt andet lige – også må antages at have bidraget til systemets konstruktive brug og udvikling.

Udfordringer og risici

Mangelfuld journaliseringspraksis

Risiko for inkonsekvent anvendelse af retningslinjer, herunder datering og indholdsangivelse, som kan føre til ineffektiv sagsbehandling og manglende retssikkerhed for borgerne.

Risiko for dokumentationstab ved brug af flere systemer parallelt.

Tekniske og systemrelaterede problemer

Udbredte oplevelser af langsom systemrespons, driftsforstyrrelser og manglende integration mellem eDoc og andre systemer (fx Outlook).

Systemets kompleksitet og niveau af brugervenlighed skaber frustration blandt brugere og hæmmer effektivitet.

Kulturelle og organisatoriske barrierer

Manglende ensartethed i praksis og lav prioritering af journalisering under tidspres er en risikofaktor for korrekt og effektiv journalisering.

Risici

De konstaterede forhold giver risiko for

- manglende overholdelse af offentlighedsloven og databeskyttelsesregler, som kan medføre juridiske og økonomiske konsekvenser, herunder erstatningskrav og tab af tillid.

- ineffektivitet og dobbeltarbejde kan føre til forsinket sagsbehandling og belaste kommunens ressourcer.
- forkerte eller mangelfulde afgørelser, som kan svække borgernes retssikkerhed.

Mulige forbedringspunkter

Forbedring af journaliseringssystemers funktionalitet og brugervenlighed

Fokus på øget hastighed og stabilitet samt styrket integrationen mellem journaliseringssystemer (herunder eDoc) og andre arbejdsredskaber.

Implementere mere intuitive navigations- og søgefunktioner samt muliggøre automatisering af rutineopgaver som journalisering af e-mails.

Styrkelse af oplæring og vejledning

Udbredelse og eventuel udbygning af eksisterende letforståelige e-kurser og quickguides samt oplysningsmateriale om gældende journaliseringskrav til supplerung af kommunens generelle retningslinjer.

Fremme af organisatorisk ensartethed

Sikre enhedens efterlevelse af enkeltsagsprincippet i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for journalisering og harmonisering af journaliseringspraksis mellem enheder og ideelt set også på tværs af forvaltninger.

Øge ledelsens fokus på korrekt journalisering som en central del af sagsbehandlingen.

Monitorering og opfølgning

Overveje regelmæssig opfølgning og evaluering af journaliseringspraksis for at sikre efterlevelse og effektivitet.

Udnytte feedback fra brugere til kontinuerlig forbedring af systemet og arbejdsgangene.

Konklusionen peger på en målrettet indsats, der kombinerer systemtekniske opgraderinger, organisatorisk ensartethed og en stærkere prioritering af oplæring og opfølgning. Dette vurderes ikke blot at sikre lovmedholdelighed, men også fremme en mere effektiv og smidig sagsbehandling og forbedrede muligheder for digital udvikling til gavn for borgere og medarbejdere i kommunen.