

# Handout

## – orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Borgerrådgiveren bistår Kultur- og Fritidsforvaltningen med at sikre retssikkerhed, brugervenlighed og kommunens effektivitet ved indførelsen af Ny generation Digital Post
- Godt I findes
- Borgerrådgiveren har bidraget med input til Børne- og Ungdomsforvaltningens initiativer til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening

Borgerrådgiveren bistår Kultur- og Fritidsforvaltningen med at sikre retssikkerhed, brugervenlighed og kommunens effektivitet ved indførelsen af Ny generation Digital Post

---

*Borgerrådgiveren har gjort sig en række iagttagelser om udfordringer i den digitale post, der sendes til og fra borgere efter overgangen til Ny generation Digital Post. Iagttagelserne er videreformidlet til Kultur- og Fritidsforvaltningen, der har et overordnet ansvar for kommunens løsninger i den henseende.*

---

Kommunen afsender og modtager dagligt tusindvis af forsendelser med digital post. Den post kommunen afsender bør være overskuelig og klar for borgerne. Og den post vi modtager skal håndteres korrekt og herunder journaliseres, dvs. gemmes på en måde, der gør det muligt at finde dem frem igen på en effektiv måde. Journaliseringspligten tjener retssikkerhedsmæssige og revisionsmæssige formål og skal muliggøre senere arkivering. Det er på flere måder i kommunens interesse hurtigt at kunne skabe sig overblik over sagsforløb og sagsoplysninger uden unødvendige arbejdsprocesser, og jo bedre vores systemer er udformet i denne henseende, jo hurtigere og bedre service kan vi levere til borgerne.

Borgerrådgiveren henvendte sig i foråret 2022 til Kultur- og Fritidsforvaltningen for at gøre opmærksom på de udfordringer i den digitale kommunikation til og fra borgere, Borgerrådgiveren havde observeret efter overgangen til Ny generation Digital Post. Borgerrådgiveren har efterfølgende både haft telefoniske drøftelser, sendt notat om iagttagelser og holdt møde med forvaltningen.

Borgerrådgiveren gjorde i sit notat af 30. maj 2022 forvaltningen bekendt med, hvilke problemstillinger Borgerrådgiveren umiddelbart ser, hvilke konsekvenser de har internt i kommunen, for borgerne og ikke mindst, hvilke juridiske udfordringer de medfører.

Et af problemerne, som i første omgang har betydning internt i kommunen, men som også har afledte konsekvenser for borgerne, er den måde digital post fra borgere tager sig ud på, når vi modtager den i Outlook i kommunen. Her er den mail, vi modtager, en kommuneintern servicebesked, hvor borgerens henvendelse findes via et html-link ("MainDocument"). Der er desuden vedhæftet en såkaldt memometadata-fil med generelle oplysninger om forsendelsen.

Når vi gemmer en sådan henvendelse på borgerens sag i vores fagsystem (dvs. gemmer en kopi af mailen fra Outlook), er det den interne servicebesked, vi gemmer (vedhæftet html-link og memometadata-fil). Det betyder, at en sag hurtigt kommer til at indeholde et stort antal kommuneinterne servicebeskeder, som er irrelevante for borgerne, og som kan vanskeliggøre et sagsoverblik og kan fylde uforholdsmæssigt meget, når vi skal besvare aktindsigter mv. fra borgerne.

Et andet og væsentligt problem, som Borgerrådgiveren har påpeget i denne forbindelse er, at vi ikke har et dokument med borgerens henvendelse, men alene et html-link, hvilket betyder, at det, når vi journaliserer posten fra borgeren i vores fagsystem, er det et link, vi gemmer, og ikke et dokument. Der er desuden ikke dato, afsender eller modtager (såkaldt metadata) i det link, vi har med borgerens henvendelse, som vi er vant til fra mails og tidligere digital post. Det er alene den fritekst, som borgeren har skrevet i den digitale post, der er indeholdt. Det betyder, at vi mangler afgørende vigtige oplysninger i posten fra borgeren, som skal fremsøges andre steder og nu er fordelt ud på den kommuneinterne servicebesked (hvor borgerens navn og cpr.nr. fremgår), memometadata-filen (hvor afsendelsestidspunktet fremgår) samt i indholdet fra borgeren (der altså tilgås separat via det vedhæftede link). Vi har således ikke ét samlet dokument med alle disse informationer.

Som Borgerrådgiveren har påpeget, er det ikke oplagt, at journalisering af hverken den fulde kommuneinterne servicemeddelelse eller blot af html-linket og memometadata-filen vil opfylde journaliseringspligten efter offentlighedslovens § 14, jf. herunder ombudsmandens udtalelser om, at der kræves en fuldstændig sikring af et elektronisk dokumentets integritet (dokumentets originale indhold) og autenticitet (at dokumentet virkelig stammer fra den angivne udsteder), se. f.eks. sagen, der er omtalt i Folketingets Ombudsmands Beretning for 2003, s. 686. Efterleves dette ikke, vil væsentlige dele af kommunens journalisering være utilstrækkelig.

Det har også betydning for kommunens muligheder for at opfylde anmodninger om aktindsigt mv. i overensstemmelse med lovgivningen herom.

Også i den digitale post, vi som kommune sender til borgerne, er der udfordringer med autenticiteten:

Brevhovedet fremgår ikke på sædvanlig vis i det brev, borgeren modtager. Afsender, logo og dato fremgår ikke af selve posten (dokumentet) fra kommunen, men skal findes andetsteds.

Borgeren har mulighed for at få vist posten i "Fuldskærm", "Download" og kan vælge "Udskriv". Ingen af disse funktioner medtager imidlertid det, vi her omtaler som brevhovedet, hvor Københavns Kommune fremstår som afsender, og hvor der er indsat logo og dato, med.

Den juridiske udfordring ved denne problemstilling er:

- at borgeren ikke har mulighed for at downloade, printe eller videresende en version af posten fra kommunen, hvor kommunen er tydelig som afsender, og hvor der optræder en afsendelsesdato. Det kan give borgere, der anvender bisiddere o. lign., samt borgere, der ønsker en fysisk version af deres kommunikation med kommunen, en udfordring, da posten fra kommunen mangler autenticitet uden disse oplysninger.
- at borgerne ikke kan være sikre på, hvornår kommunen har sendt den post, de modtager, hvilket potentielt kan skabe problemer/misforståelser ifm. for eksempel klagefrister.
- at borgerne kan ikke finde datoen for kommunens afsendelse i selve posten, hvis borgeren f.eks. vælger at udskrive posten fra os, eller hvis den videresendes. Det gør det vanskeligt for borgerne at få overblik over sagen og kommunikationen med kommunen, når posten fra os ikke indeholder dokumentdato/afsendelsesdato, hvilket også potentielt kan skabe problemer/misforståelser ifm. for eksempel klagefrister.
- at autenticiteten i posten fra kommunen kan betvivles, hvilket kan medføre mistillid, misforståelser eller retstab.

Borgerrådgiveren har, som nævnt, fundet og konkretiseret ovenstående og flere andre problemstillinger ved modtagelse og afsendelse af digital post i Outlook (SEPO), som dels har konsekvenser internt i kommunen i forhold til effektivitet og lovmæssighed i kommunens administration, og som dels har konsekvenser for borgerne. Disse iagttagelser er delt med forvaltningen ved notat af 30. maj 2022.

På forvaltningens anmodning deltog Borgerrådgiveren den 20. juni 2022 herefter i et sparringsmøde med repræsentanter fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og Koncern IT, hvor følgende bl.a. blev opsummeret af forvaltningen:

"Det er tydeligt at overgangen til NgDP har betydet en vanskeligere arbejdsgang for sagsbehandlere, der sender og modtager post i Outlook/SEPO, og at dette også påvirker borgerne. Det er også tydeligt at print og videresend-funktionen ikke fungerer hensigtsmæssigt for borgerne".

og at: "Når det er sagt er vi kun lige gået live og arbejder stadig på at forbedre brugeroplevelsen for borgere og medarbejdere. Vi har igangsat et arbejde med at forbedre brugeroplevelsen på kontaktstrukturen".

Forvaltningen lister i opsummeringen også en række tiltag, der bliver iværksat som opfølgning og led i at forbedre løsningen for borgere og medarbejdere, hvoraf flere er direkte foranlediget af Borgerrådgiverens iagttagelser.

Borgerrådgiveren har kvitteret for en positiv modtagelse og fin sparring om de problemer, Borgerrådgiveren ser, samt for orienteringen om forvaltningens plan for konstruktiv opfølgning - dels fordi det kommer hele kommunen til gode i vores interne arbejdsgange, men også og ikke mindst fordi det kan forbedre løsningen for borgerne og potentielt kan forebygge fejl ved at sikre dokumenternes autenticitet, gøre posten mere overskuelig og tilgængelig, sikre bedre og mere overskuelig journalisering af relevante dokumenter mv.

Forvaltningen og Borgerrådgiveren har allerede aftalt, at Borgerrådgiveren mødes igen på den anden side af sommerferien.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0113255

Godt I findes

---

*Borgere, som får hjælp, er glade for at have fundet vej til hjælpen. Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2021 havde 88 % af Borgerrådgiverens indsatser konkret effekt (beretningen s. 6).*

---

En kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi hun flere gange havde oplevet, at de oplysninger, hun sendte til kommunen, ikke blev journaliseret korrekt. Kvinden oplyste, at det betød lang sagsbehandlingstid med konsekvenser for hendes søns trivsel, som hun søger støtte til, og økonomiske problemer for hende til følge.

Kvinden havde selv forsøgt at henvende sig til kommunen, men fik ikke svar og var henvist til at anvende digitale løsninger, som det ikke var muligt for kvinden at benytte

Borgerrådgiveren sendte kvindens henvendelse til forvaltningen, som overfor kvinden beklagede forløbet og oplyste, at det ikke var muligt at afdække årsagerne, da flere enheder havde været inde i sagen, og da sagsbehandlere var stoppet. Kvinden blev stillet en ny sagsbehandler i udsigt i løbet af samme uge (medio juni).

Kort efter kontaktede kvinden på ny Borgerrådgiveren og oplyste, at der var sket præcis det, hun frygtede. Hun var ved ny henvendelse til forvaltningen blevet orienteret om, at der først ville blive tildelt en sagsbehandler i august.

Borgerrådgiveren kontaktede samme dag enheden, der havde sendt det tidligere svar til kvinden. Det blev aftalt, at sagen ville blive vendt med ledelsen, og at kvinden ville få en tilbagemelding. Borgerrådgiveren kontaktede et par dage senere kvinden, som oplyste, at der nu var kommet sagsbehandler på sagen, og at en del af sagen allerede var håndteret.

Kvinden afsluttede samtalen med at konstatere: "Det er godt, der findes sådan nogen som Borgerrådgiveren".

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0162554 og 2022-0208225

Borgerrådgiveren har bidraget med input til Børne- og Ungdomsforvaltningens initiativer til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening

---

*Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren har løbende været i konkret dialog om initiativer til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening siden februar 2021. Borgerrådgiveren har foreløbigt opsummeret sine anbefalinger.*

---

Borgerrådgiveren har i perioden februar 2021 til maj 2022 haft mangesidede drøftelser med og besvaret en lang række anmodninger fra Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder

- rådgivet og drøftet relevante emner med forvaltningen inden for emneområderne jura, adfærd, organisation og setup,
- redegjort for og uddybet baggrunden for og betydningen af Borgerrådgiverens bemærkninger i beretningen for 2020,
- gennemgået 37 konkrete sager fra beretningsåret 2020 for forvaltningen og fremsendt lister med oplysninger om disse sager, herunder om udfaldet af sagerne hos Borgerrådgiveren, til forvaltningen,
- peget forvaltningen i retning af mere relevant information mv. samt
- tilbudt en skriftlig redegørelse (hvilket forvaltningen dog ikke har taget imod).

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren har imidlertid meget forskellige opfattelser af, hvad der er sagt, skrevet og sket i perioden fra februar 2021 til maj 2022.

Af hensyn til klarhed og for at undgå misinformation har Borgerrådgiveren derfor gentaget de væsentligste anbefalinger, som har været drøftet med forvaltningen siden februar 2021, i skematisk form i et notat af 27. juni 2022.

Anbefalingerne er for overskuelighedens skyld inddelt i kategorierne:

- Jura, adfærd mv., f.eks.
  - Fokus på, hvad borgeren ønsker at opnå med sin klage.
  - Journalisering bør være mulig og foregå konsekvent i alle dele af forvaltningen
  - Kommunens værdigrundlag (respekt, ligeværdighed, dialog og tillid) bør være kendt og efterlevet i alle dele af forvaltningen.
- Setup og organisation, f.eks.
  - Formulere mål for ønsket kvalitetsniveau (hvad ønsker forvaltningen at være kendt for fsva. dialog, borgerbetjening og sagsbehandling?).
  - Indsamling af statistik eller lignende varigt overblik over klagesager til læringsformål - indsamlingen bør udføres systematisk og for hele forvaltningen.
  - Fokus på eventuel tavshedskultur, som hindrer, at relevant information om udførelse af kerneopgaver og borgerbetjening i almindelighed når ledelsen, og at relevante faglige drøftelser og læring derfor ikke finder sted.
- Brug og udbredelse af Borgerrådgiverens KlarRet, f.eks.
  - Forebyg konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 24)
  - Håndtering af konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 25)
  - Læring af konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 26)
  - Regler og normer for ansatte i Københavns Kommune (KlarRet 18)

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0135623