



Svar på spørgsmål stillet af de københavnske ældreråd i relation til fremtidig brug af it i kommunikationen mellem borgeren og kommunen.

12-04-2013

Sagsnr.
2013-66025

Dokumentnr.
2013-302187

Sagsbehandler
Marie Luise Glavind
Fentz

På mødet 8. maj 2013 med De københavnske Ældreråd og Socialudvalget stillede Ældrerådene spørgsmål om, hvad man konkret gjorde for at imødekomme svage it-brugere og om der ville blive mulighed for at tilmelde sig som ”ikke-digitaliseret”.

Socialforvaltningen har sat flere tiltag i gang for at kunne imødekomme borgernes forskellige behov i forbindelse med den digitale reform af det offentlige hen over de næste 2 år.

Københavns kommune har gennem de sidste 2 år oparbejdet et tæt samarbejde med Ældre Sagen og har uddannet flere af deres medlemmer til at hjælpe andre med at kommunikere digitalt med det offentlige. Det samme koncept er således også Socialforvaltningen - med stor succes - i gang med at udbrede til handicap organisationerne og ikke mindst til de pårørende, som med de nye digitale muligheder vil kunne bidrage til at hjælpe it-svage borgere med blive digitale. Socialforvaltningen er særligt opmærksom på de pårørendes rolle, idet der er en digital fuldmagtsløsning undervejs, som vil betyde at værger, familie og lign. vil kunne få mulighed for at benytte de digitale løsninger på deres pårørendes vegne.

Derudover er der i Borgerservice etableret særlige områder, hvor borgere kan komme ind og få hjælp til at betjene sig selv digitalt. Alle frontmedarbejdere, der har kontakten med borgerne, er uddannet til at guide og hjælpe borgere i gang med at bruge de selvbetjeningsløsninger, som kommunen stiller til rådighed på nettet. Her vil man også kunne gratis få en Nemid.

Københavns Kommune er også i gang med et uddannelsesforløb til sagsbehandlere, udgående medarbejdere og frontpersonale, som skal gøre dem til såkaldte ”Digitale Ambassadører”, hvilket betyder at de bliver klædt på til at hjælpe og guide borgerne, så borgerne kan få hjælp uanset, hvor i kommunen de henvender sig (borgerservice, socialcentre, biblioteker, etc.).

Socialforvaltningen er særligt opmærksom på, at mange af vores borgere har fysiske såvel som kognitive eller ressourcemæssige udfordringer. Derfor specialuddanner forvaltningen personale til at hjælpe borgere med særlige behov. Eksempelvis er der i Handicap Center København oprettet en særlig kvikskranke, hvor borgeren med funktionsnedsettelse kan få hjælp af personalet til at lære at betjene

**Kontoret for
Digitalisering**

Bernstorffsgade 21, 1
1592 København V

E-mail
A16C@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009682888

sig selv på borger-pc'erne, med de særlige udfordringer borgeren kan have.

Københavns kommune har også fået en helt ny hjemmeside, der lever op til kravene om tilgængelighed, og det er således muligt for blinde eller stærkt svagtseende blandt andre ting at få læst teksten på hjemmesiden op vha. en digital oplæser.

Målene for digitaliseringsstrategien lyder, at alle, der *kan, skal* betjene sig selv via internettet fra 2015, mens dem, der *ikke* kan, vil kunne få fritagelse. Regeringen forudser, at 80% vil kunne anvende selvbetjeningsløsningerne, mens 20% vil kunne få fritagelse.

Bekendtgørelsen om Fritagelsesprocedurerne er ikke færdigudarbejdet og kommunerne har derfor endnu ikke retningslinjer for, hvordan fritagelsen rent praktisk vil blive håndteret. Borgerservice forventer at dem, der har kognitive eller fysiske funktionsnedsættelser, sproglige eller tekniske vanskeligheder, vil kunne få fritagelse ved at udfylde en blanket. Disse borgere vil fortsætte med at blive informeret via fysiske breve, og vil naturligvis altid kunne kontakte kommune pr. telefon eller ved fremmøde for yderligere hjælp.