

6. Synliggørelse via sociale medier mv. og Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi (2014-0225711)

Bilag

Bilag 1: Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi (revideret).pdf

Bilag 2: Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi (revideret - med synlige opmærkninger af tilføjelser og rettelser).pdf

Borgerrådgiverudvalget tilkendegav på møde den 22. august 2014 et ønske om, at Borgerrådgiveren benytter bl.a. de sociale medier til at skabe øget synlighed.

Borgerrådgiverens kommunikation tilrettelægges og praktiseres med afsæt i vedtægt for Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi.

Indstilling og beslutning

Borgerrådgiveren indstiller til Borgerrådgiverudvalget,

1. **at** udvalget tager Borgerrådgiverens foreslåede initiativer til synliggørelse til efterretning samt godkender, at Borgerrådgiveren arbejder med en øget synliggørelse af institutionen ved at oprette en Facebook-side og ved at gennemføre en kendskabsundersøgelse blandt Københavns Kommunes ansatte.
2. **at** udvalget tager en let revideret version af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi til efterretning som følge af, at Københavns Kommunes Kommunikationspolitik er ophævet efter Borgerrepræsentationens behandling af punktet: "Forenkling af planer, politikker og strategier på Økonomiforvaltningens område" af 2. oktober 2014.
3. **at** udvalget, såfremt indstillingens 1. punkt godkendes, godkender Borgerrådgiverens foreslåede tilføjelse om brugen af Facebook i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi.

Problemstilling

Synliggørelse via sociale medier mv.

Borgerrådgiverudvalget efterlyste i tilknytning til behandlingen af Borgerrådgiverens kommunikation og kommunikationsstrategi på mødet den 22. august 2014 en større synlighed for Borgerrådgiveren. Udvalget pålagde derfor Borgerrådgiveren til næste udvalgs møde at komme med et bud på, hvad der kan gøres inden for de nuværende økonomiske rammer for at synliggøre Borgerrådgiveren, herunder ved inddragelse af sociale medier og andet.

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi

Borgerrådgiverudvalget godkendte på møde den 22. august 2014 en revideret version af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi. Udvalget godkendte den reviderede politik uden bemærkninger.

Ved Borgerrepræsentationens møde den 2. oktober 2014 blev punktet: "Forenkling af planer, politikker og strategier på Økonomiforvaltningens område" godkendt uden bemærkninger. Det betyder bl.a., at Københavns Kommunes Kommunikationspolitik er afmeldt som politik, og således ikke længere eksisterer som et politisk

styringsredskab eller som et fælles udgangspunkt for kommunens kommunikation.

Eftersom den tidligere fælles kommunikationspolitik er skrevet ind som afsæt i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, ønsker Borgerrådgiverens, at udvalget er orienteret om den mindre revision, dette giver anledning til, forud for ibrugtagning og offentliggørelse.

Såfremt udvalget godkender indstillingens 1. punkt om Borgerrådgiverens brug af Facebook for øget synlighed, ønsker Borgerrådgiveren at tilføje et afsnit om brugen af Facebook i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at denne tilføjelse ligeledes skal godkendes af udvalget.

Løsning

Synlighed via sociale medier mv.

Borgerrådgiverens kommunikation er beskrevet i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, som er udarbejdet på baggrund af drøftelse i Borgerrådgiverudvalget med afsæt i Borgerrådgiverens vision og mål. Strategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder også synlighed af Borgerrådgiveren. Synligheden har to formål: Dels at gøre opmærksom på institutionens tilbud så flest mulige kan få nytte af dem og dels at gøre opmærksom på Borgerrådgiveren som et tryghedsskabende sikkerhedsnet for borgerne i Københavns Kommune.

Borgerrådgiverens kommunikation skal sikre, at kommunens forvaltninger og ansatte samt byens borgere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde. Synligheden af Borgerrådgiveren gælder derfor såvel internt i kommunen som udadtil over for borgerne.

Facebook

Som supplement til de eksisterende kommunikationskanaler, som er omtalt i kommunikationsstrategien, vil Borgerrådgiveren på opfordring fra udvalget anvende sociale medier til øget synlighed. Borgerrådgiveren ønsker at anvende Facebook for at møde borgerne mv., hvor de er, for at understøtte kommunens kanalstrategi, og fordi der er gode erfaringer med brugen af Facebook i kommunen. Desuden og helt afgørende mener Borgerrådgiveren via Facebook at kunne opnå øget synlighed hos en bred målgruppe med begrænset ressourceanvendelse og uden at skulle kalkulere med et selvstændigt budget.

Borgerrådgiverens strategiske mål for brugen af Facebook er således at nå en bred målgruppe på en nem og billig måde for herved at opnå øget synlighed.

En selvstændig Facebook-side vil give en let tilgængelig platform for offentliggørelse af indsatser og resultater. Borgerrådgiveren vil her med korte indlæg kunne formidle historier og resultater og derved øge synligheden af institutionen og komme tættere på brugerne (borgere, medarbejdere, politikere mv.). Der vil ikke foregå konkret sagsbehandling på Facebook, men eventuelle indlæg, som giver anledning til sagsbehandlingsmæssige skridt, vil blive håndteret ved vejledning og opfordring til at kontakte Borgerrådgiveren via en anden kanal.

Sociale medier som Facebook gør, at brugerne nemt kan få information. Der vil være fokus på indholdet, som Borgerrådgiveren poster, og som brugerne kan forholde sig til ved at kommentere, dele og like.

Borgerrådgiveren ønsker at koble hjemmesiderne www.borgerraadgiver.kk.dk og www.kk.dk/diskrimination med Facebook, sådan at brugerne via et enkelt klik kan bevæge sig fra en platform til en anden. Hjemmesiderne vil fortsat rumme mere information og vil give brugerne mulighed for at bevæge sig ned i lag for at få mere specialiseret viden. Facebook-siden vil alene have kortere indlæg og nyheder og vil via links føre brugerne videre til hjemmesiderne for mere information.

Borgerrådgiveren vil udarbejde en strategi for brugen af Facebook og vil udpege medarbejdere hos Borgerrådgiveren, der skal tage sig af siden i forhold til opdatering, svar til brugere, der stiller spørgsmål, samt være ansvarlige for at fjerne eventuelle indlæg, der bryder med vedtagne guidelines for indhold og tone.

Borgerrådgiveren vil inddrage de guidelines, der er udarbejdet for Københavns Kommunes brug af Facebook, og vil herudover lave et internt regelsæt for, hvordan Borgerrådgiveren skal og må bruge Facebook.

Borgerrådgiveren vil desuden lave et sæt ordensregler for brugerne. Da Borgerrådgiveren er en kommunal klageinstans, vil det ofte være sådan, at de borgere mv., der opsøger Borgerrådgiveren, har en negativ oplevelse med kommunen frisk i erindring. Uanset information og vejledning om, at eventuelle klager skal tilgå Borgerrådgiveren på anden vis, er der risiko for, at enkelte borgere vil oprette indlæg med klager, udlevering af følsomme personoplysninger mv. på siden.

Borgerrådgiveren vurderer derfor, at det er væsentligt, at der er klare og tydelige ordensregler bl.a. om, at man skal tale pænt, og at vi forbeholder os ret til at slette indlæg, der ikke overholder god tone mv. Uanset at brugerne ikke nødvendigvis orienterer sig i reglerne, er der mulighed for at henvise til disse generelt, ved sletning af eventuelle kommentarer og indlæg eller ved blokering af en bruger mv. Som nævnt vil der ikke foregå konkret sagsbehandling på Facebook, men eventuelle indlæg, som giver anledning til sagsbehandlingsmæssige skridt vil blive håndteret ved vejledning og opfordring til at kontakte Borgerrådgiveren via en anden kanal.

Kendskabsundersøgelse blandt kommunens ansatte

Borgerrådgiveren ønsker at foretage en kendskabsundersøgelse hos alle kommunens ansatte. Det fremgår af kommunikationsstrategien, at Borgerrådgiverens kommunikation skal sikre, at kommunens forvaltninger og ansatte (foruden byens borgere) har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde. Synliggørelsen af Borgerrådgiveren skal derfor rettes såvel internt mod kommunens medarbejdere mv. som udadtil mod borgerne.

Når Borgerrådgiveren ønsker at foretage en intern kendskabsundersøgelse, så skyldes det, at Borgerrådgiveren via en sådan undersøgelse ud over aktuel viden om kendskabsniveauet til Borgerrådgiveren blandt kommunens medarbejdere vil opnå øget synlighed internt allerede ved, at medarbejderne vil skulle forholde sig til og besvare spørgsmål om Borgerrådgiveren.

Det strategiske mål med kendskabsundersøgelsen er således at afdække det interne aktuelle kendskabsniveau til Borgerrådgiveren samt at synliggøre Borgerrådgiverens tilbud til borgere og medarbejdere internt, herunder eventuelt Whistleblowerordningen.

Medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren er vigtigt af flere grunde, dels er det en forudsætning for medarbejdernes brug af Borgerrådgiverens konsulentfunktioner, dels for deres forståelse for og accept af Borgerrådgiverens rolle som tilsynsmyndighed. Dertil kommer, at oplyste medarbejdere kan videreformidle viden om Borgerrådgiveren målrettet til de borgere, som er utilfredse eller har behov for vejledning i klagesystemet mv.

Borgerrådgiveren ser samtidig en kendskabsundersøgelse som en mulighed for at synliggøre, at Borgerrådgiveren nu i højere grad har målrettet indsatsen for at skabe forbedringer i forvaltningerne, herunder bl.a. med øget fokus på den fremadrettede konstruktive konsulentfunktion, samt at denne målrettede indsats har som konsekvens, at den enkelte medarbejder eller enhed kan blive kontaktet af Borgerrådgiveren telefonisk eller på anden vis eksempelvis med det formål i fællesskab at løse en konkret problemstilling for en borger.

Borgerrådgiveren ønsker at foretage undersøgelsen i systemet QuestBack, Easyresearch, som kommunen abonnerer på. Det betyder, at indsatsen vil kunne foretages med begrænset ressourceanvendelse hos Borgerrådgiveren. Indsatsen skal omfatte alle medarbejdere med en kommunal e-mailadresse.

Kendskabsundersøgelsen foreslås – udover at indeholde generelle spørgsmål om kendskab til Borgerrådgiverens kompetence, undersøgelser og årsberetning mv. – også at fokusere på kendskab til samarbejdet med kommunens medarbejdere og forvaltninger, konsulentfunktionen, KlarRet og den fælles indsats for at skabe forbedringer.

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi blev senest godkendt af Borgerrådgiverudvalget i en revideret og opdateret udgave på møde den 22. august 2014. På baggrund af ændringer i kommunens fælles kommunikative grundlag har Borgerrådgiveren fundet anledning til at foretage en revidering af kommunikationsstrategien (bilag 1-2), således at den nu ophævede Kommunikationspolitik for Københavns Kommune ikke længere indgår som afsæt eller reference.

Borgerrådgiveren har desuden foreslået en tilføjelse omkring brugen af Facebook (bilag 1-2), som Borgerrådgiveren finder relevant, såfremt udvalget godkender Borgerrådgiverens foreslåede brug af Facebook for øget synliggørelse.

Økonomi

Forslagene er som udgangspunkt ikke forbundet med økonomiske udgifter ud over en øget ressourceanvendelse hos medarbejderstaben hos Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil løbende evaluere indsatsen for at synliggøre institutionen via Facebook og vil – hvis evalueringen giver anledning til væsentlige tilpasninger eller kræver uforholdsmæssigt mange ressourcer på bekostning af øvrige opgaver – orientere udvalget.

Videre proces

Såfremt udvalget finder den let reviderede version af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi dækkende og anvendelig, træder den umiddelbart i kraft og bliver offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside.

Såfremt udvalget godkender Borgerrådgiverens plan for arbejdet med øget synliggørelse, vil Borgerrådgiveren snarest og senest primo marts 2015 iværksætte tiltagene samt på udvalgs møde i januar 2015 samt på førstkommende møde efter iværksættelsen af tiltagene afgive en kort status for arbejdet under det generelle punkt: Status fra Borgerrådgiveren.

Såfremt udvalget har bemærkninger og/eller ønsker, vil Borgerrådgiveren søge at indarbejde disse under hensyntagen til budget- og ressourceforbruget.

Johan Busse

Anne Breining Reinecke

Beslutning

Indstillingen blev godkendt.