



Covernotat

Til Børne- og Ungdomsudvalget

Borgerrådgiverens afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder

Børne- og Ungdomsudvalget orienteres via aflæggerbordet om Borgerrådgiverens afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder, jf. bilag 1.

I brevet anfører Borgerrådgiveren, at forvaltningernes svar til Borgerrådgiveren har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn.

Borgerrådgiveren bemærker bl.a., at det ud fra det oplyste er Borgerrådgiverens vurdering, at kommunen i forhold til de rejste spørgsmål, såfremt indsatserne iværksættes og realiseres, gør en relevant indsats, som bidrager til efterlevelse af visionen i Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027.

Brevet er vedlagt et afklarende notat om Digital Post i relation til virksomheder, jf. bilag 2.

Børne- og Ungdomsforvaltningen tager Borgerrådgiverens afsluttende brev og notat efterretning. Forvaltningen igangsætter ikke på eget initiativ nye initiativer på baggrund heraf. I stedet deltager forvaltningen i, og understøtter, de fire tiltag som Digital Post DUF har på sit roadmap for 2024. Disse er: 1) Forbedring af kontaktstruktur – i gang, 2) MeMo – i gang, 3) Webtilgængelighed – efterår 2024, 4) Navngivning af Digital Post – efterår 2024.

Dermed understøttes en fælles praksis på tværs af forvaltningen i forhold til samarbejdet mellem virksomheder og forvaltningen.

Borgerrådgiverens afsluttende brev og notat bestyrker værdien af indsatsen i forvaltningen, som der er redegjort for på side 11 i Borgerrådgiverens afsluttende notat.

Bilag

1. Borgerrådgiverens afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder.
2. Borgerrådgiveren afklarende notat om Digital Post i relation til virksomheder.

28-11-2024

Sagsnummer I F2
2024 - 23458

Dokumentnummer i F2
6721087

Sagsnummer i eDoc
2024-0403467

Sagsbehandler
Christian Pålsson



Til Københavns Kommunes syv forvaltninger

Brev og afklarende notat eftersendes til orientering til Borgerrådgiverudvalget

Afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren har på baggrund af en henvendelse fra en virksomhed foretaget en afklaring af konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren henviser til afklarende notat om Digital post i relation til virksomheder af 14. november 2024.

Borgerrådgiveren har siden 2018 haft flere sager om Digital Post og har modtaget tilbagemeldinger fra forvaltningerne om forskellige initiativer, som ikke ses at have løst udfordringerne endnu.

Det spørgsmål, de konkrete udfordringer rejser i dag, er, om kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Forvaltningernes svar i den aktuelle sag har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn. Dette uanset, at Borgerrådgiveren tidligere har konstateret og italesat samme udfordringer og konsekvenserne i tilsyn, og selvom kommunen tidligere, som opfølgning på disse tilsyn, har oplyst at have planer for at imødegå udfordringerne.

Baggrunden for ikke at iværksætte yderligere er, at kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen, men at det alene er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området, herunder at det f.eks. fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har

18. november 2024

Sagsnr.
2024-0283030

Dokumentnr.
2024-0283030-15

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

mulighed for at besvare den konkrete post fra kommunen direkte og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Borgerrådgiveren finder, at det i sidste ende må være op til det politiske niveau at beslutte, om området skal prioriteres yderligere. Borgerrådgiveren foretager derfor ikke yderligere på det foreliggende grundlag ud over at orientere Borgerrådgiverudvalget om sagen.

Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johan Busse', written in a cursive style.

Johan Busse
Borgerrådgiver



Afklarende notat om Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren blev på baggrund af en konkret henvendelse fra en virksomhed opmærksom på, at det generelt kan være en udfordring for kommunens virksomheder at finde rette modtager i kommunen ved besvarelse og afsendelse af Digital Post.

Formålet med notatet er at afklare konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen og behovet for et eventuelt tilsyn. Notat suppleres af afsluttende brev til kommunens forvaltninger af 14. november 2024.

Indhold

Den konkrete virksomheds udfordringer.....	2
Kort om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn på området.....	3
Spørgsmål til forvaltningerne, svar og bemærkninger.....	4
Hvad har Borgerrådgiverens henvendelse givet anledning til?	7
Afsluttende bemærkninger	8
Bilag - Forvaltningernes svar på spørgsmål fra VSDK	8

Den konkrete virksomheds udfordringer

Posten fra kommunen var i det konkrete tilfælde ikke sat op med besvarmulighed for virksomheden, og det betød, at virksomheden i stedet for at kunne besvare posten skulle oprette en ny post. En ny post kræver en modtager, og her orienterede virksomheden sig naturligt i den post, der var modtaget fra kommunen. Den konkrete enhed kunne ikke søges frem under Københavns Kommune, og heller ikke forvaltningen kunne søges frem.

Virksomheden dokumenterede i henvendelsen til Borgerrådgiveren, hvordan det så ud, når de i e-Boks via cvr-nummer forsøgte at finde rette enhed i kommunen. Her fremgik det, at virksomheden ved valg af Københavns Kommune som myndighed havde mulighed for at vælge "Forvaltninger - Skriv til en af Københavns Kommunes syv forvaltninger". Herunder var der 5 (og ikke 7) mulige valg. Økonomiforvaltningen, som virksomheden konkret skulle have fat i, og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen optrådte ikke.

Virksomheden havde dermed ikke mulighed for at kontakte hverken den relevante enhed i kommunen eller selve fagforvaltningen via Digital Post.

18. november 2024

Sagsnummer
2024-0283030

Dokumentnummer
2024-0283030-16

Sagsbehandler
Anne Breining Reinecke

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

Borgerrådgiveren er bekendt med, at Digital Post til borgere og virksomheder kan tilgås via flere forskellige platformene (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), og også at kommunens kontakthierarki vises forskelligt platformene imellem.

I det konkrete tilfælde anvendte virksomheden e-Boks som indgang. e-Boks som platform er godkendt af Digitaliseringsstyrelsen til at vise Digital Post fra offentlige myndigheder, og som kommune kan vi ikke diktere, hvilken indgang en borger eller virksomhed benytter.

Borgerrådgiveren konstaterede ved en test de samme forhold, som angives af virksomheden i den konkrete sag. Ved anvendelse af Virk, var der ikke de samme udfordringer, som beskrives og dokumenteres i den konkrete sag, idet det her er muligt at vælge Københavns Kommune som myndighed og fremsøge Økonomiforvaltningen under kategori. Dog optræder den konkrete enhed ("Center for Finans/Debitor"), virksomheden modtog post fra, ikke.

Det spørgsmål, de konkrete udfordringer rejser, er grundlæggende, om kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunens Digitaliseringsstrategi 2024- 2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Det fremgår af digitaliseringsstrategien, at kommunen vil "Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge".

Borgerrådgiveren har i tidligere tilsyn haft fokus på overskueligheden i kommunens digitale postløsninger og besvar-mulighed ved digital post fra kommunen. Læs mere om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn nedenfor. Da den konkrete henvendelse vedrørte samme udfordringer, ønskede Borgerrådgiveren at afklare, hvorvidt kommunen er bekendt med de fortsatte udfordringer, det kan være forbundet med, når en virksomhed ønsker at besvare Digital Post fra kommunen/kommunikere digitalt med kommunen, og hvorvidt de initiativer, der blev iværksat på baggrund af de tidligere tilsyn, var de rette og tilstrækkelige.

Nedenfor er indledningsvist en kort opsummering af de to tilsyn, Borgerrådgiveren tidligere har afsluttet. Herefter følger forvaltningernes samlede besvarelse på de spørgsmål, Borgerrådgiveren har stillet til afklaring af de konkrete udfordringer samt Borgerrådgiverens bemærkninger til disse.

Kort om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn på området

Borgerrådgiveren har tidligere beskæftiget sig med den manglende mulighed for at besvare den digitale post fra kommunen direkte fra den post, der er modtaget (Afsluttende brev om besvar-mulighed i Digital Post fra kommunen (kk.dk)).

Af det afsluttende brev af 27. marts 2023 fremgår det, at Københavns Kommune vil igangsætte et arbejde for en ensartet praksis på området, og at dette arbejde vil foregå i regi af Koncern IT under Digital Post Drift- og Udviklings-Forum (DUF).

Borgerrådgiveren har desuden tidligere beskæftiget sig med problemstillingen med navngivningen af digitale indgange, hvor den navngivne enhed, man modtager post fra, ikke kan fremsøges som modtager af digital post (Rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger og Afsluttende brev om overskuelighed i Digital Post-løsninger)

I rapporten fremgår bl.a. følgende:

“Jeg bemærker i forhold til Økonomiforvaltningens svar om, at ‘Den synlige del af kontakthierarkiet på borger.dk er emnebaseret og derved immun over for ændringer i enhedsnavne i forvaltningsorganisationen’, at vi hos Borgerrådgiveren har haft konkrete sager, som netop illustrerer, at dette kan udgøre et problem i sig selv. Hvis en borger modtager et brev (brevpost eller Digital Post) står der kontaktoplysninger i brevets kolofon. Her er det kontaktoplysningerne på den pågældende enhed, som er afsender af brevet, der fremgår. Hvis borgeren ønsker at sende Digital Post til den pågældende enhed, kan det være vanskeligt for borgeren at finde frem til, hvilket emne der skal vælges, da kommunikationen i brevet ikke nødvendigvis (og formentlig som oftest ikke) siger noget om emnet i den forstand, som er fastsat i kontakthierarkiet.”

I det afsluttende brev af 12. oktober 2018 fremgår det bl.a., at:

“KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] er opmærksomme på, at der er tilsvarende udfordringer i DP-hierarkiet på virk.dk, dog med omvendt fortegn, da der på virk.dk er for få postkasser at vælge imellem. Det er et indsatsområde, der tages højde for i et kommende projekt om Digital Post i regi af programmet om ‘Fremtidens digitale borgerkontakt’.”

Det var bl.a. på baggrund af disse tilbagemeldinger Borgerrådgiverens opfattelse, at der var iværksat initiativer til bedring af forholdene. Den aktuelle sag gav dog anledning til tvivl om, hvorvidt kommunen er bekendt med de fortsatte udfordringer for virksomheder, der ønsker at besvare digital post fra kommunen/kommunikere digitalt med kommunen, og om de iværksatte initiativer er tilstrækkelige.

Spørgsmål til forvaltningerne, svar og bemærkninger

Borgerrådgiveren modtog den 18. september 2024 forvaltningernes samlede svar af 27. august 2024. Svarene er udarbejdet af Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT.

Af svaret fremgår det, at:

“VSDK har rakt ud til Københavns kommunens (KK) syv forvaltninger med henblik på at få en status på forvaltningernes arbejde med Digital Post, herunder hvordan der arbejdes med Digital Post som led i Digitaliseringsstrategien 2024-2027. Brevet indeholder derfor også en oversigt over forvaltningernes svar på VSDK's spørgsmål.”

Nedenfor følger Borgerrådgiverens spørgsmål, forvaltningernes samlede besvarelse samt Borgerrådgiverens bemærkninger.

Har kommunen igangsat arbejdet for en ensartet praksis for så vidt angår besvar-muligheden, og hvad er i givet fald besluttet og udført i denne forbindelse?

“Digital Post drifts- og udviklingsforum (DUF), som består af Digital Post koordinatore fra de syv forvaltninger, har igangsat arbejdet med at etablere fælles retningslinjer for brugen af Digital Post på tværs af KK, herunder fælles retningslinjer for anvendelse - og mulighed for besvarelse af Digital Post. Arbejdet har endnu ikke resulteret i konkrete forandringer på besvar-mulighederne for virksomheder. Dette skyldes, at der siden løsningen blev fuldt idriftsat i sommeren 2023 har været fokus på udvikling af andre tiltag for at forbedre anvendelsen af Digital Post i KK. Etablering af fælles retningslinjer for besvar-muligheder vil blive inkluderet i roadmap for Digital Post 2025.

Alle forvaltninger har fokus på at forbedre muligheden for at sende besvarbar Digital Post og gør jævnligt it-leverandører opmærksomme på dette udviklingspotentiale, hvis det giver mening i forretningsmæssig sammenhæng. Statistik fra Digitaliseringsstyrelsen viser, at andelen af besvarbar Digital Post sendt fra KK er steget siden december 2023. Statistiken viser også, at andelen af besvarbar digital post til virksomheder er steget fra 5,75% (hele 2023) til 10,14% i første halvår af 2024 (Q1 og Q2 2024).

Digital Post til virksomheder bliver afsendt fra ti forskellige it-systemer på tværs af KK og bliver brugt til meget forskellige formål. 95% af besvarbar Digital Post sendes i dag via postsystemerne NGDP Gateway og OneTooX, og der er ikke noget teknisk til hinder for, at al Digital Post sendt gennem disse systemer gøres besvarbar, men der kan være forretningsmæssige hensyn, som får de enkelte forvaltninger til at fravælge muligheden. Andre systemer har tekniske begrænsninger, som medfører, at det ikke er muligt at sende besvarbar post.

Det er den enkelte forvaltning, som ejer de fagsystemer, der bruges til at sende Digital Post og dermed afgør, om det skal være muligt at besvare posten. Det medfører en naturligt differentieret anvendelse af Digital Post på tværs af de syv forvaltninger.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at arbejdet med fælles retningslinjer for brugen af Digital Post på tværs af kommunen – herunder fælles retningslinjer for anvendelse og mulighed for besvarelse af Digital Post – er igangsat – efter hvad Borgerrådgiveren må forstå – i 2023, men at arbejdet endnu ikke har ført til konkrete forandringer. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at arbejdet vil blive prioriteret i 2025.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at alle forvaltninger har fokus på at forbedre muligheden for at sende besvarbar digital post og jævnligt gør it-leverandører opmærksomme på dette udviklingspotentiale, hvis det giver mening i forretningsmæssig sammenhæng.

Borgerrådgiveren kvitterer for dette og vil meget gerne orienteres om, hvorvidt denne opmærksomhed og sådanne udviklingspotentialer har resulteret i ændringer – og i så fald hvilke systemer det vedrører.

Borgerrådgiveren finder det positivt, at kommunen gør brug af Digitaliseringsstyrelsens statistisk i forhold til andelen af Digital Post, der er besvarbar, da det gør det muligt at måle direkte på effekten af de fælles retningslinjer mv. Borgerrådgiveren bemærker dog i forhold til det oplyste om, at andelen af besvarbar post er steget – og at det i forhold til virksomheder er en stigning på ca. 75 % – at det fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har mulighed for at besvare den konkrete post fra kommunen direkte og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Af det samlede svar fremgår desuden følgende:

“Digital Post DUF har desuden repræsentanter i arbejdsgrupper, der er nedsat af Digitaliseringsstyrelsen og kan på den måde adressere uhensigtsmæssigheder overfor styrelsen. Arbejdsgruppen har blandt andet haft fokus på, at der er seks forskellige platforme, som borgere og virksomheder kan sende Digital Post via, samt at platformene har hver sit design, og at deres muligheder for at fremsøge kontaktpunkter ikke fungerer optimalt. Deltagelse i relevante arbejdsgrupper og fora vil fortsætte, og Digital Post DUF tager bestik af Borgerrådgiverens henvendelse og har til hensigt at drøfte udfordringerne vedr. besvar-muligheder for virksomheder i disse arbejdsgrupper/fora. Alle erfaringer herfra vil fortsat blive delt med Digital Post DUF.”

Borgerrådgiveren finder det positivt, at Københavns Kommune deltager i faglige fora med vidensdeling i regi af Digitaliseringsstyrelsen. Det betyder dels, at vi som kommune er klædt godt på i forhold til viden om uhensigtsmæssigheder, generelle erfaringer mv. og desuden, at vi som landets største kommune kan byde ind med egne erfaringer, kompetence mv.

Har kommunen mulighed for og aktuelle planer om, at forbedre virksomheders muligheder for at finde rette indgang via de forskellige platforme (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), herunder den konstaterede udfordring på Virk?

Forvaltningernes samlede overordnede besvarelse lyder således:

“Digital Post DUF er optaget af at sikre, at Digital Post er så let som muligt at anvende for alle brugere i kommunen. Aktuelt er Digital Post DUF i gang med at ensrette kontaktstrukturen, så den ligner opbygningen på KK’s hjemmeside for at øge brugervenligheden og for at få en ensartet struktur på adgangen for borgere og virksomheder i kommunen.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens henvendelse, har en virksomhed beskrevet en udfordring i Digital Post: ‘Ved valg af Københavns Kommune som myndighed har man mulighed for at vælge ‘Forvaltninger – Skriv til en af Københavns Kommunes syv forvaltninger’. Foldes dette punkt ud, er der 5 (og ikke 7) mulige valg. Økonomiforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen optræder ikke’.

Ensretning af kontaktstrukturen vil bidrage til at imødekomme denne problematik ved at forbedre både borgere og virksomheders muligheder for at finde den rette indgang til KK’s forvaltninger. Dette vil være muligt, da der fremover kun vil være én mulighed for at vælge

et kontaktpunkt for at kontakte en af kommunens forvaltninger. Dette vil gøre sig gældende på alle platforme, hvor man kan sende Digital Post. Fremover vil virksomheder derfor ikke møde kontaktpunkter med forældede beskrivelser.

Arbejdet med at ensrette kontaktstrukturen forventes afsluttet i 2024, men Digital Post DUF vil løbende genbesøge kontaktstrukturen for at sikre, at den er retvisende og inkluderer alle interessentgrupper."

Borgerrådgiveren finder overordnet ønsket om at ændre kontaktstrukturen for at øge brugervenligheden for borgere og virksomheder positivt, og har noteret sig, at dette arbejde er sat i gang.

Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at kontaktstrukturen, efter arbejdet er udført, løbende vil blive genbesøgt for at sikre, at den er retvisende og inkluderer alle interessentgrupper.

Har vedtagelsen af Digitaliseringsstrategi 2024-2027 givet anledning til eller vil den give anledning til tiltag, der kan forbedre virksomhedernes adgang til kommunen i forhold til de nævnte problemstillinger?

Forvaltningernes samlede overordnede besvarelse lyder således:

"Digitaliseringsstrategi 2024-2027 har givet anledning til flere tiltag, som enten allerede er igangsat eller er planlagt til at starte i efteråret 2024.

Der arbejdes løbende på forbedring af brugervenligheden af Digital Post i VSDK i Koncern It i samarbejde med Digital Post Koordinatorer fra de syv forvaltninger. I 2023 er der bl.a. igangsat følgende tværgående initiativer:

- udrulning af meddelelsesformatet MeMo, som giver modtagere af Digital Post mulighed for at gemme aftaler, finde yderligere information eller drage nytte af andre actions, som er funktioner, modtageren selv kan udføre på den aktuelle platform.
- opdatering af direkte links til at skrive Digital Post til kommunen på KK's hjemmeside for at sikre, at de peger på et aktivt kontaktpunkt. Der har i den forbindelse været dialog med det koordinerende webforum, som stod for opdatering af KK's hjemmeside for at sikre ensretning.
- Sigende navngivning af kontaktpunkter på hjemmesiden inkl. hjælpetekster med gode søgeord. Dette vil øge sandsynligheden for, at borgere og virksomheder kan finde det rette kontaktpunkt.

Digital Post DUF har derudover fire tiltag på sit roadmap for 2024, som er: 1) Forbedring af kontaktstruktur - i gang, 2) MeMo - i gang, 3) Web-tilgængelighed - efterår 2024, 4) Navngivning af Digital Post - efterår 2024."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste, herunder at punkterne 3 og 4 omfatter forhold, som Borgerrådgiveren er opmærksom på grundet henvendelser fra bl.a. interesseorganisationer og vidensindsamling i øvrigt. Borgerrådgiveren finder på den baggrund de nævnte tiltag særdeles relevante.

Hvad har Borgerrådsgiverens henvendelse givet anledning til?

Borgerrådsgiveren bad forvaltningerne om oplysning om, hvad henvendelsen fra Borgerrådsgiveren gav anledning til. Opsamlende i forhold til status for arbejdet med Digital Post oplyser VSDK følgende:

“Borgerrådsgiverens henvendelse har givet anledning til:

1. At øge fokus på virksomheders mulighed for at besvare Digital Post i KK.
2. Mere systematisk opsamling på, hvad der tidligere har været rejst af problemstillinger ifm. implementeringsindsatsen, som vi skal sikre overleveres til den nuværende driftsorganisation, så vi sikrer, at vi har fokus på de områder, som skaber mest værdi for borgere og virksomheder i KK.

Forvaltningerne følger det arbejde, som er sat i gang i Digital Post DUF, og alle syv forvaltninger har fokus på, at KK's digitale løsninger skal være brugervenlige og trygge at anvende. Der arbejdes målrettet med indsats i alle forvaltninger for at implementere løsninger og praksisser for at sikre nem adgang til kommunen for alle.”

Borgerrådsgiveren har noteret sig det oplyste om et øget fokus på virksomheders mulighed for at besvare Digital Post fra kommunen og en mere systematisk opsamling på, hvad der tidligere har været rejst af problemstillinger samt overlevering til den nuværende driftsorganisation.

Borgerrådsgiveren kvitterer for den åbenhed, der ligger i erkendelsen af, at der skal foretages mere systematisk opfølgning på konstaterede problemer, så gode initiativer og planlagt eller igangsat opfølgning ikke strandes uden at føre til de generelle forbedringer, de har potentiale til.

Borgerrådsgiveren er ikke i tvivl om, at kompetencerne til at optimere og implementere løsninger og praksisser, der sikrer lettere adgang til kommunen via Digital Post, er til stede, ligesom Borgerrådsgiveren ikke er i tvivl om, at viljen til at levere gode og brugervenlige løsninger er der.

En mulig udfordring, som Borgerrådsgiveren forstår det, er bl.a., når/hvis opgaver og ansvar flytter enhed eller forvaltning, og at der dermed er risiko for videnstab og måske også anden prioritering, som betyder, at det, der var i støbeskeen, ikke nødvendigvis effektueres eller prioriteres med samme styrke.

Borgerrådsgiveren kvitterer generelt for tilbagemeldingen, hvoraf det – som forventet – fremgår, at der er fokus på de områder, som skaber mest værdi for borgere og virksomheder, og at der i alle forvaltninger arbejdes målrettet for at implementere løsninger og praksisser, som sikrer nem adgang til kommunen for alle.

Afsluttende bemærkninger

Det er ud fra det oplyste Borgerrådsgiverens vurdering, at kommunen i forhold til de rejste spørgsmål, såfremt indsatsene iværksættes og realiseres, gør en relevant indsats, som bidrager til efterlevelse af visionen om, at “Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere” (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027).

Borgerrådgiveren er desuden bekendt med, at Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT har sat flere ting i gang i forhold til Digital Post Roadmap 2025, og Borgerrådgiveren har bl.a. bemærket, at det fremgår af VSDK's dagsordenen for en workshop den 18. november 2024 i Digital Post drifts- og udviklingsforum (DUF) med repræsentanter fra alle forvaltninger, at punkter vedrørende prioritering og commitment i forhold til opgaven skal drøftes.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere for nuværende, men følger området og vil selvfølgelig, såfremt henvendelser fra borgere og virksomheder giver anledning til det, kontakte forvaltningerne med henblik på i størst mulig udstrækning at viderebringe og benytte den feedback, vi får fra borgere og virksomheder, til at skabe forbedringer konkret og generelt.

Det stemmer også godt overens med det anførte i digitaliseringsstrategien om, at kommunen vil "Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge"

Bilag - Forvaltningernes svar på spørgsmål fra VSDK

VSDK har på baggrund af Borgerrådgiverens henvendelse stillet de syv forvaltninger tre spørgsmål ud over de spørgsmål, Borgerrådgiveren selv har stillet. VSDK oplyser, at formålet med dette er at få en "samlet oversigt over de enkelte forvaltningers status på arbejdet med Digital Post samt indsigt i, hvordan man i forvaltningernes arbejder med Digital Post i lyset af Digitaliseringsstrategi 2024-2027."

Borgerrådgiveren takker for orienteringen og kvitterer for, at VSDK benytter Borgerrådgiverens henvendelse og opfølgningen på den som anledning til yderligere konkret opfølgning og afdækning. Borgerrådgiveren har orienteret sig i forvaltningernes svar, men forholder sig ikke konkret til dem i denne sammenhæng.

Skulle den enkelte forvaltning have et ønske om at sparre med Borgerrådgiveren i relation til det oplyste, er forvaltningerne velkomne til at henvende sig for nærmere aftale.

VSDK's spørgsmål til forvaltningerne lyder således:

1. "Er der igangsat konkrete tiltag ift. optimering af digital post i jeres forvaltning i relation til Digitaliseringsstrategien 2024-2027? Hvis ja - hvilke?"
2. "Er der i jeres forvaltning noget til hinder for, at der arbejdes på at sikre, at alle som udsender digital post til virksomheder også kan modtage svar via digital post fra virksomheder?"
3. "Er der i jeres forvaltning noget til hinder for, at der arbejdes på at sikre, at alle som udsender digital post til borgere også kan modtage svar via digital post fra borgere?"

Forvaltningernes svar er indsat nedenfor. VSDK bemærker, at SOF i deres svar har forholdt sig til Borgerrådgiverens spørgsmål og ikke VSDK's, da SOF har vurderet, at besvarelsen er dækkende i forhold til alle spørgsmålene.

Nedenfor følger de enkelte forvaltningers besvarelser, som de er viderefremidlet af VSDK.

Økonomiforvaltningens svar

Ad 1:

"Københavns Kommunes fælles Digitaliseringsstrategi sætter den overordnede retning på digitaliseringsområdet for 2024-2027 og udgør en fælles ramme for forvaltningernes handleplaner på området.

Det er i regi af strategien bl.a. besluttet, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige, trykke at bruge og understøtte sammenhængende opgaveløsning til gavn for borgere, virksomheder og medarbejdere. Som led i dette tænkes brugervenlighed og digital inklusion ind som et helt centralt parameter i arbejdet med og udviklingen af digitale løsninger. Der er besluttet et initiativ om Optimeret brug af kontaktkanaler, der skal give københavnere en bedre brugeroplevelse i deres kontakt med kommunen og frigøre ressourcer for kommunens medarbejdere. Det er op til hver enkelt forvaltning at omsætte initiativet til konkrete tiltag. Økonomiforvaltningen har i samarbejde med Teknik- og Miljøforvaltningen indtænkt borger- og virksomhedsvenlig anvendelse af Digital Post i et projekt vedr. en ny borgerhøringsportal, der forventes lanceret ultimo 2024."

Ad 2:

"Økonomiforvaltningen som helhed kommunikerer i begrænset omfang med borgere og virksomheder via Digital Post. Ud af de fem koncernenheder har Koncernservice flest borger- og virksomhedsrettede opgaver (fx på betalingsområdet) og kommunikerer i løsningen af disse opgaver via Digital Post.

I det omfang Økonomiforvaltningen gør brug af Digital Post til virksomheder/borgere, sker det fra systemer, der giver mulighed for at til- eller fravælge besvar-mulighed for modtageren. Det er fx gennem kommunens Service Management-løsning (ServiceNow), ESDH-system (eDoc), betalingssystem (KMD Opus Debitor) og Outlook.

Økonomiforvaltningen følger indsatserne for brugen af Digital Post (samlet i "Roadmap 2024"), der er besluttet i det tværgående drifts- og udviklingsforum for Digital Post. Indsatserne har til formål at gøre den digitale og sikre post i Københavns Kommune mere strømlinet og borgervenlig, blandt andet ved at optimere kontaktstruktur og kontaktpunkter, så borgere og virksomheder lettere finder den rette modtager i kommunen."

Ad 3:

"Svaret vedrørende Digital Post til og fra borgere er det samme som Digital Post til og fra virksomheder."

Teknik- og Miljøforvaltningens svar

Ad 1.

"I forvaltningen er KK Digitaliseringsstrategi omsat til en TMF-handleplan med fokus på "brugervenlighed og digital inklusion".

Konkret er borger – og virksomhedsvenlig anvendelsen af Digital Post indtænkt i projekt implementering af ny "Høringsportal", der efter planen lanceres ultimo 2024."

Ad 2.

"Der er ikke tekniske forhindringer i at anvende den indbyggede svarfunktion i Digital Post. Anvendelse af svarfunktionen følger de processer som er sat op i de fagsystemer, som anvender Digital Post

De fagsystemer i TMF, som anvender Digital Post i TMF, er "Parkeringsystemer for afgifter", " Kirkegårdssystem" samt "Erhvervsportalen". De systemer vil henvise til borgervendte portaler, hvor den egentlige sagsbehandling finder sted.

For øvrige forsendelser via Digital Post følges de administrative arbejdsgange og KK-retningslinjer for anvendelse af Digital Post.

TMF har desuden etableret et kundeserviceteam, som har fokus på brugervenlighed og sikre, at adgange og kanaler til kommunen opleves gode for borgere og virksomheder. TMF har også iværksat initiativ, hvor brugerne eller virksomhederne efter endt sagsbehandling inden for "parkering", "affald", "kirkegårde" og "byggetilladelser" modtager spørgeskema for at måle brugerne oplevelser af den service, TMF har ydet herunder også dialogform."

Ad 3.

"Der henvises til svaret ovenfor"

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar

Ad 1.

"I forhold til Borgerrådgiverens bemærkning om, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) ikke fremgår ved søgning på eBoks, har SUF fået tilrettet kontaktstrukturen for virksomheder, med virkning fra 2. september 2024, er muligt at vælge SUF som modtager i Digital Post. Det var en fejl, som beklages, og som nu er rettet.

Ud over ovennævnte fejlretning, er det for ordningsleverandører (Madservice, vask m.v.) muligt af anvende omsorgsjournalen (Cura) til kommunikation mellem leverandørerne, borgerne og det sundhedsfaglige personale.

For SUFs borgere er der åbnet en digital kanal i form af Borgerbooking, hvor den hyppige og vigtige dag-til-dag kommunikation om aftaler og ydelser kan foregå på en let og brugervenlig måde for borgere og sundhedsfagligt personale.

I SUFs omsorgsjournal (Cura) er der bl.a. i de udgående breve indsat vejledning om privatlivspolitikken i SUF. Der arbejdes på en løsning, så

borgerne i brevene får digitale kontaktoplysninger om den behandelende enhed.

Desuden er der i Cura indsat en borgervendt tekst i de udgående breve, så borgeren modtager den digitale post med en sigende tekst for forsendelsens indhold og ikke længere teksten 'Brev fra Kommunen'."

Ad 2.

"Der er ikke umiddelbart et behov for at kommunikere med eksisterende leverandører og virksomheder via Digital Post. SUFs kommunikation med leverandører under Frit Valg, sker via "sikker mail".

Borgerrådgiveren konstaterede, at SUF som forvaltning ikke kunne udsøges via eBoks. Dette er rettet og implementeret fra 2. september 2024, så det nu muligt, at nye leverandører og virksomheder kan udsøge forvaltningen via eBoks og CVR-nummer."

Ad 3.

"Nej, men i et tidligere svar til Borgerrådgiveren i januar 2023 vedrørende Digital Post netop til borgere, har SUF nævnt, at implementeringen af Digital Post i 2015, af kanalstrategiske grunde, medførte begrænsede svarmuligheder, da borgerhenvendelser hurtigere og billigere kunne løses på telefon, end ved skriftlig kommunikation. Det gælder til dels stadig, men der er selvsagt sket en del siden, og i service- og kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er det en ambition altid at stille en digital løsning til rådighed for københavnere, så de kan betjene sig digitalt.

Borgerbooking er, som tidligere nævnt en yderst vigtig del af kommunikationen mellem borgere og det sundhedsfaglige personale både nu og fremover.

Omsorgsjournalen Cura har en løsning, som tilkøbsmulighed, hvor der kommunikeres digitalt med mulighed for retursvar. Løsningen er på nuværende tidspunkt ikke tilkøbt. En implementering vil kræve en større analyse af løsningens muligheder samt gennemgang af de eksisterende breve."

Børne- og Ungdomsforvaltningens svar

Ad 1.

"BUF tilstræber, at digital post og øvrige digitale løsninger fungerer så optimalt som muligt, bl.a. ved at der, når behovet konstateres, oprettes direkte link, så virksomhedens medarbejder let kan finde den rigtige digitale indgang på kk.dk. Dette arbejde har stået på siden indførslen af digital post, og digitaliseringsstrategien har ikke medført nogen ændring af indsatsen."

Ad 2.

"Vedr. digital post til virksomheder: Enheder som kommunikerer med virksomheder (fx områdekantorerne og Privat Pasning), har i alle tilfælde et kontaktpunkt (kontor-postkasse i digital post), så virksomheden kan svare retur via digital post."

Ad 3.

"Vedr. digital post til borgere: Enheder, som har hyppig borgerkontakt (fx Pladsanvisningen, Sundhedsplejen, Børnetandplejen), har også egne kontaktpunkter, så der kan sendes digital post med mulighed for besvarelse til borgere. Mange enheder i BUF, fx daginstitutioner og skoler, som primært kommunikerer med brugerne/borgerne via Aula, og som derfor sjældent eller aldrig sender digital post, har ikke eget kontaktpunkt.

Disse enheder kan i praksis sende digital post, med mulighed for besvarelse, hvis der indgås aftale med forvaltningen om et modtagerkontaktpunkt. Der er dog endnu ikke konstateret et generelt behov, og BUF har derfor ikke for nuværende overvejelser om at udvide kontakt-hierarkiet."

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

Ad 1.

"Nej, men BIF forholder sig løbende til den overordnede Digitaliserings-strategi. Det er KIT, som varetager rollen som tværgående forretningsejer i KK for Digital Post, og som har mulighed for at igangsætte fælles tiltag på tværs af Københavns Kommune.

BIF er sammen med de øvrige forvaltninger med i det tværgående Dokument og Udviklings Forum (DUF), som KIT er overordnet ansvarlig for på Digital Post området."

Ad 2.

"Det meste kommunikation i forvaltningen er hovedsageligt til og fra borgere. Fasit er det største fagsystem, som udsender breve til både borgere og virksomheder med automatisk retursvarsmulighed på alle forsendelser. Ca. 75 pct. af alle forvaltningens breve til borgere og virksomheder sendes via Fasit. Det kan oplyses, at der i maj måned blev udsendt i alt ca. 76.000 breve via Digital Post i Fasit, hvor langt hovedparten går til borgere, mens BIF modtog ca. 4.300 digitale retursvar.

Der er enkelte mindre afsendersystemer til borgere og virksomheder i BIF, som ikke har automatisk retur-svarsmulighed. Det er ikke altid relevant med retursvar på en del Digital Post breve, da de kan være masseforsendelser med f.eks. information om, at Jobcenteret holder lukket (fx under Corona) og ikke kræver svar fra modtageren. I BIF arbejder vi systematisk på at minimere brugen af disse systemer, så vi undgår, at der ikke er automatisk svarmulighed."

Ad 3.

"Der henvises til svaret ovenfor"

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Ad 1.

"Som led i det overordnede NgDP-projekt (Næste generation Digital Post – afsluttet sommeren 2023) blev flere tiltag, der relaterer sig til kommunens samlede digitaliseringsstrategi med dens fokus på brugervenlighed, iværksat i KFF.

I NgDP-projektet blev der vedtaget en retningslinje for hele KK for korrekt navngivning af Digital Post. I KFF har vi implementeret denne retningslinje på alle vores systemer med enkelte undtagelser. I forbindelse med denne implementering blev det også undersøgt, om borgere/virksomheder har mulighed for at besvare Digital Post, og, hvor det ikke var tilfældet, hvad der kan gøres for at ændre på dette. Det er et område, der stadig er fokus på.

På baggrund af Digitaliseringsstrategien 2024-2027 er der ikke i sig selv igangsat specifikke tiltag, der relaterer sig til Digital Post"

Ad 2.

"KFF er optaget af at sikre, at alle enheder, som udsender Digital Post til virksomheder såvel som til borgere, også kan modtage svar via Digital Post. Denne tekniske opsætning og praksis følges derfor som hovedregel.

KFF afviger dog fra denne hovedregel i en håndfuld systemer. De steder, hvor der således ikke kan modtages svar via Digital Post, skyldes det enten

- (1) begrænsninger i de anvendte systemer, der fx ikke giver afsendende part mulighed for også at modtage Digital Post, eller ud fra
- (2) forretningsmæssige vurderinger, baseret på et ønske om at servicere bedst muligt. I disse tilfælde er der fx tale om erfaringer med, at systemet ikke adviserer sagsbehandleren om indkommen post, hvilket markant forøger risikoen for, at vigtige svar overses og ikke håndteres i tide. I disse sager henvises i stedet til andre henvendelsesmuligheder, hvor der er sikkerhed for, at svar fra virksomheder og borgere håndteres, og at sagsbehandling sker som ønsket.

Uagtet hvilken af de to årsager, der forårsager hindringen, arbejder KFF målrettet på at implementere løsninger og praksisser, der imødekommer ønsket om som virksomhed og borger at kunne besvare modtaget Digital Post fra KFF i den benyttede visningsklient, f.eks. eBoks. Således gøres leverandører jævnlige opmærksomme på dette udviklingsønske, da det i sidste ende også vil være til gavn for samtlige myndigheder, der benytter det pågældende system."

Ad 3.

"Der henvises til svaret ovenfor"

Socialforvaltningens svar

Ad 1.

"Siden implementeringen af Ny Generation Digital Post, har SOF haft en strategi om, at alle breve i videst muligt omfang skal være besvarebare via besvar-muligheden, så borgere og virksomheder kan besvare henvendelser fra Socialforvaltningen.

Vi sender primært digital post via vores fagsystemer DOMUS og DUBU.

I DOMUS har man kunnet vælge besvar-bar på sin digitale post siden Q4 2023, således at sagsbehandleren manuelt skal tilvælge det.

Vi har på given foranledning undersøgt, hvor mange af vores besvarelser i DOMUS fra 1. jan.-1. juli 2024, der har benyttet besvar-bar aktivt, og der er ca. 1/3 af forsendelserne fra DOMUS, hvor man har benyttet sig af muligheden. På baggrund af det resultat vil DOMUS-teamet i Digitalisering planlægge en kampagne for at oplyse om muligheden og fordelene ved at sætte besvar-bar på digital post.

I DUBU (som drives af KOMBIT) kan man sende digital post, men det er pt. ikke muligt at vælge besvar-bar. Dette forventes at være implementeret ved udgangen af Q1 2025.

Ad 2.

"SOF henviser her til det fælles udarbejdede svar."

Ad 3.

"SOF henviser her til det fælles udarbejdede svar."