

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Det er ikke så lige til at være digital københavn
- Opfølgning i forhold til borgere, der midlertidigt har været fritaget fra Digital Post
- Det kan tage tid for forvaltningerne at rette op – tekniske udfordringer
- Det kan tage tid for forvaltningerne at rette op – manglende handling

Det er ikke så lige til at være digital københavn

Borgerrådgiveren vurderer, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt.

Borgerrådgiveren har i et tilsyn iværksat af egen drift undersøgt, om kommunen lever op til målet i egen service- og kanalstrategi om at ”gøre det nemt at være digital københavn”, når det gælder borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunens enkelte enheder via Digital Post. Borgerrådgiveren har set på, hvordan borgerne er stillet i forhold til at anvende Digital Post, og om det er tilstrækkeligt overskueligt at finde ud af, hvor man som borger skal henvende sig med hvad. Væsentlige elementer i denne sammenhæng er den oplysning og vejledning, borgeren har adgang til på de digitale platforme og gennemsigtigheden i navngivningen af de enkelte enheder.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der fra både Økonomiforvaltningens og Kultur- og Fritidsforvaltningens side er fokus på de områder, de hver især har ansvar for. Det er dog samtidig vurderingen, at den decentrale placering af en stor del af opgaverne i relation til de kontaktflader, borgerne møder, kan have en negativ indvirkning på opfyldelsen af målet om at gøre det nemt at være digital københavn.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på følgende opmærksomhedspunkter/risici, som forvaltningerne bør være opmærksomme på i forhold til målsætningen om at gøre det nemt at være digital københavn:

- Risiko for at borgerne ikke kan overskue de digitale kontaktflader på kk.dk og borger.dk
- Risiko for at borgerne ikke finder rette digitale kontakt og anvender en anden kanal i stedet eller vælger en forkert kontakt, som genererer ekstraarbejde i forvaltningen og ventetid for borgerne
- Risiko for at borgerne møder løsninger, der ikke virker, uden at de gøres opmærksom på det, når de sidder klar og forsøger sig frem
- Risiko for at borgerne, når de har mødt fejl flere gange, opgiver at kommunikere digitalt med kommunen

Den overordnede konklusion er, at kontaktfladerne i forhold til Digital Post fremstår delvist ukoordinerede, ikke er tilstrækkelig opdaterede, samt at der ikke gives tilstrækkelig og relevant vejledning. Borgerrådgiveren vurderer, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt, samt at disse potentielle problemer blandt andet kan skyldes, at der ikke er en enstrengt styring.

Sammenfattende er det Borgerrådgiverens vurdering, at det er muligt at forbedre overskueligheden, så borgerne ved, hvor og hvordan de initierer sikker digital kommunikation med kommunen i form af Digital Post, og at det er muligt at skabe mere gennemsikkelighed og logik i opbygningen af kontaktindgangene på henholdsvis borger.dk og kk.dk, herunder ved at give bedre information og vejledning.

Borgerrådgiverens vurderer ligeledes, at kommunen – med det afklarende og forbedrende arbejde Kultur- og Fritidsforvaltningen har sat i værk i samarbejde med de øvrige forvaltninger og med opbakning fra Digitaliseringschefkredsen – vil kunne hjælpe borgerne til et bedre overblik og en overskuelighed i forhold til deres digitale kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at Kultur- og Fritidsforvaltningen anvender denne undersøgelses oplysninger, bemærkninger, anbefalinger mv. i det pågående arbejde, og har bedt om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen. Borgerrådgiveren har ligeledes bedt forvaltningerne om en orientering om, hvad undersøgelsens anbefalinger giver forvaltningerne anledning til.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0000460)

Opfølgning i forhold til borgere, der har været midlertidigt fritaget fra Digital Post

Borgerrådgiveren har bedt kommunens syv forvaltninger oplyse, hvordan de håndterer den restgruppe af borgere, hvis midlertidige fritagelse fra Digital Post udløber pr. 1. november 2016, og som ikke har reageret på det brev, de har fået tilsendt.

Digital Post blev pr. 1. november 2014 obligatorisk for borgere over 15 år, med mulighed for at de, der ikke var i stand til at benytte løsningen, kunne blive permanent eller midlertidig fritaget. En midlertidig fritagelse er to-årig, hvilket betyder, at fritagelser givet ved overgangen til obligatorisk Digital Post udløber 1. november 2016.

Det fremgår af Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, at kommunerne i august måned 2016 udsendte fysiske breve til de borgere, hvis midlertidige fritagelser for Digital Post udløber den 1. november 2016. Det fremgår også, at de borgere, som ikke reagerer på det fysiske brev og ikke anmoder om en forlængelse af deres fritagelse, automatisk bliver tilmeldt Digital Post fra den 1. november 2016.

Borgerrådgiveren har bedt kommunens syv forvaltninger oplyse, hvordan de håndterer den restgruppe, som ikke har anmodet om forlængelse af deres fritagelse.

De berørte borgere, som ikke har reageret på det fysiske brev og ikke har anmodet om en forlængelse af deres fritagelse, kan være i den situation, at de fortsat ikke er i stand til at modtage Digital Post. Der kan være borgere, som – evt. på grund af de samme årsager, som kan begrunde fritagelse – ikke er opmærksomme på, at de automatisk bliver tilmeldt Digital Post pr. 1. november, hvis de ikke reagerer på det brev, de har modtaget. Det vil i givet fald betyde, at de heller ikke er opmærksomme på, at de fremadrettet skal tjekke deres post i e-boks, hvilket kan få uheldige

konsekvenser for borgerne og kan medføre et unødvendigt merarbejde i kommunen, hos klageorganer mv.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningerne oplyse, hvorvidt de er opmærksomme på den restgruppe, som endnu ikke har reageret på det fysiske brev, de har fået tilsendt om udløb af den midlertidige fritagelse, og hvor der på baggrund af kommunens informationer om de pågældende eller af andre grunde kan være anledning til at overveje, om de kan have behov for vejledning ud over det nævnte brev. Borgerrådgiveren har ligeledes bedt forvaltningerne om at oplyse, hvorledes de i givet fald løfter deres eventuelle vejledningsforpligtelse og om eventuelle koordinerede tiltag i forhold til disse borgere.

(Borgerrådgiveren sag nr. 2016-0344304)

Det kan tage tid for forvaltningerne at rette op – tekniske udfordringer

Selv om Borgerrådgiveren er konkret i sine anbefalinger, og forvaltningen agter at følge op og sikre forbedring, er tingene ikke altid så lette at få gennemført, som det kunne se ud til. En anbefaling om at ændre en forvaltnings praksis for navngivning af dokumenter i et it-system, så kommunens retningslinjer overholdes, lader vente på sig pga. tekniske udfordringer.

Borgerrådgiveren anbefalede i februar 2015 Teknik- og Miljøforvaltningen at ændre praksis for navngivning af dokumenter i et it-system. Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse af journaliseringssikkerhed i Teknik- og Miljøforvaltningen viste nemlig, at navngivningen af dokumenter ikke var i overensstemmelse med Københavns Kommune retningslinjer for journalisering. Borgerrådgiveren bad om at blive orienteret om, hvad anbefalingen gav forvaltningen anledning til.

Teknik- og Miljøforvaltningen oplyste i september 2015, at de ville orientere Borgerrådgiveren om forvaltningens ændring af praksis. I januar 2016 modtog Borgerrådgiveren en foreløbig orientering om forvaltningens overvejelser. Her fremgik det, at der udestod en test af de tekniske løsningsmuligheder for at håndtere en dokumenttitel af det ønskede omfang, og at forvaltningen aktuelt var i dialog med systemudbyderen om dette.

Herefter modtog Borgerrådgiveren orientering om, at ændringerne forventeligt var implementeret primo 2016, og at forvaltningen, når dette var sket, ville orientere Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren modtog i juni 2016 en orientering fra forvaltningen om, at en test fra systemudbyderen viste, at den påtænkte løsning af tekniske årsager ikke kunne anvendes, og at forvaltningen nu arbejdede på at udvikle og kode det eksisterende skabelonsystem til at kunne understøtte den ønskede og mere relevante/sigende navngivning af dokumenter i it-systemet. Forvaltningen oplyste nu, at de forventede at kunne implementere en mere permanent løsning inden udgangen af 2016.

Borgerrådgiveren har ikke fundet grundlag for at foretage yderligere, men har bedt Teknik- og Miljøforvaltningen om at blive orienteret, når en permanent løsning er implementeret.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2015-0151003)

Det kan tage tid for forvaltningerne at rette op – manglende handling

7 måneder efter, at Borgerrådgiveren havde gjort Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opmærksom på en mangelfuld vejledning på hjemmesiden og 3 måneder efter, at forvaltningen oplyste til Borgerrådgiveren, at de havde taget initiativ til at rette op, kunne Borgerrådgiveren konstatere, at det endnu ikke var sket.

På baggrund af en henvendelse fra en borger kontaktede Borgerrådgiveren i juni 2015 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forhold til vejledningen af borgere, der overgår til en lavere kontanthjælpsydelse som følge af ophør af forsørgelsespligt. Borgerrådgiveren spurgte blandt andet til, om et link til forsiden af kommunens hjemmeside (www.kk.dk) var tilstrækkeligt præcist til at kunne udgøre en vejledning om, hvilken hjælp borgeren kan være berettiget til, og om måden hvorpå man ansøger om hjælpen.

Forvaltningen konstaterede, at vejledningen, som indgik i en brevskebelon, ikke var tilstrækkelig præcis og oplyste, at de havde taget initiativ til at præcisere vejledningen, ligesom linket til kk.dk var ændret, således at det i stedet var et direkte link til den side, hvor man kan læse om reglerne, og hvor man kan søge om særlig støtte.

Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningen havde ændret skabelonen, så borgerne nu blev guidet videre til hjemmesiden for vejledning om reglerne og fremgangsmåden for ansøgning. En gennemgang af vejledningen på den side på kk.dk, forvaltningen nu henviste til, gav imidlertid Borgerrådgiveren anledning til at stille forvaltningen spørgsmål om, hvorvidt informationen her var dækkende og tilstrækkelig præcis. Borgerrådgiveren spurgte bl.a. til, hvorvidt forvaltningen mente, det var tilstrækkeligt klart for borgerne, at de kan ansøge om hjælp til særlig støtte uden at gøre brug af ansøgningsskemaet på hjemmesiden, idet der ikke er lovregler, som pålægger borgerne pligt til at bruge ansøgningsskemaer i forbindelse med ansøgning om særlig støtte efter § 34 i lov om aktiv socialpolitik.

Borgerrådgiveren bad forvaltningen om at forholde sig til disse oplysninger forud for Borgerrådgiverens stillingtagen til et eventuelt tilsyn, ligesom Borgerrådgiveren tilbød sin bistand i forhold til eventuelle spørgsmål mv.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste i brev af maj 2016, at forvaltningen havde taget initiativ til, at hjemmesiden hurtigst muligt blev rettet til i forhold til Borgerrådgiverens iagttagelser. Borgerrådgiveren gennemgik 3 måneder senere, nemlig i august 2016, hjemmesiden og kunne konstatere, at det anførte ikke var tilføjet på hjemmesiden. Borgerrådgiveren bad derfor igen forvaltningen svare på, hvorvidt informationen på hjemmesiden var tilstrækkelig og præcis og om, hvorvidt hjemmesiden efter forvaltningens opfattelse var blevet rettet til i forhold til Borgerrådgiverens iagttagelser.

Forvaltningen fulgte herefter op på forholdene.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2011-33674)