

OVERSKUELIGHED I DIGITAL POST- LØSNINGER TIL KOMMUNIKATION MED KOMMUNEN ENDELIG RAPPORT



**OVERSKUELIGHED I DIGITAL POST-
LØSNINGER TIL KOMMUNIKATION
MED KOMMUNEN
ENDELIG RAPPORT**

KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
2. UNDERSØGELSENS FORM OG INDHOLD	9
3. SAMMENFATNING	10
4. ANSVARSOMRÅDER OG KOORDINERING	12
5. SPØRGSMÅL, SVAR OG BEMÆRKNINGER	15
6. UDDYBNING, BISTAND MV.	27
BILAG	28
KONKRETE NEDSLAG OG TESTS	28
INFORMATION I KONTAKTHIERAKIET PÅ BORGER.DK/E-BOKS	28
KONTAKTHIERAKI PÅ BORGER.DK/E-BOKS	30
SØGNING PÅ "HJEMMEPLEJEN" I SØGEFUNKTIONEN PÅ KK.DK	34
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	39
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	40

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, og lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 20. november 2015 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2016. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesnes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen – er en udmøntning af drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen med henblik på forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Økonomiforvaltningen har i sin tilbagemelding på de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport oplyst følgende:

"Økonomiforvaltningen kan meddele, at VSDK [Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation, Koncern IT, Økonomiforvaltningen] har oplyst, at der ved en gennemgang af rapporten ikke er fundet fejl i de faktiske oplysninger, og at VSDK generelt er enig i rapportens sammenfatning, anskuelser og anbefalinger."

Kultur- og Fritidsforvaltningens bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport er i det omfang, de har givet anledning til ændringer eller bemærkninger, indarbejdet i denne rapport.

Rapporten vil blive efterfulgt af en opfølgingsrapport, da jeg kommer med anbefalinger til forvaltningerne, og jeg har bedt om at blive orienteret om, hvad disse giver forvaltningerne anledning til.

Borgerrådgiveren oktober 2016



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. UNDERSØGELSENS FORM OG INDHOLD

Jeg iværksatte ved brev af 31. marts 2016 en undersøgelse af overskueligheden i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen.

Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt vedrører både Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen stiledede jeg iværksættelsen af undersøgelsen, hvori jeg beder om svar på en række spørgsmål, til begge forvaltninger. Jeg oplyste, at jeg går ud fra, at opgavevaretagelsen er koordineret i en sådan grad, at forvaltningerne kan svare samlet, men at det naturligvis er op til forvaltningerne at tage stilling til besvarelsens form, herunder om det er hensigtsmæssigt, at forvaltningerne svarer hver for sig.

Jeg skrev ved iværksættelsen af undersøgelsen bl.a. følgende:

”Københavns Kommunes service- og kanalstrategi Citizen.2015 er det opdrag, som skal sikre, at kommunen når målene bag Lov om Digital Post og Lov om Digital Selvbetjening. Strategien indeholder tre pejlemærker, hvoraf det ene kan siges at være genstand for denne undersøgelse: Kommunen vil gøre det nemt at være digital københavner.

Formålet med undersøgelsen er at belyse, hvorvidt kommunen lever op til dette for så vidt angår borgernes mulighed for at komme i kontakt med Københavns Kommune, herunder kommunens enkelte enheder, når det gælder digital kommunikation. Undersøgelsen vil foregå som en inspektion, hvor Borgerrådgiveren via nedslag på henholdsvis kommunens hjemmeside kk.dk og i kontaktmulighederne til kommunen via borger.dk/e-Boks vil undersøge, hvordan borgerne er stillet i forhold til dels at anvende digital kommunikation i kommunikationen med kommunen og dels, hvorvidt der er tilstrækkelig overskuelighed i forhold til at finde ud af, hvor man som borger skal henvende sig med hvad. Et væsentligt element i denne sammenhæng er den oplysning og vejledning borgeren har adgang til på de disse platforme og gennemsigtigheden i navngivningen af de enkelte enheder, som kommunen stiller digitale kontaktmuligheder til rådighed i forhold til.

Det ønskes desuden belyst, hvilke tiltag og initiativer forvaltningerne har taget eller planlagt for at sikre overskuelighed for borgerne i de digitale kontaktmuligheder, kommunen stiller til rådighed.”

Nærværende undersøgelse baserer sig på forvaltningernes svar på de stillede spørgsmål, og vil, hvor det vurderes at være relevant, blive suppleret af enkelte nedslag og praktiske tests. Jeg gør opmærksom på, at undersøgelsen dermed ikke indeholder en gennemgang af alle løsninger og tilgængelige oplysninger på samtlige af kommunens områder.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i deres bemærkninger i brev af 30. august 2016 til den foreløbige udgave af denne rapport gjort opmærksom på følgende:

”På andre af Citizen.2015 pejlemærker er der gjort en stor indsats for at hjælpe de digitale og ikke-digitale borgere, bl.a. den omfattende hjælp-at-hente pakke, som blev iværksat inden overgangen til obligatorisk digital post.”

Borgerrådgiveren anerkender denne indsats, men mener omvendt ikke, at den har betydning for overskueligheden i de indgange, der er til kommunikation med kommunen via Digital Post, som denne undersøgelse sigter mod, da formålet og effekterne af indsatsen forud for overgangen til obligatorisk Digital Post efter Borgerrådgiverens opfattelse havde et andet sigte. Det er generelt Borgerrådgiverens anbefaling, at kommunen søger at skabe overskuelige løsninger for borgerne i stedet for at kompensere for systemernes mangler ved at uddanne borgerne i at anvende de løsninger, der er.

3. SAMMENFATNING

Borgerrådgiveren vil med denne undersøgelse se på, hvorvidt kommunen lever op til målet i egen service- og kanalstrategi om at "gøre det nemt at være digital københavn" for så vidt angår borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunen, herunder kommunens enkelte enheder, når det gælder kommunikation via Digital Post. Formålet er at undersøge, hvordan borgerne er stillet i forhold til dels at anvende Digital Post i kommunikationen med kommunen og dels, hvorvidt der er tilstrækkelig overskuelighed i forhold til 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, forvaltningerne hver især oplyser at have ansvar for. Det er dog samtidig Borgerrådgiverens vurdering, 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

Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt.

Borgerrådgiverens 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. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse potentielle problemer blandt andet kan skyldes, at der ikke er en enstrengt styring.

Sammenfattende er det således Borgerrådgiverens vurdering, at der er mulighed for at forbedre borgernes mulighed for at overskue, hvor og hvordan borgerne initierer sikker digital kommunikation med kommunen i form af Digital Post, og at det er muligt at skabe mere gennemsuelighed og logik i opbygningen af kontaktindgangene på henholdsvis borger.dk og kk.dk, herunder ved at give bedre information og vejledning.

Det er ligeledes Borgerrådgiverens vurdering, 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. Formålet med indsatsen er at afdække brugernes digitale interaktion med kommunen og herigennem få viden om hensigtsmæssigt design af kontakthierarkiet på borger.dk, en bedre sammenhæng mellem kk.dk og borger.dk samt at få input til en ny service- og kanalstrategi.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen anvender denne undersøgelses oplysninger, bemærkninger, anbefalinger mv. i det pågående arbejde, og Borgerrådgiveren har bedt om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen.

Borgerrådgiveren har desuden bedt forvaltningerne om at modtage underretning om, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger giver anledning til.

4. ANSVARSOMRÅDER OG KOORDINERING

Jeg modtog ved e-mail af 20. maj 2016 svar fra Økonomiforvaltningen, Koncern-IT og fra Kultur- og Fritidsforvaltningen på de spørgsmål, jeg havde stillet ved iværksættelsen. Forvaltningerne oplyser, at det på grund af forskellene i opgavevaretagelsen de to forvaltninger imellem er fundet mest hensigtsmæssigt, at hver forvaltning svarer for sig, samt at besvarelsene er koordineret.

Økonomiforvaltningen oplyser følgende i relation til opgavefordelingen:

”Da ansvarsområderne i relation til Digital Post er adskilte, er det fundet mest hensigtsmæssigt, at der afgives to separate besvarelser.

Økonomiforvaltningen har således kun udarbejdet svar vedrørende de dele af undersøgelsen, der omhandler ansvarsområderne i forhold til de tværgående opgaver vedrørende Digital Post. Det drejer sig primært om spørgsmål af teknisk karakter, idet det faglige ansvarsområde ligger hos de enkelte forvaltninger, med en koordinerende rolle, der varetages af KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] som en del af service- og kanalstrategien”.

Kultur- og Fritidsforvaltningen oplyser bl.a. følgende i forhold til ansvarsplaceringen af Digital Post i Københavns Kommune og opgavefordelingen mellem Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen:

”Indledningsvist skal det understreges, at hver enkelt forvaltning har ansvar for Digital Post på hver sit område. KKF har dog haft ansvaret for det tværgående implementeringsprojekt, som sluttede med udgangen af 2015, ligesom KFF har ansvaret for løbende koordinering på tværs af forvaltningerne i forhold til kommunikation med eksterne samarbejdspartnere som f.eks. KL og Digitaliseringsstyrelsen.

Besvarelsen af Borgerrådgiverens undersøgelse er koordineret med Økonomiforvaltningen. På grund af forskellene i opgavevaretagelsen de to forvaltninger imellem, er det fundet mest hensigtsmæssigt, at hver forvaltning svarer hver for sig”.

I forhold til forvaltningernes vurdering af det hensigtsmæssige i at svare hver for sig, bemærker jeg alene, at opgavefordelingen i relation til de stillede spørgsmål virker klar, og at det fremstår som om, at forvaltningerne i det omfang, det er relevant, formår at sparre og koordinere arbejdet. Jeg bemærker desuden, at jeg finder det både positivt og formålstjenligt, at der er etableret et forum for digital post-koordinatorer, hvor repræsentanter fra kommunens syv forvaltninger og medarbejdere fra Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) under Koncern IT, kan mødes og udveksle viden og erfaringer, samt at den faciliterende opgave er placeret i videnscentret, hvor der er teknisk kompetence til at svare på spørgsmål mv.

I relation til opgavefordelingen bemærker jeg ligeledes, at opgavefordelingen ikke synes at være foldet fuldt ud i besvarelsen, og at det således ikke er tydeligt for mig, hvem der står med ansvaret for eventuelle fejl i kommunens digitale postløsninger, når det f.eks. gælder fejl eller mangler af generel karakter, der ikke har med Københavns Kommunes opsætning at gøre og heller ikke falder ind under koordinering af kommunikation, men derimod handler om opfølgning og udrulning af eksempelvis tilgængelighed for blinde og svagtseende i kommunens breve sendt som Digital Post via Doc2mail. Jeg gør på det foreliggende grundlag ikke andet end at gøre opmærksom på, at der kan ligge et uafklaret ansvar i opgavefordelingen de to forvaltninger imellem, samt at der inden for en nær fremtid kan forventes at komme et webtilgængelighedsdirektiv, som stiller nye krav til tilgængelighed, som offentlige myndigheder vil være forpligtet til at overholde.

Det er også uklart for mig, hvem der har ansvar for at følge op på fejlmeldinger fra f.eks. e-Boks om, at borgere ikke kan anvende dybe links, som det har været tilfældet flere gange i de forløbne måneder. Fra praksis og tidligere orienteringer er jeg bekendt med, at det er VSDK, der står for at videreformidle information om fejl til kommunens Digital Post-koordinatorer, hvor der er repræsentanter fra alle kommu-

nens forvaltninger, men det er uklart for mig, hvor ansvaret for at følge op, orientere kommunens borgere og virksomheder om, at der er fejl i systemet mv. er placeret, og hvilke fejl, der giver anledning til dette. Det er desuden uklart for mig, om der findes en procedure for, hvornår der skal orienteres videre ud i forvaltningerne, hvordan det skal ske, og også på hvilken måde og i hvilket omfang borgere og virksomheder orienteres om de pågældende fejl, nedbrud mv. Borgerrådgiveren er ikke oplyst om, at der findes en procedure for dette og dermed heller ikke, hvem der måtte have ansvaret for, at en sådan findes, er opdateret, kommer i brug mv. I tilfælde af at en sådan ikke allerede findes, anbefaler jeg, at forvaltningerne overvejer, om der kan være grund til at etablere en sådan. Uanset, om fejlen måtte ligge hos e-Boks som i ovennævnte tilfælde, er det kommunen, borgerne kommunikerer med, og de vil møde fejlen, når de forsøger at kontakte kommunen via de dybe links, der i udstrakt grad henvises til på kk.dk i forhold til Digital Post til kommunen.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i deres brev af 30. august 2016 med bemærkninger til den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende:

”Det er VSDK, der følger op på fejlmeldinger fra f.eks. e-Boks. Der er endnu ikke fastlagt nogen procedure for, hvordan kommunens borgere og virksomheder bliver gjort opmærksom på eventuelle fejl i eksempelvis e-Boks.”

Forvaltningens oplysning giver mig ikke anledning til at ændre min anbefaling om at overveje, om der kan være grund til at etablere en sådan procedure. Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der på hovedsiden for Digital Post på kk.dk (<http://www.kk.dk/digitalpost>) i hvert fald indimellem er information om driftsproblemer.

Informationen på siden <http://www.kk.dk/digitalpost> lød den 14. juni 2016 således:

”Skriv sikkert til Københavns Kommune
E-boks melder om driftsproblemer for de dybe links til digitale postkasser, så linkene ikke virker på kk.dk. E-boks kender ikke tidshorizonten for fejlrettelsen. Du kan gå direkte til www.borger.dk og finde postkassen der.”

Denne information gives således ét sted på kk.dk og er alene synlig for de borgere, som måtte benytte den overordnede side som indgang til den digitale kommunikation med kommunen. Vejledningen når dermed ikke de borgere, som benytter et af de mange dybe links direkte på de enkelte artikelsider, som, Økonomiforvaltningen under spørgsmål 4 nedenfor oplyser, er etableret bl.a. for at lette borgernes adgang til at skrive Digital Post direkte til en KK-enhed.

Kultur- og Fritidsforvaltningen gør i sit brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport opmærksom på følgende:

”KFF kan indsætte informationsbokse på alle sektionssider og artikelsider. Det er derfor muligt fremadrettet at oprette infobokse på de enkelte artikelsider med links til de digitale postkasser. Der er endnu ingen procedure for, hvem, hvornår og hvordan dette skal gøres.”

Jeg noterer mig, at det rent teknisk er muligt for Kultur- og Fritidsforvaltningen at indsætte informationsbokse på alle sektionssider og artikelsider, og at det derfor er muligt fremadrettet at oprette informationsbokse med relevante oplysninger om drift mv. Jeg noterer mig samtidig, at der ikke er fastsat en procedure for, om dette skal gøres, hvornår og af hvem. Jeg forstår således forvaltningens bemærkning ovenfor som en oplysning om den teknisk realiserbare mulighed for at orientere bredere og mere målrettet om eventuelle driftsforstyrrelser samt som en oplysning om, at denne mulighed endnu ikke er taget i brug eller er besluttet til ibrugtagen fremadrettet.

Jeg anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen eventuelt under inddragelse af de øvrige forvaltninger og i samarbejde med de koordinerende webredaktører og forvaltningernes kommunikationsansvarlige snarest muligt tager stilling til, hvorvidt denne mulighed skal tages i brug, samt fastlægger en procedure for, hvordan dette gøres mest hensigtsmæssigt, hvornår og af hvem, jf. også nedenfor.

I forhold til ordlyden af den information, der gives på siden den 14. juni 2016, bør vejledningen og formuleringen af den efter min opfattelse overvejes, således at flest mulige borgere forstår den og føler sig bedre oplyst, når de har læst den. Det er min vurdering, at vejledningen er egnet til at skabe forvirring og uklarhed, og det er uklart for mig, hvem vejledningen sigter imod. Formodningen er for, at fagudtryk og termer som eksempelvis ”dybe links” vil være svære at gennemskue for uindviede, og at der vil være en del borgere, for hvem det ikke er klart, at det er ”dybe links”, de benytter, hvis de klikker på eksempelvis ”Skriv sikkert til Teknik- og Miljøforvaltningen - hvis din mail indeholder fortrolige oplysninger”.

Desuden kan informationen: ”Du kan gå direkte til www.borger.dk og finde postkassen der” opfattes som vildledende, idet det ikke vil være muligt at finde de samme digitale postkasser direkte til KK-enheder i kontakthierakiet.

Jeg er klar over, at de konkrete fejl og problemer bl.a. med de dybe links ikke skyldes forhold i Københavns Kommune, og at de dermed gælder generelt for alle brugere af dybe links til sikre postkasser, og at det er en ydelse, vi køber udefra. Men realiteten er, at kommunen ikke er bedre, end de ydelser, vi får leveret – uanset om der findes alternativer eller ej. Derfor har kommunen efter min opfattelse et ansvar for at informere borgerne, når der er problemer, der strækker sig (eller forventes at gøre det) over en længere periode (flere dage).

Jeg gør opmærksom på, at de nuværende indgange til Digital Post-kommunikation med kommunen giver følgende opmærksomhedspunkter/risici, som forvaltningerne bør være opmærksomme på i forhold til målsætningen om at gøre det nemt at være digital københavnere:

- 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

Samlet set er det min vurdering, at der er betydelig risiko for, at borgernes motivation for at være digitale københavnere svækkes, fordi det ikke er tilstrækkeligt overskueligt og nemt.

Jeg beder forvaltningerne om at underrette mig om, hvorvidt min angivelse af mulige risici samt mine bemærkninger og anbefalinger (markeret med kursiv i rapporten), hvoraf disse risici er udledt, giver anledning til tiltag, ændringer eller andet.

5. SPØRGSMÅL, SVAR OG BEMÆRKNINGER

Mine spørgsmål, forvaltningernes besvarelse af disse samt mine bemærkninger til forvaltningernes svar er gengivet nedenfor:

1. Anser forvaltningen/kommunen Digital Post som en væsentlig kommunikationskanal?

Økonomiforvaltningens svar:

”Ja, det er en væsentlig kanal til digital kommunikation med borgere, hvilket også fremgår af de kvartalsvise statistikker over digitaliseringsgrad, som KFF udarbejder. På de mere specialiserede statistiksider på hhv. Rubin (doc2mail-udsendelser) og VSDK-intra (E-boks' data på <http://ks.kkintra.kk.dk/indhold/statistik>) kan man følge udviklingen af kommunens brug af Digital Post. Det ses, at kommunens sagsbehandlere gør meget for at sikre, at kommunens breve sendes til borgerne mest muligt digitalt: der sættes et cpr.- (eller cvr.-) nummer i modtagerfeltet i gennemsnitligt 95 % af doc2mailudsendelser. Ift. borgerhenvendelser til kommunen via Digital Post er disse generelt stigende og ligger i år på 3.500 - 4.200 breve pr. måned.”

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

”KFF anser Digital Post som en væsentlig kommunikationskanal i dialogen med borgere og virksomheder. I service- og kanalstrategien Citizen 2015 blev der blandt andet udformet en kontaktstrategi med tre formål:

- 1) At borgerne i højere grad skulle ringe til Københavns Kommune end skrive,
- 2) at borgerne gerne skulle bruge webformularer frem for emailadresser, og
- 3) at borgerne skulle bruge digital post, hvis de inddrog personlige oplysninger.

I 2015 har KFF, i samarbejde med de øvrige forvaltninger, prioriteret at omlægge fysisk post til digitale forsendelser, og kommunen nåede i udgangen af 2015 en såkaldt digitaliseringsgrad på 82 %, hvilket ligger over det nationale gennemsnit. Digitaliseringsgraden viser, hvor meget fysisk post der nu sendes enten via Doc2Mail eller SEPO.

I 2016 har KFF, på efterspørgsel fra de øvrige forvaltninger, valgt at fokusere på digital kommunikation som del af en ny service- og kanalstrategi, hvor digital post fortsat vil være en væsentlig kommunikationskanal. Frem mod en ny version af digital post i 2018 deltager KFF blandt andet i myndighedsnetværksmøder for at kunne tænke Digital Post ind i nye digitale løsninger, og pt. arbejder KFF, på vegne af samtlige forvaltninger, på, at enheder kan sende og modtage store filer i kommunikationen med borgere.”

Jeg har ingen bemærkninger til forvaltningernes svar.

2. På hvilken måde sikres integration til og mulighed for anvendelse af Digital Post ved indkøb af design, udvikling og software (kravspecifikationer o.l.)?

Økonomiforvaltningens svar:

”Det er efterhånden almindeligt, at it-systemer, der bruges til borgerkommunikation, nu designes med mulighed for integration til Digital Post. Ved sådanne integrationsforespørgsler henviser VSDK til den eksisterende dokumentation og manualer hos hhv. Digitaliseringsstyrelsen og E-boks. Efter behov indgår VSDK i projekter som rådgiver om Digital

Post. Som regel er VSDK også inde over dele af den tekniske opsætning i E-boks' administrationsportalen."

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

"KFF har ikke udarbejdet standardbeskrivelser af Digital Post i kravspecifikationer, men projektledere inden for digitalisering, web og kommunikation er i løbende dialog med IT-leverandører omkring mulighederne for at anvende komponenten i udvikling af software.

Der henvises i øvrigt til ØKF's svar om, at det nu er almindeligt, at IT-systemer, der bruges til borgerkommunikation, designes med mulighed for integration til Digital Post."

Jeg noterer mig forvaltningernes oplysning om, at det "efterhånden" er almindeligt, at IT-systemer, der bruges til borgerkommunikation, "nu" designes med mulighed for integration til Digital Post. Jeg går således ud fra, at hjemmeside, applikationer, selvbetjeningsløsninger mv. nu – i det omfang det er muligt – vil have integration til Digital Post. Ikke mindst fordi forvaltningerne under spørgsmål 1 svarer, at Digital Post er en væsentlig kanal til kommunikation med borgerne. Jeg bemærker dog, at ingen af forvaltningerne har oplyst at gøre noget aktivt for at sikre integration i de eventuelle tilfælde, hvor en sådan integration ikke er indtænkt på forhånd. Jeg går ud fra, at dette skyldes, at en sådan opgave ikke er beskrevet/besluttet.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport præciseret forvaltningens synspunkt, nemlig:

"at det skal vurderes fra løsning til løsning, hvorvidt det er relevant at tilknytte Digital Post-funktionen til en IT-løsning. KFF har eksempelvis tilknyttet Digital Post-funktionen til den nye honorarstøtte-løsning, hvor kvittering fremsendes til Digital Post. KFF vurderer dog, at Digital Post funktionen ikke skal være et fast princip i alle digitale løsninger."

Jeg er enig i, at det bør bero på en konkret vurdering, hvorvidt integration til Digital Post er formålstjenlig i det enkelte tilfælde, og det giver mig anledning til at præcisere min bemærkning ovenfor, som forholder sig til det faktum, at der i Københavns Kommune tidligere har været indkøbt større systemer, som med fordel kunne have været designet med integration til Digital Post, men hvor dette ikke var tænkt ind fra start. Min bemærkning går derfor på at fremhæve vigtigheden af, at overvejselsen altid indgår, således at der ikke efterfølgende skal foretages tilkøb, nyudvikling og lignende, samt at det i eksisterende løsninger overvejes, om en integration til Digital Post vil være formålstjenlig. Jeg er opmærksom på, at vurderingen af, hvilke systemer dette er relevant for, forudsætter, at den relevante fagforvaltning er inddraget i spørgsmålet, men jeg anbefaler, at der placeres et centralt ansvar for at sikre, at denne overvejelse bliver gjort i alle tilfælde.

3. Hvilke eventuelle initiativer har forvaltningen iværksat for at sikre overskuelighed – logik og gennemskuelighed – i navngivningen af kommunens enheder på henholdsvis kk.dk og i oversigten over modtagere i postkassehierarkiet på borger.dk/e-Boks?

Økonomiforvaltningens svar:

"KFF vil som tovholder på en tværgående proces i løbet af 2016 gennemgå kanalstrategien, herunder kontakthierarkiet på borger.dk, for at undersøge, om det fortsat lever op til kommunens mål for bedre digital borgerkommunikation. Det er aftalt med KFF, at VSDK inddrages efter behov og bidrager med sin viden og erfaringer."

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

"I 2015 etablerede KFF i samarbejde med de øvrige forvaltninger en arbejdsgruppe, der havde til opgave at analysere på behov og etableringen af kontakthierarkiet på borger.dk, hvilket fik godkendelse af digitaliseringschefkredsen. Resultatet af det samarbejde er den

opsætning, som i dag findes på borger.dk. I erkendelse af, at kontakthierarkiets nuværende struktur ikke længere giver værdi eller mening for borgere eller forvaltningernes medarbejdere, har KFF, sammen med de øvrige forvaltninger og opbakning fra Digitaliseringschefkredsen, etableret et forløb med Innovationshuset, der i perioden fra april til oktober 2016 skal afdække brugernes digitale interaktion med kommunen. Forløbet skal munde ud i konkrete anvisninger til design af kontakthierarkiet på borger.dk, samt input til en ny service- og kanalstrategi.”

Jeg noterer mig Kultur- og Fritidsforvaltningens konstatering af det nuværende kontakthierarkis manglende logik og gennemskuelighed:

”I erkendelse af, at kontakthierarkiets nuværende struktur ikke længere giver værdi eller mening for borgere eller forvaltningernes medarbejdere, har KFF, sammen med de øvrige forvaltninger og opbakning fra Digitaliseringschefkredsen, etableret et forløb med Innovationshuset, der i perioden fra april til oktober 2016 skal afdække brugernes digitale interaktion med kommunen.”

Jeg bemærker i den forbindelse, at den øgede sammenhæng mellem navngivning af enheder på kk.dk og borger.dk i kombination med et ’indefra-og-ud-perspektiv’, der ikke handler om, hvordan vi ser kommunen indefra, men om, hvordan borgere og virksomheder ser kommunen udefra, vil kunne skabe en gennemskuelighed og logik og dermed et langt bedre overblik for borgerne.

For at illustrere, hvordan borgerne kan opleve vores løsninger, vil jeg her kort gengive en sag, vi for nylig modtog hos Borgerrådgiveren. Sagen illustrerer kontakten med kommunen set udefra:

En borger modtog en afgørelse fra en enhed i kommunen. Afgørelsen indeholdt ikke oplysning om, hvordan en klage kunne indgives, herunder om det var muligt at indgive den via Digital Post. Partsrepræsentanten konstaterede, at han ikke kunne finde den relevante enhed under kontakthierarkiet på borger.dk og sendte den i stedet til en anden – for ham – nærliggende digital postkasse, nemlig forvaltningens hovedpostkasse. Det tog herefter to uger for klagen at nå frem til den rette enhed i kommunen.

Sagen gav anledning til, at forvaltningen i samarbejde med Borgerrådgiveren forbedrede klagevejledningen i den pågældende sagstype og gav bedre information om de digitale kontaktmuligheder med relevante links.

Sagen illustrerer borgernes udfordringer, når kommunens informationsniveau er utilstrækkeligt, og kontakthierarkiet ikke er logisk for borgerne.

I eksemplet betød borgerens manglende adgang til overskuelig information og logiske kontaktoplysninger, at kommunens sagsbehandling blev sat under pres på grund af en forkortet tid til at behandle klagen inden for den lovmæssigt fastsatte frist.

Baseret på forvaltningernes egne vurderinger samt mit kendskab til de udfordringer, kommunens borgere risikerer at stå med, når de ønsker at kommunikere med kommunen via Digital Post, er det min vurdering, at det er muligt at forbedre borgernes overblik over, hvor og hvordan borgerne initierer sikker digital kommunikation med kommunen i form af Digital Post, og at det er muligt at skabe mere gennemskuelighed og logik i opbygningen af kontaktindgangene på henholdsvis borger.dk og kk.dk, herunder ved at give bedre information og vejledning.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i sit brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende om ansvarsplaceringen og kontrollen af gennemskuelighed, information og vejledning:

”KFF varetager den koordinerende rolle i forbindelse med styring af digital post på kk.dk, dvs. KFF har koordineret opgaverne, men har ikke haft mandat til at beslutte, hvordan forvaltningerne forvalter opgaven, ligesom vi ikke er kontrolinstans for at sikre, at forvaltningerne forvalter opgaven. I eksemplet ovenfor er det uklart, om den manglende klagevejledning skyldes utilstrækkelig information i selve afgørelsen (brevet) – og dermed om ansvaret ligger hos afsenderforvaltningen – eller om det skyldes utilstrækkelig information og vejledning på borger.dk og kk.dk. Sammentænkning af kontakthierarki på tværs af kanaler (online som offline) er et fokusområde i arbejdet med ny service- og kanalstrategi.”

I forhold til eksemplet bemærker jeg, at pointen netop er, at der ikke er en samtænkning af kontaktoplysninger på tværs af kanaler, samt at de digitale postkasser, der er, ikke altid administreres hensigtsmæssigt, da der i det konkrete tilfælde gik 2 uger, før henvendelsen landede i rette enhed. Udfordringerne i den konkrete sag er flersidet og understreger vigtigheden af en gennemskuelighed for borgerne og en samtænkning af de forskellige kontaktindgange. Eksemplet er medtaget for at vise en borgers udfordring, når kommunens informationsniveau er utilstrækkeligt, kontaktfladehierarkiet ikke er logisk, og den digitale postkasse samtidig ikke administreres effektivt og hensigtsmæssigt.

Jeg noterer mig forvaltningens supplerende oplysninger om opgavefordelingen og ansvarsplaceringen.

Jeg forstår det oplyste således, at styring af den information om og de indgange til Digital Post, der er på kk.dk, reelt hviler på forvaltningernes gode vilje og Kultur- og Fritidsforvaltningens saglige overbevisningsevne. Jeg forstår, at den enhed i kommunen, der varetager den tværgående, koordinerende rolle, ikke har mandat til hverken at beslutte, hvordan forvaltningerne forvalter opgaven eller til at sikre, at de forvalter opgaven. Det er min vurdering, at denne ansvarsstruktur gør det endog meget vanskeligt at træffe beslutninger om en ensartet hensigtsmæssig praksis på tværs i kommunen eller at sikre, at forvaltningerne har en hensigtsmæssig praksis i forhold til indsatsen på området.

Det er min vurdering, at de udfordringer og potentielle problemer, der anskueliggøres i denne rapport, blandt andet kan skyldes, at der ikke er en enstrengt styring. Jeg bemærker hertil, at kommunens koordinerende webenhed, som tidligere var placeret i Økonomiforvaltningen, hvor de var underlagt Økonomiudvalgets og Økonomiforvaltningens forpligtelse og ret til efter kommunestyrelsesloven at have indseende med de almindelige administrative forhold i kommunen, nu ikke med baggrund i kommunestyrelsesloven kan løfte den tværgående opgave i den organisatoriske ansvarsstruktur med samme mandat.

Jeg går ud fra, at Kultur- og Fritidsforvaltningen er opmærksom på, og Økonomiforvaltningen er enig i, at Økonomiforvaltningen ved eventuelle uenigheder om opgavevaretagelsen af kommunens fælles platforme og den service, kommunen yder til borgerne på kk.dk, kan forelægge eventuelle beslutninger for Økonomiudvalget til endelig afgørelse.

4. Hvilken procedure/hvilke retningslinjer er der for oprettelse og navngivning af sikre postkasser i postkassehierarkiet på borger.dk/e-Boks (eventuelle initiativer bedes beskrevet nærmere eller dokumenteres gennem vedlagt materiale)?

Økonomiforvaltningens svar:

”Først og fremmest må det bemærkes, at der er to måder, hvorpå en borger kan initiere en Digital Post-henvendelse til kommunen: (1) via kommunens kontakthierarki og (2) via dybe links til især de skjulte digitale postkasser på borger.dk.

Ad (1): Kontakthierarkiets nuværende udformning er emnebaseret. Det omfatter 104 synlige postkasser, som hver indeholder et antal underemner. Som regel er der en vejledende beskrivelse af emnet og i nogle tilfælde også et link til en relateret KK-webside, hvor man kan hente mere information.

- Procedure: Forvaltningerne har det faglige ejerskab af kontakthierarkiet på borger.dk, og ændringer vedrørende selve udformningen af kontakthierarkiet bestilles hos VSDK, hvis forvaltningernes strategiske forum for Digital Post (tidl. Digitalkoordinationsforum) er enige om indholdet. Til orientering kan det oplyses, at der ikke har været nogen væsentlige ændringer til kontakthierarkiet i VSDK's levetid (siden d. 1.1.2015). De enkelte forvaltninger står derimod selv for vedligeholdelse af de borgerrettede vejledende tekster til de postkasser, der vedrører deres ansvarsområder eller for ajourføring af backend modtagepostkasser ifm. organisationsændringer og lign. Alle ændringer bestilles ligeledes hos VSDK.
- Retningslinjer: Oprettelse og navngivning af postkasser følger de retningslinjer, der er blevet defineret af en tværføreltlig arbejdsgruppe nedsat af Digitaliseringschefkredsen d. 21.11.2012. Formålet med overgang fra et kontakthierarki, som i en tidlig fase var baseret på forvaltningernes organisatoriske struktur, til et emnebaseret kontakthierarki var ønsket om at opfylde målene i Citizen 2015, "at vi skal gøre det nemt at være digital københavnere". For at øge konsistens, borgervenlighed og genkendelighed på tværs af platforme har arbejdsgruppen anbefalet, at kontakthierarkiet følger samme emnebaserede struktur som den relancerede www.kk.dk. Denne struktur tager udgangspunkt i KL's emneplan, så den er samtidig mere genkendelig for borgere på tværs af de offentlige organisationer. Indtil skulle omlægningen af kontakthierarkiet bidrage til en større effektivitet som følge af mindre ressourcospild ved revisitering af forkert indkomne Digital Post-meddelelser, hvilket i sidste ende er med til at sikre en hurtigere borgerbetjening.

Ad (2): Dybe links til borger.dk publiceres på www.kk.dk samt kommunens multisites for bl.a. at lette borgernes adgang til at skrive Digital Post direkte til en KK-enhed. Dybe links bruges primært i forbindelse med de skjulte digitale postkasser (antallet er p.t. 332 postkasser). Ved at klikke på et dybt link kommer man via NemIDlogin direkte til et "Skriv ny post"-meddelelsesvindue, hvoraf den modtagende enheds navn fremgår.

- Procedure: Digital Post-koordinator i en forvaltning vurderer sammen med en forvaltningsenhed behovet for en skjult digital postkasse/eller ændringer til denne og bestiller dette via en remedysag. VSDK opretter en ny skjult digital postkasse eller laver ændringer til en eksisterende og sender et tilhørende dybt link til bestilleren. Det dybe link publiceres et sted på kk.dk, der har relation til enheden eller en anden relevant webside. Oplysningerne vedligeholdes af enheden i samarbejde med en lokal webredaktør og evt. Digital Post-koordinator.
- Retningslinjer: Postkasserne navngives efter enheds navn i kommunens mailsystem. Dette navn er synligt for borgere i "Skriv ny post"-meddelelsesvindue, der åbnes på borger.dk."

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

"Der er etableret digitale postkoordinatorfunktioner i samtlige forvaltninger, som har til opgave at indmelde nye enheder eller ændringer til Videnscenteret for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i forbindelse med kontakthierarkiet på borger.dk. Indmeldingen foregår som en bestilling, og skal følge Københavns Kommunes retningslinjer; <sigende navn>@<forvaltningsforkortelse>.kk.dk.

Den digitale koordinator modtager ofte pr. mail et ønske fra institutionen om nyt navn og går herefter i dialog med institutionen. Koordinatoren kvalitetssikrer desuden via KKorg og KKIntra, hvor listen over eksisterende sikre postkasser er placeret. Når bestillingen går videre fra koordinatoren til VSDK, har de også til opgave at kontrollere, om navn eller ændring er muligt.

Bestillingen er udformet som et skema, der bliver oprettet som en Remedysag, og der er desuden mulighed for at henvende sig til en fælles postkasse (...), hvis koordinatoren har brug for support eller hjælp til bestillingen. Udover navngivningen på postkassen, så angiver

koordinatoren også, hvem der skal have adgang til postkassen, og hvilken afdeling der faktureres for bestillingen.”

Jeg bemærker til Økonomiforvaltningens Ad 1), at jeg den 8. juni 2016 lavede et nedslag under ”Borgere”, hvor jeg har foldet fem underordnede emner ud (niveau 2). Under hvert af disse underordnede emner, er der endnu et antal underordnede emner (niveau 3), som jeg har set på for at iagttage, i hvilken udstrækning borgeren får information/vejledning om, hvad de enkelte emner og dermed kontaktmuligheder til Digital Post med kommunen dækker over. Se mere om dette i afsnittet Konkrete nedslag og tests.

Det er under hvert emne/modtager muligt at indsætte en informationstekst. Under det enkelte valg er linket til ”Information” aktivt, uanset, om der er indsat information, eller om der alene er en gentagelse af emnet/modtageren.

Økonomiforvaltningen oplyser om kontakthierakiet på borger.dk:

”Kontakthierakiets nuværende udformning er emnebaseret. Det omfatter 104 synlige postkasser, som hver indeholder et antal underemner. Som regel er der en vejledende beskrivelse af emnet og i nogle tilfælde også et link til en relateret KK-webside, hvor man kan hente mere information.”

Mit nedslag viser, at det alene er 13 ud af de testede 38 underemner under ”Borgere”, der har en vejledende beskrivelse af emnet/kontaktmuligheden, der ikke alene er en gentagelse af emnet. Det vil sige, at der eksempelvis under ”Tomme boliger” alene er en informationstekst, der hedder ”Tomme boliger”. Mit nedslag viser desuden, at det alene er 6 af de 38 emner, der i deres ”Information” henviser til en webside, hvor man kan hente mere information, samt ikke mindst, at samtlige af disse 6 links er inaktive.

På baggrund af mit nedslag må jeg konstatere, at der alene i en tredjedel af de testede synlige postkasser er gjort brug af muligheden for at indsætte information. Jeg er derfor baseret på min observation ikke enig i Økonomiforvaltningens udlægning af, at der ”som regel” er en relateret beskrivelse af emnet.

Jeg gør opmærksom på, at en information, der alene gentager det emneliden modtager, som allerede er kendt, ikke er en yderligere hjælp til borgeren. Når man som borger kan klikke på ”Information”, får man en berettiget forventning om at blive mødt med noget andet og mere end en gentagelse af det emneliden modtager, man allerede er inde på.

Af Økonomiforvaltningens besvarelse fremgår det, at det er de enkelte forvaltninger, der står for vedligeholdelse af de borgerrettede vejledende tekster til de postkasser, der vedrører deres ansvarsområder eller for ajourføring af backend modtagepostkasser i forbindelse med organisationsændringer og lignende, og at disse ændringer bestilles hos VSDK.

Jeg bemærker, at løsningens potentiale til at yde en mere præcis vejledning til borgerne ikke i alle tilfælde ses at være udnyttet, samt at der ikke bør optræde uvirksomme links. Jeg anbefaler, at Økonomiforvaltningen, ved VSDK, tager dette op i kommunens forum for Digital Post-koordinatorer.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i sit brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende:

”KFF mener ikke, at VSDK skal påtage sig opgaven med at gennemse, hvornår der optræder uvirksomme links, eller om der er præcise vejledninger til borgerne. Disse opgaver ligger i det tværgående samarbejde mellem forvaltningernes web-koordinatorer og i det specifikke forløb med Innovationshuset.”

Jeg noterer mig forvaltningens stillingtagen til opgaveplaceringen og har ligeledes noteret mig, at der fra forvaltningens side er igangsat processer med det formål at forbedre vejledningen og udnytte løsningens potentiale.

Jeg beder om underretning om, hvad forvaltningens arbejde med denne opgave resulterer i samt oplysning om, hvem der herefter har ansvar for at sikre, at information og tekster på denne platform er opdateret.

Jeg har ingen bemærkninger til den beskrevne procedure for oprettelse af sikre postkasser i kontakthierarkiet på borger.dk.

Jeg bemærker til Økonomiforvaltningens Ad 2), der handler om dybe links og brugen af dem på kk.dk, som det fremgår tidligere ovenfor, at borgerne over en længere periode har været mødt af fejl og udfordringer ved anvendelse af de dybe links, og at det er uklart for mig, om borgerne – ud over på hovedsiden for Digital Post på kk.dk (som omtalt under kapitel 4) – har været oplyst om disse udfordringer og i så fald i hvilket omfang. Jeg bemærker desuden, at de dybe links optræder under "Kontakt" nederst på siderne på kk.dk, og at det ved opslag på flere sider er konstateret, at linket typisk angives med teksten "Skriv sikkert til [enhedens navn]" eller "Send sikker post til [enhedens navn]", fleres steder også med angivelse af "(Digital Post)". Angivelsen: "Sikker mail til [enhedens navn]" optræder også flere steder – til trods for, at der ikke er tale om en sikker mail i eDag2 betydningen, men derimod er tale om Digital Post. Der synes således ikke at være retningslinjer for, hvordan disse dybe link benævnes eller for, hvilken eventuel anvisning der skal gives.

Klikker man på det dybe link, bliver man som borger sendt til login-siden, hvor man skal logge ind med NemID og evt. nøglekort, hvorefter der popper en ny besked op, hvor modtagerfeltet er udfyldt, og hvor man så kan skrive indholdet i den Digitale Post, man ønsker at sende til den pågældende enhed. Jeg bemærker, at det ved de ovennævnte opslag er iagttaget, at der ikke gives en vejledning til borgerne om, hvad de kan forvente, der vil ske, når de klikker på det aktive dybe link. Eksempelvis fremgår det ikke, at de skal anvende NemID-login, og det fremgår heller ikke, at de forventes at logge ind i deres digitale postkasse via borger.dk, og at det først er herefter, at hjælpen viser sig i form af det omtalte "Skriv ny post" -meddelelsesvindue, hvor den modtagende enhed er valgt og indsat.

Jeg anbefaler forvaltningerne at overveje, om der ligger en formidlingsopgave i at fortælle borgerne, hvad det rent faktisk er, der sker, når de klikker på linket, så de ikke tror, at linket alene leder dem til login med NemID, som det umiddelbart kunne se ud til, hvis ikke man ved, at man skal logge ind for at få oprettet en ny post, hvor modtageren er indsat som ønsket. Herunder om det kunne være hensigtsmæssigt at tilføje en kort information til borgerne, eksempelvis om at borgerne skal have deres NemID klar.

I forhold til retningslinjerne for navngivning af postkasser, henholdsvis skjulte og ikke skjulte, er der fra en strengt logisk betragtning et modsætningsforhold i de to sæt af retningslinjer for navngivningen. Hvor postkasserne i kontakthierarkiet (de ikke-skjulte) har navn ud fra strukturen på kk.dk og KL's emneplan, så har de skjulte postkasser, som vi linker til via dybe link på netop kk.dk, de pågældende enheders navn. Jeg kender ikke baggrunden for dette valg, men umiddelbart forekommer det uigennemskueligt, og alt andet lige letter det ikke borgernes mulighed for at danne sig et overblik over, hvordan vi har indrettet systemerne. Jeg anbefaler, at forvaltningerne overvejer muligheden for en koordineret, ensartet navngivning.

Jeg beder om underretning om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

5. Sikres/kontrolleres det løbende, at nye eller ændrede enheder optræder med samme navn og beskrivelse på de to platforme (eventuelle initiativer bedes beskrevet nærmere eller dokumenteres gennem vedlagt materiale)?

Økonomiforvaltningens svar:

”Den synlige del af kontakthierarkiet på borger.dk er emnebaseret og derved immun over for ændringer i enhedsnavne i forvaltningsorganisationen.

Dette spørgsmål er mest relevant ift. dybe links til skjulte digitale postkasser, idet disse bliver navngivet med de aktuelle enhedsnavne. Sikring af overensstemmelse af navne på de to platforme kommer hovedsageligt fra selve arbejdsproceduren: skjulte digitale postkasser navngives efter enhedsnavn i mailsystemet, hvilket igen er baseret på enhedens officielle navn (også på kk.dk). Ved organisationsændringer er der fokus på at nedlægge/oprette/omdøbe enhedernes kontorpostkasser, inkl. skjulte digitale postkasser og at ajourføre de tilhørende dybe links på kommunens hjemmesider. Dette sker gennem samarbejde mellem den berørte enhed, Digital Post-koordinatorer (som bestiller dybe links hos VSDK) og lokalredaktører.”

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

”KFF har i 2016 påbegyndt et internt arbejde vedrørende vedligeholdelse og ensrettede kontaktoplysninger på de to platforme i forbindelse med udarbejdelse af en ny service- og kanalstrategi, og der er bl.a. afsat midler til analyse i SMART-investeringspuljen. Hvad angår kontakthierarkiet på borger.dk, er det hver enkelt forvaltning, der har ansvaret for, at oplysningerne er opdateret. Der har ikke været aftalt et særligt koordinerende ansvar for KFF i relation til denne opgave med de øvrige forvaltninger.

KFF er særdeles opmærksom på, at der er tale om en kompleks og differentieret opsætning af kontaktinformationerne på henholdsvis kk.dk og borger.dk. Derfor er der i 2016 etableret et tværgående samarbejde mellem samtlige forvaltninger og Innovationshuset, der har til formål at afdække borgernes digitale interaktion med kommunen. Der er fokus på det omfattende kontakthierarki, som kommunen har etableret på borger.dk, og forløbet vil betyde en reorganisering af de nuværende 104 postkasser ud fra et borgerperspektiv. Dette vil give en bedre sammenhæng mellem kk.dk og borger.dk, så der skabes et langt bedre overblik for borgeren.

Der henvises i øvrigt til ØKF's svar til dette spørgsmål.”

Kultur- og Fritidsforvaltningen har i sit brev af 30. august 2016 med bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige udgave af denne rapport oplyst følgende:

”SMART-investeringsforslaget vedr. DRUPAL og herunder det underliggende arbejde med vedligeholdelse af kontaktoplysninger er bortfaldet. Ligeledes er finansieringen.”

Jeg har på baggrund af telefonisk opfølgning forstået, at der ikke er truffet beslutning om eller har været afsat midler til dette arbejde, men at der alene har været et administrativt forslag om at afsætte midler til analyse til brug for vedligeholdelse og ensretning af kontaktoplysninger på de to platforme. Forslaget er ikke stillet politisk, og der har derfor ikke, som det ellers er oplyst, været afsat midler til analyse i SMART-investeringspuljen. Jeg bemærker i forhold til dette, at jeg går ud fra, at opgaven med vedligeholdelse og ensrettede kontaktoplysninger på de to platforme i forbindelse med udarbejdelse af en ny service- og kanalstrategi er upåvirket, og at det derfor alene er det økonomiske grundlag for at basere dette arbejde på en analyse samt investeringsforlaget i den forbindelse, der er bortfaldet.

Jeg beder forvaltningen om at orientere mig, hvis det forholder sig anderledes.

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 brevet i 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

nødvendigtvis (og formentlig som oftest ikke) siger noget om emnet i den forstand, som er fastsat i kontakthierarkiet.

Jeg noterer mig Kultur- og Fritidsforvaltningens svar, hvoraf det fremgår, at der er opmærksomhed på, at der er tale om en kompleks og differentieret opsætning af kontaktinformationerne på henholdsvis kk.dk og borger.dk, og at der er iværksat et tværgående samarbejde mellem kommunens forvaltninger og Innovationshuset med det formål at afdække borgernes digitale interaktion med kommunen, således at en reorganisering vil ske ud fra et borgerperspektiv – og ikke fra et 'inde-fra-og-ud-perspektiv'. Jeg noterer mig, at det overordnede formål er at skabe "langt bedre overblik for borgerne".

Jeg anbefaler, at Kultur- og Fritidsforvaltningen anvender denne undersøgelses oplysninger, bemærkninger, anbefalinger mv. i det pågående arbejde og beder om at blive orienteret om udfaldet af indsatsen.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

6. Understøtter søgefunktionen på kk.dk overskueligheden, så det er muligt for borgerne at finde kontaktoplysninger?

Økonomiforvaltningens svar:

"Den it-tekniske understøttelse af søgefunktionen på kk.dk gør det muligt at fremsøge specifikke kontaktoplysninger ved eksempelvis at søge efter 'borgerservice kontakt'. Herudover er artikelsider på kk.dk underlagt krav om, at der skal være tilknyttet kontaktinformation; herved vil en søgning på 'strand', 'parkering' etc. – hvis der findes et søgeresultat – vise relevante kontaktoplysninger."

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

"I forbindelse med lanceringen af nyt kk.dk i februar 2015 har der været en del overvejelser vedrørende kontaktinformationen på kk.dk. Det har været prioriteret, at kontaktinformationen præsenteres så relevant som muligt i forhold til den pågældende henvendelsestype.

Det er blevet fravalgt, at borgere kan fremsøge kontaktoplysninger via søgemaskinen, da det slører andre søgeresultater, såsom selvbetjening, artikler, nyheder m.m. Tanken har været, at borgere skulle finde kontaktoplysninger via <http://www.kk.dk/kontaktliste>, hvor der kan søges direkte på institutioner og personer. Det blev godkendt af både redaktører og styregruppen for kk.dk, at "Kontakt" skulle ligge under "Om Kommunen". Her ligger den i den såkaldte footer (i bunden af siden)."

Jeg forstår Økonomiforvaltningens svar således, at kontaktoplysninger vil være synlige i bunden af siden i ethvert søgeresultat, da det er besluttet, at artikelsider skal tilknyttes kontaktoplysninger.

Jeg gør opmærksom på, at den store mængde af søgeresultater, der kan opnås ved søgning på en enheds navn, herunder artikelsider, dagsordener mv., vises i en umiddelbar vilkårlig rækkefølge, hvilket kan gøre det uoverskueligt at finde rette kontaktoplysninger. F.eks. giver en søgning på "hjemmeplejen" 35 resultater, hvorunder der både findes artikler, nyheder og stillingsopslag.

Ud af de 35 resultater har 20 resultater ingen kontaktoplysninger, mens de resterende 15 har kontaktoplysninger til forskellige forvaltninger (Økonomiforvaltningen, Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen), enheder (herunder bl.a. til en kommunikations- og presseafdeling og et udvalgssekretariat) og medarbejdere (herunder en direktør og en borgmester). Jeg henviser til gennemgangen af dette opslag, der indgår som bilag i rapporten.

Jeg beder forvaltningerne overveje, om kontaktoplysninger til kommunens enheder kan placeres mere hensigtsmæssigt og om, hvorvidt der i alle tilfælde gives de fornødne oplysninger, så borgeren kan anvende Digital Post, hvor dette er, skal eller bør være en mulighed.

7. I hvilket omfang foretages brugertests for at sikre overskuelighed i Digital Post-løsningerne?

Økonomiforvaltningens svar:

”VSDK har ikke kendskab til tests af brugervenlighed, da ansvarsområdet ligger på forretningssiden. De tests, som VSDK foretager, har det formål at sikre, at kommunens postkasser på borger.dk fungerer rent teknisk.”

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

”Der bliver på nuværende tidspunkt ikke foretaget nogen brugertest af Digital Post-løsningen i KFF, men forvaltningen indgår i myndighedsnetværksmøder med Digitaliseringsstyrelsen og KL og vil i den forbindelse få kendskab til brugertest foretaget af disse instanser. Digitaliseringsstyrelsen foretager brugertest af Digital Post-løsningen på borger.dk, som er tilgængelig på www.digst.dk.

Her ligger der samtidig data på antal tilmeldte, midlertidigt fritagede og fritagede borgere på hhv. kommune, region og nationalt plan. De nye versioner af Digital Post bliver brugertestet ifølge Digitaliseringsstyrelsen.”

Jeg noterer mig oplysningen om, at kommunen løbende holder sig orienteret om brugertests mv. foretaget af Digitaliseringsstyrelsen og KL, og går ud fra, at forvaltningerne deler denne viden i relevante fora, eksempelvis i Forum for Digitale Post-koordinatorer, og at forvaltningerne løbende overvejer, om den viden, der tilvejebringes, giver anledning til at foretage ændringer, justeringer, yderligere vejledning eller andet.

Jeg anbefaler forvaltningerne, som jeg også forstår det er en del af samarbejdet med Innovationshuset, at supplere denne viden med mere specifikke tests for Københavns Kommune for dels at få viden om borgernes mulighed for at finde frem til rette kontakt via kontakthierakiet på borger.dk og dels finde frem til rette modtager via dybe links på kk.dk. Sådanne tests vil ligeledes kunne tilvejebringe en generel viden om, hvilke søgemønstre borgerne har.

Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.

8. Hvilket kendskab har forvaltningen til eventuelle problemer med overskueligheden?

Økonomiforvaltningens svar:

”VSDK har ingen borgerkontakt, så enheden får ingen direkte tilbagemeldinger om brugervenlighed. Gennem kommunikation med VSDK’s primære kontakthierarki - Digital Post-koordinatorer i forvaltningerne - har VSDK fået et indtryk af, at et emnebaseret kontakthierarki giver god mening i en stor, højt specialiseret og evigt forandrende organisation som Københavns Kommune, men at der er alt for mange forskellige emner plus underemner at navigere i.

Gennem erfaringsudveksling med andre offentlige instanser får VSDK desuden kendskab til deres opsætning af Digital Post, hvor man kan konstatere, at de fleste andre kommuner har en mindre omfattende kontakthierarki på borger.dk (fx består Herning Kommunes kontakthierarki af en postkasse). Det må dog siges, at Københavns Kommune ikke er direkte sammenlignelig pga. sin størrelse og kompleksitet.”

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

”KFF har ikke foretaget afdækkende undersøgelser af overskueligheden internt i forvaltningen, men forsøger gennem forløbet med Innovationshuset at få kvalitative data på borgernes oplevelse af kontakthierarkiet og den digitale interaktion med kommunen. KFF har dog foretaget en evaluering af digital post projektet blandt forvaltningerne, hvori det blandt andet fremgik, at borgere oplevede problemer med at skelne ml. digital post og e-boks, og at borgere kun kan sende til fælles postkasser og ikke direkte til en sagsbehandler.

KFF varetager support-opgaven for borger.dk (1881), og her henvendelsesregistreres der blandt andet på teknisk hjælp og spørgsmål om Digital Post. Registreringen, der foregår ved afkrydsning og således ikke er personhenførbart, viser blandt andet, at der tidligere var en del henvendelser omkring selve opbygningen af Digital Post løsningen på borger.dk og menuopsætningen. Ligeledes viser data fra 1881, at der har været en del henvendelser om at sende Digital Post til den rette myndighed.”

Jeg noterer mig Økonomiforvaltningens svar, hvoraf det fremgår, at man i VSDK ikke har borgerkontakt, og derfor ikke får viden om borgernes erfaringer med brugervenligheden. Jeg noterer mig også og finder det positivt, at brugervenlighed og brugeroplevelser drøftes og videndes i kommunens forum for Digital Post-koordinatorer samt i erfaringsudveksling med andre offentlige instanser.

Jeg er enig i observationen fra kommunens Digital Post-koordinatorer af, at de mange emner og underemner i kontakthierarkiet gør det vanskeligt for borgerne at navigere. Jeg gør i den forbindelse opmærksom på, at hensynet til fordelingen af post internt i kommunen skal afvejes mod hensynet til overskuelighed i løsningen for borgerne.

Jeg noterer mig ligeledes, at Kultur- og Fritidsforvaltningen, som en del af samarbejdet med Innovationshuset, arbejder på at få kvalitative data på borgernes oplevelse af kontakthierarkiet og den digitale interaktion med kommunen. Jeg finder det yderst relevant, at kommunen får indsigt i borgernes oplevelse af kommunens Digital Post-løsninger. Jeg opfordrer til, at den viden, forvaltningen herigennem måtte opnå, deles med de øvrige forvaltninger, eksempelvis i Digitaliseringschefkredsen og i Forum for Digital Post-koordinatorer samt i fora for kommunens webredaktører på kk.dk.

9. Hvilken enhed i forvaltningen/kommunen håndterer eventuelle problemer med overskueligheden, og hvorledes er enhedens gennemslagskraft sikret?

Økonomiforvaltningens svar:

”Som det fremgår af ovenstående [svar på øvrige spørgsmål], eksisterer der ikke en formuleret enhed til dette formål, idet arbejde med udformningen af kontakthierarkiet er forankret i et tværforvaltningsforum baseret på samarbejde samt konsensus og uden en beslutningstager-kompetence.”

Kultur- og Fritidsforvaltningens svar:

”KFF har ikke etableret en enhed, der håndterer problemer med overskueligheden, men samarbejder i høj grad med VSDK i KS, som i deres servicekatalog tilbyder rådgivning om

Digital Post. Der er ikke lavet aftaler med de øvrige forvaltninger om, hvilken enhed der vil kunne håndtere sådanne problemer, men KFF indgår gerne i dialog på området.”

Jeg noterer mig Kultur- og Fritidsforvaltningens åbenhed i forhold til at indgå i dialog på området og går ud fra, at det i digitaliseringschefkredsen og i forum for Digital Post-koordinatorer vil være et emne til drøftelse, således at der, hvis det vurderes at være formålstjenligt, kan træffes beslutning om en tilbagevendende drøftelse, eventuelle brugertests eller anden form for opfølgning og eventuel ansvarsplacering.

6. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Anne Breining Reinecke for nærmere aftale.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte samme medarbejder.

BILAG

KONKRETE NEDSLAG OG TESTS

Information i kontakthierakiet på borger.dk/e-Boks

I kontakthierakiet på borger.dk/e-Boks er der under Københavns Kommune mulighed for at vælge "Borgere", "Brug af byen", "Medarbejder" og "Om kommunen".

Jeg har den 8. juni 2016 lavet et nedslag under "Borgere", hvor jeg har foldet fem underordnede emner ud (niveau 2). Det drejer sig om "Bolig", "Byggeri", "Børn og unge", "Personlige forhold" og "Social, handicap, misbrug og psykiatri". Under hvert af disse underordnede emner, er der endnu et antal underordnede emner (niveau 3), som jeg har set på for at iagttage, i hvilken udstrækning borgeren får information/vejledning om, hvad de enkelte emner og dermed kontaktmuligheder til Digital Post med kommunen dækker over.

Det er under hvert punkt/emne muligt at indsætte information.

Nedenfor er underpunkterne/emnerne (niveau 3) sat ind i en punktstilling. Her fremgår det, hvilken information der er indsat, og ligeledes om der er henvist til hjemmeside eller andet.

Bolig

- BBR; Information: "Se de forskellige BBR blanketter på [link="http://www.kk.dk/da/borger/byggeri/oplysninger-om-nejendomme"]Oplysninger om ejendomme på www.kk.dk[/link]. ||"
- Boliger og botilbud; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Ejendomsskat; Information: "Skriv til 'Ejendomsskat' hvis du har spørgsmål vedr. ejendomsstat, grundskyld, dækningsafgift, ejerskifte, ejerlejlighedsopdeling, ejendomsadministration, matrikelopdeling, skatteattester, restanceopgørelse, samtykkeerklæring mv."
- Lån til beboerindskud; Information: "Søg om lån til beboerindskud via selvbetjening på |[link="http://www.kk.dk/da/borger/bolig/boligstoette-og-laan/laan-til-beboerindskud"]Lån til beboerindskud[/link].|]"
- Miljø; Information: "Anmeldelse af rotter sker online her: [link="http://www.kk.dk/da/borger/bolig/miljoe/skadedyr/online-anmeldelse-af-rotter"]Anmeldelse af rotter[/link]. |]"
- Særlig støtte til høje boligudgifter; Information: "Læs mere om Særlig støtte til høje boligudgifter på [link="http://www.kk.dk/da/borger/bolig/boligstoette-og-laan/saerlig-stoette-til-hoeje-boligudgifter"] kk.dk[/link]."
- Tomme boliger; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Uenighed mellem lejer og udlejer; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne

Under Bolig har 5 ud af 8 underemner vejledende informationstekst. Heraf er 4 en henvisning til ikke virksomme link.

Byggeri

- Ansøg om byggearbejde; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Bevaring og ombygning; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Byfornyelse; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Byggeri; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Byplanlægning; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Kort; Information: "Se de forskellige muligheder for kort på: |[link="http://www.kk.dk/da/om-kommunen/fakta-og-statistik/kort-over-koebenhavn"]Kort over København[/link]. |]"

Under Byggeri har 1 ud af 6 underemner vejledende informationstekst. Det ene emne med information er en henvisning til et ikke virksomt link.

Børn og unge

- Bekymret for et barn eller en ung; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Børn og unge med særlige behov; Information: "Skriv til Børn og unge med særlige behov, hvis du har spørgsmål om basispladser, specialinstitutioner, specialskoler, specialfritidshjem eller specialklubber."
- Hjælpe midler; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Misbrug; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Pasning; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Plejefamilier; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Skole; Information: "Læs om skolestart og indskrivning på [link="http://www.kk.dk/byensskoler"]Byens skoler[/link]. |]"
- Sprog og integration; Information: "Skriv til Sprog og integration, hvis du har spørgsmål om modersmålsundervisning, sprogstimulering, integrationsindsatser og dansk som andetsprog for børn 0-18 år."
- Særlig støtte; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Udsatte børn og unge; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne.

Under Børn og unge har 3 ud af 10 underemner vejledende informationstekst. Heraf er én en henvisning til et ikke virksomt link.

Personlige forhold

- Borgerservice; Information: "Skriv til Borgerservice, hvis du har spørgsmål vedrørende adresseoplysninger, bopælsattester, flytning, udrejse fra Danmark og indrejse til Danmark"
- Bryllup; Information: "Skriv til 'Bryllup' hvis du har spørgsmål vedr. vielse og registreret partnerskab".
- Familiesammenføring; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Gæld og opkrævning; Information: "Skriv til 'Gæld og Opkrævning' hvis du har spørgsmål vedr. gæld til kommunen eller ønsker at træffe en aftale om betalingen."
- Kørekort; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Navn og personnummer; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Pas; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Tillæg for borgere over 65 år; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Valg; Information: "Skriv til 'Valg' hvis du har generelle spørgsmål om valg i Københavns Kommune - Borgerrepræsentationen, Region Hovedstaden, Folketinget, folkeafstemninger og Europaparlamentet".

Under Personlige forhold har 4 (tjek Tillæg for borgere over 65 år igen) ud af 9 underemner vejledende informationstekst.

Social, handicap, misbrug og psykiatri

- Handicap; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Instituttet for Blinde og Svagsynede; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Misbrug; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Psykiatri; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne
- Social; Information: Ingen ny information/gentagelse af emne

Under Social, handicap, misbrug og psykiatri har 0 ud af 5 underemner vejledende informationstekst.

Kontakthieraki på borger.dk/e-Boks

Københavns Kommunes kontakthieraki findes sådan:

Log in på borger.dk eller e-Boks

Vælg "Skriv ny post"

Vælg "Modtager"

Søg kategori "Offentlige myndigheder / Kommuner"

Tryk "Søg"

Find "Københavns Kommune"

Klik på "Københavns Kommune", hvorefter følgende menu med emner, underemner og underunderemner folder sig ud (den 17. juni 2016):

Københavns Kommune Information

- Borgere
 - Bolig
 - BBR Information
 - Boliger og botilbud Information
 - Ejendomsskat Information
 - Lån til beboerindskud Information
 - Miljø Information
 - Særlig støtte til høje boligudgifter Information
 - Tomme boliger Information
 - Uenighed mellem lejer og udlejer Information
 - Byggeri
 - Ansøg om byggearbejde Information
 - Bevaring og ombygning Information
 - Byfornyelse Information
 - Byggeri Information
 - Byplanlægning Information
 - Kort Information
 - Børn og unge
 - Bekymret for et barn eller en ung Information
 - Børn og unge med særlige behov Information
 - Hjælpe midler Information
 - Misbrug Information
 - Pasning Information
 - Plejefamilier Information
 - Skole Information
 - Sprog og integration Information
 - Særlig støtte Information
 - Udsatte børn og unge Information
 - Hjemmepleje u. 65 år
 - Personlig hjælp og pleje Information
 - Øvrige henvendelser Information
 - Ledighed - Ydelser vedr. ledighed og jobsøgning
 - Ydelser vedr. særlige ordninger og jobmuligheder Information
 - Økonomisk hjælp | herunder kontanthjælp Information
 - Ledighed, jobsøgning og tilbud
 - Fritidsjob Information
 - Råd om særlige ordninger og jobmuligheder o. 30 år Information
 - Råd om særlige ordninger og jobmuligheder u. 30 år Information
 - Særligt tilbud hvis dagpengere retten udløber Information
 - Tilbud dagpengeberettiget over 30 år Information

- [Tilbud dagpengeberettiget under 30 år Information](#)
- [Tilbud dagpengeberettiget under 30 år - LVU Information](#)
- [Tilbud kontanthjælpsmodtager over 30 år Information](#)
- [Tilbud uddannelses- kontanthjælpsmodtager u. 30 år Information](#)
- [Miljø og renhold](#)
 - [Affald Information](#)
 - [Cykler Information](#)
 - [Grafitti Information](#)
 - [Klimatilpasning Information](#)
 - [Miljø og renhold, øvrigt Information](#)
- [Personlige forhold](#)
 - [Borgerservice Information](#)
 - [Bryllup Information](#)
 - [Familiesammenføring Information](#)
 - [Gæld og opkrævning Information](#)
 - [Kørekort Information](#)
 - [Navn og personnummer Information](#)
 - [Pas Information](#)
 - [Tillæg for borgere over 65 år Information](#)
 - [Valg Information](#)
- [Social, handicap, misbrug og psykiatri](#)
 - [Handicap Information](#)
 - [Instituttet for Blinde og Svagsynede Information](#)
 - [Misbrug Information](#)
 - [Psykiatri Information](#)
 - [Social Information](#)
- [Sundhed og sygdom](#)
 - [Akut sygdom hos ældre Information](#)
 - [Alvorlig sygdom Information](#)
 - [Døende og dødsfald Information](#)
 - [Forebyggelse og sundhedsfremme Information](#)
 - [Læge og Sygesikring Information](#)
 - [Midlertidig døgnophold for borgere over 65 år Information](#)
 - [Raskmelding - kun dagpenge- lønmodtagere Information](#)
 - [Sundhed hos børn og unge Information](#)
 - [Sygedagpenge - ej fastansat \(dagpenge-modtager\) Information](#)
 - [Sygedagpenge - forløb med jobcenter - lønmodtager Information](#)
 - [Sygedagpenge - ledig \(dagpengemodtager\) Information](#)
 - [Sygedagpenge - lønmodtager Information](#)
 - [Sygedagpenge - Nyuddannet \(dagpengemodtager\) Information](#)
 - [Sygesikring i udlandet Information](#)
 - [Tandpleje for børn og unge Information](#)
 - [Træning og genoptræning Information](#)
- [Særlig økonomisk støtte](#)
 - [Enkeltydelse Information](#)
 - [Førtidspensionister Information](#)
 - [Legater for trængende Information](#)
 - [Merudgifter Information](#)
 - [Tabt arbejdsfortjeneste Information](#)
- [Trafik og veje](#)
 - [Cykeltrafik Information](#)
 - [Parkering Information](#)
 - [Trafikplanlægning Information](#)
 - [Uheld på offentlig vej Information](#)
 - [Vejarbejde Information](#)

- [Vejmyndighed Information](#)
 - [Vintervedligehold Information](#)
 - [Uddannelse](#)
 - [Daghøjskoler Information](#)
 - [Specialundervisning Information](#)
 - [Uddannelseslegater Information](#)
 - [Uddannelsesvejledning Information](#)
- [Brug af byen](#)
 - [Biblioteker Information](#)
 - [Find lokale Information](#)
 - [Fritidsliv Information](#)
 - [Grønne områder Information](#)
 - [Kultur- og projektstøtte Information](#)
 - [Legepladser Information](#)
 - [Toiletter, offentlige Information](#)
- [Medarbejder](#)
 - Ingen tilmeldt postkasse
- [Om Kommunen](#)
 - [Forvaltninger](#)
 - [Borgerrepræsentationen Information](#)
 - [Borgerrådgiveren Information](#)

Søgning på "Hjemmeplejen" i søgefunktionen på kk.dk

Ud af de 35 resultater, en søgning på "Hjemmeplejen" giver den 14. juni 2016, har 20 resultater ingen kontaktoplysninger, mens de resterende 15 har kontaktoplysninger til forskellige forvaltninger (Økonomiforvaltningen, Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen), enheder (herunder bl.a. til en kommunikations- og presseafdeling og et udvalgssekretariat) og medarbejdere (herunder en direktør og en borgmester). De 35 resultater er henholdsvis nyheder, artikler og stillingsopslag.

"Din søgning gav 35 resultater. Her vises 1-10
København vinder øko-pris for ældremad
Københavns Kommune bliver hædret for at have over 60 procent økologi i maden på plejehjem og i hjemmeplejen"

- Nyhed, *Ingen kontaktoplysninger*

"Brugerundersøgelser

Hvert år gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen brugertilfredsheds-undersøgelser på bl.a. plejehjem og i hjemmeplejen."

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen*

"Tilsynspolitik og rapporter

Der gennemføres regelmæssigt eksterne tilsyn med kvaliteten i hjemmeplejen, sygeplejen og på plejecentrene. "

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen*

"Besøgsblokke: Fra kontrol til tillid

Tre minutter til støttestrømper. Registreret minut for minut. Sådan var hjemmeplejen i SUF organiseret. Nu er kontrol erstattet af tillid."

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Økonomiforvaltningen*

"Noveller lanceret i hjemmeplejen med ministerbesøg

Novellesamling giver stemme til et erhverv, der ellers er overset i skønlitteraturen: Sosu'erne."

- Nyhed, *ingen kontaktoplysninger*

"Sådan får du klippekort til hjemmeplejen

En del ældre har kontaktet Københavns Kommune for at høre mere om 'klippekortmodellen', som flere medier har fortalt om."

- Nyhed, *ingen kontaktoplysninger*

"Social- og sundhedsassistenter til Vikarkorpset

Social- og sundhedsassistenter til Vikarkorpset Sunday, 26. June 2016 Sjællandsgade 40 2200 København N POINT (12.557385 55.695574) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Deltid- Alt under 37 timer Sundheds- og Omsorgsforvaltningens Vikarkorps"

- E-recruitment, *ingen kontaktoplysninger*

"Social- og sundhedshjælpere til Vikarkorpset

Social- og sundhedshjælpere til Vikarkorpset Saturday, 25. June 2016 Sjællandsgade 40 2200 København N POINT (12.557385 55.695574) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Deltid- Alt under 37 timer Sundheds- og Omsorgsforvaltningens Vikarkorps"

- E-recruitment, *ingen kontaktoplysninger*

”Tilsynsrapporter for hjemmeplejen
Revisions- og rådgivningsvirksomheden BDO gennemfører årligt et uanmeldt tilsyn med de kommunale og private leverandører af hjemmepleje.”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen*

”Sosu-hjælpere,-assistenter og ferievikarer til hjemmeplejen Vesterbro, Kgs. Enghave og Valby
Sosu-hjælpere,-assistenter og ferievikarer til hjemmeplejen Vesterbro, Kgs. Enghave og Valby
Thursday, 30. June 2016 Krumtappen 2 2500 Valby POINT (12.518455 55.6594) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Fuldtid Vi søger social- og”

- E-recruitment, *ingen kontaktoplysninger*

”Din søgning gav 35 resultater. Her vises 11-20
Social- og sundhedshjælpere til sommervikariater i Hjemmeplejen Vanløse/ Brønshøj/Husum
Social- og sundhedshjælpere til sommervikariater i Hjemmeplejen Vanløse/ Brønshøj/Husum
Monday, 20. June 2016 Jydeholmen 15 2720 Vanløse POINT (12.489041 55.685588) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Deltid- Alt under 37 timer Vi bidrager”

- E-recruitment, *ingen kontaktoplysninger*

”Netværket
Netværket er et døgnbehandlingstilbud for borgere med afhængighed af stoffer. ”

- Institution, *ingen kontaktoplysninger*

”Tilfredshed blandt brugerne af den sociale hjemmepleje
Der er stor tilfredshed den hjemmepleje, der ydes til udsatte og handicappede borgere i København. Det viser en ny rapport.”

- Nyhed, *Kontaktoplysninger til Kommunikation & Presse i Socialforvaltningen*

”Social- og sundhedsassistenter til vores skønne område Indre By/Christianshavn samt Østerbro
Social- og sundhedsassistenter til vores skønne område Indre By/Christianshavn samt Østerbro
Wednesday, 15. June 2016 Østbanegade 119 2100 København Ø POINT (12.590507 55.70486) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Fastansættelse Pleje Fuldtid Social- og sundhedsassistenter søges til Hjemmeplejen”

- E-recruitment, *ingen kontaktoplysninger*

”Støtte, når hukommelsen svigter
I uge 15 og 16 kan du i det københavnske byrum møde Jes, der har demens.”

- Nyhed, *Ingen kontaktoplysninger*

”Ny administrerende direktør for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Katja Kayser bliver ny chef for 9.000 ansatte.”

- Nyhed, *Ingen kontaktoplysninger ud over direkte nummer til Katja Kayser og hendes pressechef*

”Spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2010
Spørgsmål stillet af BR-medlemmer til Sundheds- og Omsorgsudvalget”

- Artikel, *Ingen kontaktoplysninger*

”Omsorg og særlig støtte
Socialforvaltningen i København er landets største med over 6000 medarbejdere og tager os af nogle af de socialt mest udstødte borgere”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Socialforvaltningen*

”Faglig koordinator (fysioterapeut el. lign.) til tværfaglig udrednings- og rehabiliteringsenhed på Amager
Faglig koordinator (fysioterapeut el. lign.) til tværfaglig udrednings- og rehabiliteringsenhed på Amager
Wednesday, 15. June 2016 Hans Bogbinders Allé 3 2300 København S POINT (12.6091421 55.6547292) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Fastansættelse Pleje Fuldtid Genopslag Vil du være med til at”

- E-recruitment, *Ingen kontaktoplysninger*

”Ældre får gode råd mod tricktyveri
Københavns Kommune og Københavns Politi er gået sammen om at udbrede nogle gode råd til, hvordan byens ældre borgere kan undgå tricktyve.”

- Nyhed, *Ingen kontaktoplysninger*

”Din søgning gav 35 resultater. Her vises 21-30

Københavns plejehjemsboere får klippekort til valgfri hjælp
Mandag den 17. august indviede Københavns Kommune en ny klippekortsordning til boere på plejecentre.”

- Nyhed, *Kontaktoplysninger til sundheds- og omsorgsborgmester Ninna Thomsen via presserådgiver*

”Sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent til nattevagt hos Omsorgscentret Hjortespring
Sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent til nattevagt hos Omsorgscentret Hjortespring
Saturday, 18. June 2016 Sennepshaven 4 2730 Herlev POINT (12.4289799 55.743567) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Fastansættelse Pleje Deltid- Alt under 37 timer Omsorgscentret Hjortespring søger en”

- E-recruitment, *Ingen kontaktoplysninger*

”Aktivitetscentret Sundholm- Beskæftigelsen
Aktivitetscentret Sundholm er et tilbud til socialt udsatte borgere som lever i hjemløshed, i afhængighed og/eller har psykiske problemer. ”

- Artikel, *Ingen kontaktoplysninger*

”Praksiskonsulent på området Den ældre medicinske patient til Københavns Kommune
Praksiskonsulent på området Den ældre medicinske patient til Københavns Kommune
Thursday, 7. July 2016 Sjællandsgade 40 2200 København N POINT (12.557385 55.695574) Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Deltid- Alt under 37 timer Københavns”

- E-recruitment, *Ingen kontaktoplysninger*

”Spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2012
Spørgsmål stillet af BR-medlemmer til Sundheds- og Omsorgsudvalget”

- Artikel, *Ingen kontaktoplysninger*

”Spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsudvalget (2013-14)
Svar på spørgsmål stillet af BR-medlemmer til Sundheds- og Omsorgsudvalget (2013-14)”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Udvalgssekretariat, Rådhuset*

”Træning i arbejdstiden giver færre smerter og større arbejdsevne på Københavns plejehjem
Styrketræning og sved på panden er en fast del af de daglige arbejdsopgaver på københavnske
plejehjem, og det giver mere styrke i musklerne og færre smerter i nakke og ryg, viser ny evaluering.
Sundheds- omsorgsborgmester Ninna Thomsen (SF) vil nu løfte det storstilede træningsprojekt
videre til hjemmeplejens medarbejdere.”

- Nyhed, *Kontaktoplysninger til Sundheds- og omsorgsborgmester Ninna Thomsen via pressechefen*

”Sygeplejerske til varetagelse af trygge udskrivelser under indsatsen Kom Trygt Hjem
Sygeplejerske til varetagelse af trygge udskrivelser under indsatsen Kom Trygt Hjem Sunday, 19.
June 2016 Bernstorffsgade 21 1577 København V POINT (12.569351 55.670553) Socialforvaltningen
Tidsbegrænset job (vikariater, projektstillinger mv.) Pleje Fuldtid Er du uddannet sygeplejerske,
og brænder”

- E-recruitment, *Ingen kontaktoplysninger*

”Hjemmepleje til ældre
Tilbud til borgere over 65 år, der har brug for hjælp og støtte til at klare opgaver i hverdagen.”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Lokalområdekantor Amager*

”Hjerneskode
Københavns Kommune har en række tilbud til dig, der har fået en hjerneskode. Hjerneskodekoordinationen
kan støtte dig at koordinere hjælpen.”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Hjerneskodekoordinationen*

”Spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2007
Spørgsmål stillet af BR-medlemmer til Sundheds- og Omsorgsudvalget”

- Artikel, *Ingen kontaktoplysninger*

”Organisation
Forvaltningen er opdelt i fem lokalområder, der fungerer som den lokale forvaltning af sundheds-
tilbud og ældre- og plejetilbud.”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen*

”Konkrete egen drift-undersøgelser
Borgerrådgiveren kan tage en konkret sag op, hvis den formodes at indeholde principielle aspekter
eller grove og/eller væsentlige fejl.”

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Borgerrådgiveren*

"Sagsbehandling

Her kan du kan få svar på spørgsmål om din sag- eksempelvis hvordan den forløber og hvor lang tid sagsbehandlingen tager."

- Artikel, *Kontaktoplysninger til Borgercenter Hjemmepleje - Hjemmeplejevisitationen for borgere under 65 år og lokalområdekontorerne*

"Spørgsmål til Sundheds- og Omsorgsudvalget i 2011

Spørgsmål stillet af BR-medlemmer til Sundheds- og Omsorgsudvalget"

- Artikel, *Ingen kontaktoplysninger*

Til højre for søgeresultatet vises "Mente du" samt forslag til relaterede søgninger. Ved denne søgning foreslås "Hjemmepleje". Klikker man på dette "Hjemmepleje", som er et link, kommer man til et nyt søgeresultat. Nemlig søgeresultatet for "Hjemmepleje", som giver 79 resultater. Første resultat er et link til artikelsiden "Hjemmepleje", hvor der ikke er kontaktoplysninger, men links til mere specialiserede sider, hvorunder der er kontaktoplysninger.

REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådgi-verens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgi-veren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgi-veren kan henstille til forvaltningen at ændre procedure eller lignende på et givent område.

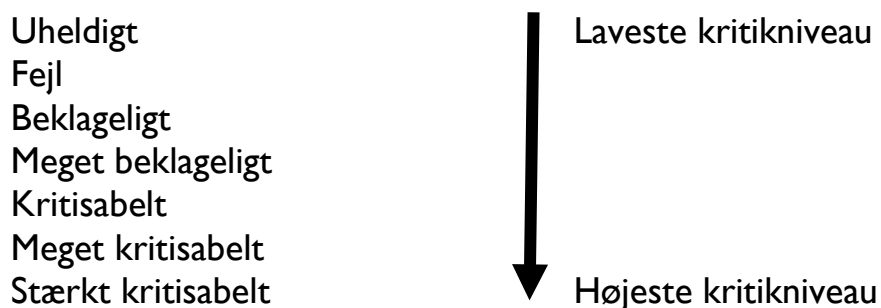
Derudover kan Borgerrådgi-veren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgi-veren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritik-kens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgi-veren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgi-veren be-stræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Om-budsmand.

Borgerrådgi-verens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgi-veren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerråd giverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerråd giveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

OVERSKUELIGHED I DIGITAL POST-LØSNINGER TIL KOMMUNIKATION MED KOMMUNEN

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren