

A decorative frame consisting of thick black lines forming an L-shape. One vertical line is on the left side, and one horizontal line is at the top, meeting at the top-left corner. Another vertical line is on the right side, and another horizontal line is at the bottom, meeting at the bottom-right corner.

# VEJLEDNINGSFORPLIGTIGELSE I EN DIGITAL VERDEN

Er den binære samtale mulig?

# Digitalisering er svaret!

- Hvad var spørgsmålet?

# Hvordan er det nu med den dér vejledningspligt?

”For alle forvaltningsmyndigheder gælder der en almindelig pligt til at vejlede borgerne inden for de sagsområder, der varetages af myndigheden. Vejledningen bør ydes i den eller de former, der findes at give den bedste virkning over for borgerne, f.eks. en generel skriftlig vejledning i en publikation, individuel skriftlig vejledning i et brev til den berørte borger eller individuel mundtlig, herunder telefonisk vejledning.”

(kilde: Justitsministeriets vejledning 11740 af 4. december 1986)

Pligten er skærpet på det sociale og beskæftigelsesrettede område.

# Vejledningen skal imødekomme borgerens informationsbehov

”Hovedsynspunktet er, at vejledningen skal have et indhold, der sikrer, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen. Med andre ord skal vejledningen imødekomme borgerens informationsbehov.” ([www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk))

# Vejledningens form betyder noget

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form.

Det afgørende er, at vejledningen imødekommer borgerens informationsbehov.

**Information via en myndigheds hjemmeside, pjecer e.l. kan ikke uden videre erstatte individuel og konkret vejledning.**

Det er en forudsætning, at der på hjemmesiden rent faktisk er tilstrækkelig information om den situation, borgeren befinder sig i.

Der er skærpet vejledningspligt over borgere, der har en konkret sag.

Vejledningen skal eventuelt oversættes eller tolkes.

# De gode viljer

”Mange borgere har haft – og har fortsat – behov for hjælp til at blive digitale og til at bruge de offentlige digitale løsninger. Derfor skal der også fremover tages hånd om de borgere, der har svært ved bruge ny teknologi og kommunikere digitalt med myndighederne, eller som har særlige behov for hjælp. **De skal have den vejledning og støtte, de har brug for.**”

(fremhævet her)

(Kilde: Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020)

# Kanalstrategier

”Gennem en strategisk vægtning af borgernes henvendelser for eksempel pr. telefon, e-mail, digitale selvbetjeningsløsninger og personligt fremmøde, bidrager en service- og kanalstrategi til den mest effektive udnyttelse af de ressourcer, der anvendes på borgerbetjeningen.”

(Kilde: Københavns Kommune, Citizen 2015)

# Det offentlige forandrer sig

- Obligatorisk digital post (som udgangspunkt alle borgere)
- Obligatorisk selvbetjening (vistnok 89 områder)
- Opsplittet opgaveløsning, ikke A-Z, men måske A-M, N-R, S-Z, kommuner ctr. Udbetaling Danmark (hvem har overblikket?)
- Kanalstrategier
- Mere back, mindre front (færre har daglig borgerkontakt og borgerkontakten er reduceret)
- Paradokset: Det offentlige har åbent 24/7, men opleves på nogle felter meget mindre tilgængeligt (f.eks. kortere træffetider telefonisk og personligt) og en hel del mere upersonligt
- Dialog erstattes af monolog basere på antagelser om borgernes informationsbehov



# Hvad er problemet og for hvem?

- Økonomiske hensyn skal naturligvis veje tungt, men skal virkeligheden for borgerne ikke også det?
- Ofte har vi større fokus på, at gøre borgerne digitaliseringsparate end at gøre digitaliseringen borgerparat (læs: imødekomme borgernes behov)
- Reelt taber vi nogle, herunder ældre, handicappede, psykisk handicappede, fremmedsprogede, ordblinde, andre som har utilstrækkelige evner til IT, dig og mig m.fl.
- Lovgivningen vil fremover blive mere digitaliseringsparat, men hvordan og hvad er konsekvenserne?



SØG

FILTRÉR EFTER KATEGORI


CHOOSE SOME OPTIONS



Din søgning gav **7383** resultater. Her vises **1-10**

### Søg penge til at hjælpe socialt udsatte migranter

Frivillige organisationer kan nu søge penge fra Københavns kommunes særpulje til hjælp til udenlandske hjemløse...

 **Socialt udsatte** *Socialforvaltningen*

Nyhed

### Budgetaftale: Det går pengene til på sundheds- og omsorgsområdet

Der skal bygges flere plejeboliger, plejepersonalet skal rustes til at spotte kompliceret sorg og byens pårørende får et kursus.

 **Sundhed** *Sundheds- og Omsorgsudvalget*

Nyhed



🔍 Barn bliver slået

SØG

FILTRÉR EFTER KATEGORI

CHOOSE SOME OPTIONS

Din søgning gav **3189** resultater. Her vises **1-10**

### Jobopslag, uopfordrede ansøgninger og anden aktivering

Alle ledige stillinger bliver slået op på vores hjemmeside.

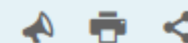
Artikel

### Fødsel og navngivning

Inden barnet bliver seks måneder gammel, skal I give besked til det sogn, I bor i, om hvilket navn barnet skal have.

 **Personlige forhold**

Artikel



🔍 Mor slår søn

SØG

FILTRÉR EFTER KATEGORI

CHOOSE SOME OPTIONS

Din søgning gav **375** resultater. Her vises **1-10**

### Prismens hold

Mange nye og spændende hold: graviditet og fødsel, baby og børn, og træning for hele familien. Classes also in English, check them out!

 [Fritid](#) [Kultur](#)

Artikel

### Far eller mor har en psykisk sygdom

Det er ikke din skyld og du er ikke alene. Mange børn og unge vokser op med en mor eller far, der er psykisk syg.

 [Socialt udsatte](#) [Udsatte børn og unge](#)



underretning om børn

SØG

FILTRÉR EFTER KATEGORI

CHOOSE SOME OPTIONS

Din søgning gav **5704** resultater. Her vises **1-10**

### Bekymret for et barn eller en ung- for professionelle

Hvis du som fagperson er bekymret for et barns udvikling eller trivsel, har du en særlig pligt til at kontakte Socialforvaltningen.

 [Udsatte børn og unge](#)

Artikel

### Bekymret for et barn eller en ung- for borgere

Er du alvorligt bekymret for et barns udvikling eller trivsel, har du pligt til at kontakte Socialforvaltningen.

 [Udsatte børn og unge](#) [Bekymring](#)

Artikel

# Chatbots kan klart noget

Jeg er en chatbot, men du kan se mig som en assistent for Helsingør Kommune. Jeg kan kommunikere med dig via tekstbeskeder.

**Helsingør Bot**

Må jeg bygge en carport uden tilladelse?

Reglerne for at bygge en carport:

- Max 12 meter i skel - samlet længde for alle bygninger i skel.
- Max 2,5 meter høj.
- Tagvand på egen grund.
- Ingen døre og vinduer i skel.
- Man skal ALTID søge, hvis det samlede areal af småbygninger (for eksempel garager, carporte, overdækninger og udhuse m.m.) overstiger 50m<sup>2</sup> (dvs. det samlede areal af ALLE småbygningerne).

**Helsingør Bot kl 11.37.19**

# Men chatbots har begrænsninger

The screenshot shows a chat window titled "Chat" with a close button (X) in the top right corner. The chat history includes:

- A system message: "Er der andet jeg kan hjælpe dig med?"
- The bot's name: "Helsingør Bot"
- A user message: "hvor finder jeg reglerne om nybyggeri?"
- The bot's response: "Når du skal søge om byggetilladelse, er det vigtigt, at du udfylder den rigtige type ansøgning. Lad mig hjælpe dig med at finde den, du har brug for."
- The bot's name: "Helsingør Bot"
- A user message: "Hvad vil du gerne bygge?"
- A list of three buttons: "Enfamiliehus eller sommerhus", "Garage carport drivhus udhus eller lignende", and "Andet".
- The bot's name and phone number: "Helsingør Bot kl 09.47.49"
- A text input field at the bottom with the placeholder "Skriv din besked..." and a send button (paper plane icon).

# Dialogen flytter, men er vi flyttet med?

Har nu siden 4. marts forsøgt at få ændret min svenske kones fejlagtige indflytningsdato fra den 27. august 15 til den 1. august 15... Det eneste de offentlige instanser gør er, at sige det er de andre man skal snakke med. Efter mere end 25 opkald, hvoraf mange er med 30 mins ventetid, har det nu angiveligt vist sig at det ER Københavns Kommune, der skal stå for det, selvom de i flere mdr. har benægtet at det var dem... Senest har Københavns Folkeregister vist sig at være særdeles ubehøvlede og inkompetente og blot fundet på den ene undskyldning efter den anden, bl.a. at man IKKE kan ændre sådan en dato, selv når denne er registreret forkert, på trods af at samtlige offentlige instanser, inkl Skat Indland, Skat Udland, og Slagelse Folkeregister har sagt at det sagtens kan blive ændret til den korrekte dato... Da deres medarbejder så blev presset, sagde hun at det alligevel godt kan lade sig gøre, men jeg skal sjovt nok stadig kontakte en masse andre instanser fordi hun ikke har modtaget noget som helst fra de andre instanser på trods af, at de bekræfter at de har sendt det hele på flere forskellige mailadresser! Det er som om kommunerne, og Københavns Kommune i særdeleshed, blot ansætter paragrafryttere, der ikke kan andet end at sige nej! At det hele så skal foregå i arbejdstiden med særdeles lange ventetider, er mig en gåde... Det er som om Københavns Kommune ikke regner med at deres borgere rent faktisk arbejder! For mails ignorerer de fuldstændig på trods af at de lover at behandle mailen inden for nogle uger...

 Synes godt om

 Kommenter

 Del



# Skrankepave afviste panikramt kvinde

Digitalisering: Kommune nægtede at sende papir til handicappet kvinde. Hun skulle selv møde frem eller ansøge på nettet. Kritik fra den københavnske borgerråd giver

*”NN, direktør for Borgerservice i København, erkender, at digitaliseringen afføder en række udfordringer. Men borgerne får hjælp, når behovet er det, siger han:*

*‘Den nye offentlige digitaliseringsstrategi pålægger os, at gøre danskerne mere digitale. For et mindretal vil det uden tvivl give udfordringer. Vi er generelt fleksible over for borgere, der ikke kan bruge nettet. I de eksempler, som borgerrådsgiveren nævner, er det blevet indskærpet over for medarbejderen, at de skal være fleksible,’ siger NN.”*

# Når det er svært at navigere for borgeren

”... Borger henvender sig med problem vedr. YS og Udbetaling DK. Borger er kommet i arbejde og jobcentret har lukket hans sag, men YS har ikke ændret borgers status fra ledig til arbejdstager. Derfor kan borger ikke få boligstøtte. Borger er blevet henvist af YS til at tage kontakt til Udb.DK for udbetaling, men Udb.dk siger, at borger skal henvende sig til YS og få YS til at rette status, før de kan udbetale. YS siger derefter, at borger bare skal vente i 3 måneder..”

# Når svaret ikke kommer

”... Det fremgår af de vedhæftede breve, at kommunen ikke har taget vores anmodninger alvorligt. Vi er stadig uden svar på klage af 22. maj 2016 trods automatsvaret fra forvaltningen om, at vi ville modtage svar inden 10 dage. Den 28. august 2016 rykkede vi for svar og fik samme automatsvar om svar inden 10 dage...”

# Når siloerne skygger for helheden

”... Jeg har d. 01.07.2016 sendt skrivelse .... Jeg har intet hørt efter fremsendelse. Vores medlem har endnu ikke mødt koordinerende sagsbehandler, men dog d.d. fået en telefonisk henvendelse. ... Jeg kan på koordinerende rådgiver forstå, at hendes primære forpligtigelse omhandler de beskæftigelsesrettede tiltag, hvorfor hun ikke finder anledning til at invitere relevante fagpersoner fra andre afdelinger – dette til trods for, at man fra Rehabiliteringsteamets side også nævner iværksættelse af andre tiltag, da der ses behov for bredere indsats...”

Spørgsmål eller kommentarer?