

Notatark

Sagsnr. 00.13.06-G01-1-21

Sagsbehandler

Jesper Overgaard

9.7.2021

Opfølgning på byrådsbeslutning om kommunikation via Digital Post m.v.

Byrådet har på sit møde den 24. februar 2021 under punkt 41 besluttet:

- at administrationen undersøger, hvordan det kan undgås, at alle afdelinger i Hedensted Kommune udsender digitale afgørelsesskrivelser og opkrævninger om fredagen, i weekender samt dagen før en helligdag.
- at administrationen opfordres til at forbedre kommunikationen, så der skrives tilpas enkelt, letforståeligt og imødekommende.

I det følgende redegøres for, hvordan dette kan imødekommes generelt og på de enkelte fagområder samt hvilke tiltag, der allerede er sat i værk.

Overordnet om forsendelser i Digital Post

Modtagere af forsendelser i Digital Post kan vælge at blive gjort opmærksom på nye forsendelser via adviseringer pr e-mail og/eller sms. Som borger har man selv flere muligheder for at styre, hvilke adviseringer, man ønsker at modtage. Udover at kunne til- og fravælge adviseringer generelt eller for enkelte afsendere er der også mulighed for at fravælge sms-adviseringer i aften og nattetimerne (kl. 21.00 – 7.30).

Af de 440.000 beskeder, som Hedensted Kommune årligt sender i Digital Post, afsendes en del manuelt af sagsbehandlere, mens hovedparten afsendes automatisk af fagsystemer. Ved de manuelle forsendelser er der ikke noget teknisk til hinder for at undgå afsendelse på bestemte dage. Det er anderledes med de automatiske forsendelser fra kommunens fagsystemer, der med fast interval eller som følge af en bestemt hændelse udsender brev til en gruppe modtagere. Det kan fx være en digital indberetning fra en arbejdsgiver eller data fra et andet offentligt system, som medfører afsendelse af et brev. Da fagsystemerne anvendes af et stort antal kommuner, er det ikke muligt for Hedensted Kommune selv at tilrette systemerne, så der blokeres for afsendelse af post på bestemte tidspunkter.

En særlig problemstilling udgøres af borgere, der er fritaget fra Digital Post. I Hedensted Kommune er 6,6% af borgerne over 15 år p.t. fritaget for Digital Post. For at håndtere det så effektivt som muligt, er systemerne i de fleste tilfælde koblet op på en fjernprint-løsning, der automatisk håndterer levering af forsendelser til fritagne borgere via papirbreve, som printes og kuverteres hos en leverandør. I mange tilfælde vil sagsbehandleren ikke på forhånd kunne vide, om modtageren får brevet digitalt eller i print og dermed hvornår forsendelsen modtages.

Ud over de tekniske begrænsninger er der også en række juridiske og procesmæssige forhold, der skal tages højde for. Hvis afsendelsen af en afgørelse udskydes, kan det have betydning for klage- og partshøringsfrister, ligesom det i nogle tilfælde også kan have negative økonomiske konsekvenser for borgeren.

Desuden kan et generelt stop for udsendelse af afgørelser op til weekender og helligdage betyde at borgerne kommer til at vente længere på en afgørelse af deres sag. Det kolliderer både med kommunens generelle ønske om at afgøre sager hurtigst muligt og de fastsatte servicemål på forskellige områder. Det kan derfor være hensigtsmæssigt at skelne mellem afgørelser, der går borgeren imod og afgørelser, der er til fordel for borgeren. Dette er dog ikke altid enkelt, dels fordi nogle afgørelser delvist giver borgeren medhold, dels fordi det i sidste ende kan være individuelt, om en afgørelse anses for en dårlig nyhed eller en velkommen afklaring.

Forbedret skriftlig kommunikation

Ud over de manglende muligheder for at komme i kontakt med kommunen, kan selve formuleringen af brevene i nogle tilfælde bidrage til de ubehagelige oplevelser hos nogle modtagere. Det kan være afgørelser, der er formuleret med udstrakt brug af fagsprog og juridiske termer, som gør det vanskeligt at forstå, hvad afgørelsen går ud på, hvilke konsekvenser den har og hvilke handlemuligheder man har. I andre tilfælde handler det om, at sproget ikke opleves som tilstrækkeligt imødekommende.

Både borgere og kommune har en interesse i, at kommunens breve er skrevet i et tilpas enkelt, letforståeligt og imødekommende sprog. Det gør det nemmere for borgeren at forstå afgørelsen eller informationen fra kommunen, og administrationen undgår unødige henvendelser med opklarende spørgsmål fra modtagerne. Når det alligevel giver udfordringer, skyldes det bl.a. hensynet til, at afgørelser skal leve op til en række juridiske formalia, så afgørelsen ikke underkendes af Ankestyrelsen eller andre klageinstanser.

En anden udfordring er, at kommunen i mange tilfælde anvender standardbreve udformet af KL eller systemleverandører. Det er med til at sikre, at brevene indholdsmæssigt lever op til de juridiske krav samtidig med at kommunen fritages for den løbende vedligeholdelsesopgave, da det er leverandøren, som står for den ressourcekrævende opgave med at sikre opdatering af breve ved lovændringer m.v.

Dette udelukker dog ikke, at der i en del tilfælde er mulighed for at forbedre kommunikationen. Det kan ofte være en udfordring for fagpersoner at skrive tilstrækkeligt enkelt og letforståeligt om det fagområde, de har stort kendskab til. Der er derfor et forbedringspotentiale i en sproglig gennemgang af brevs-kabeloner.

Tiltag på de enkelte fagområder

Med udgangspunkt i de generelle forhold beskrevet ovenfor, er der arbejdet på at klarlægge handlemulighederne på de enkelte fagområder, når der tages hensyn til de specifikke forhold på området.

I det følgende beskrives disse handlemuligheder sammen med allerede iværksatte initiativer. Desuden gøres der rede for koblingen til initiativer i udviklingsplanerne på de enkelte områder, der er centrale i denne forbindelse, fordi de er udarbejdede på baggrund af grundige undersøgelser med inddragelse af borgernes oplevelser.

Beskæftigelse

Der er tale om en lang række forskellige forsendelser, herunder indkaldelser til samtaler, referater fra samtaler, partshøringsbreve, ydelelsspecifikationer m.v. En betydelig del af brevene sendes automatisk fra fagsystemer, hvor det ikke er muligt at påvirke afsendelsestidspunktet. Desuden er beskæftigelsesområdet præget af en høj grad af detailregulering med frister, der skal overholdes, og i nogle tilfælde vil det være en ulempe for

borgeren, hvis afsendelsen udskydes. Det er derfor ikke muligt helt at undgå brevforsendelser op til weekender og helligdage.

Men der er allerede etableret en række procedurer på området, som i vidt omfang løser problemstillingen.

Det er således besluttet ikke at sende afgørelsesskrivelser op til en weekend eller helligdag, hvis borgeren ikke i forvejen er bekendt med afgørelsen. I forbindelse med en afgørelse, skal der normalt ske en partshøring af borgeren. Hvis nogle af oplysningerne i den er nye for borgeren, eller hvis borgeren ikke i forvejen er orienteret om, at der vil komme en partshøring, informerer rådgiveren først borgeren telefonisk.

Der arbejdes løbende på at gøre den skriftlige kommunikation så enkel og imødekomende som muligt. Som nævnt under de generelle forhold er det dog en udfordring, at brevene skal skrives, så afgørelsen lever op til de juridiske formalia.

I nogle tilfælde kan den skriftlige kommunikation med fordel suppleres eller erstattes af mundtlig information. Eksempelvis orienteres nyledige mundtligt om de juridiske rammer frem for skriftligt. På den måde sættes fokus på det gode samarbejde frem for mulige sanktioner.

Ledergruppen i Beskæftigelse er i gang med at drøfte yderligere handlemuligheder, og det forventes bl.a., at nye initiativer vil blive iværksat på baggrund af den kommende udviklingsplan for Beskæftigelse som følge af undersøgelsen fra Marselisborg Consulting.

Fritid & Fællesskab

Der sendes en række forskellige typer afgørelser - både via Digital Post og via Byg & Miljø, som der kommunikeres igennem i.f.t. bygge- og miljøssager. Desuden sendes der parts- og nabohøringer via masseforsendelser. Der er både tale om manuelle forsendelser og automatiske forsendelser fra fagsystemer, fx information om ejendomsskat.

For de manuelle forsendelsers vedkommende er det teknisk muligt at undgå udsendelse op til weekender og helligdage. Det vil dog betyde, at borgeren vil komme til at vente længere tid på en afgørelse og det ikke altid vil være muligt at overholde servicemålene. Dette skal holdes op mod, at størstedelen af afgørelser på området ikke vurderes at være meget indgribende over for den enkelte borger.

I nogle tilfælde kan det også være i borgerens interesse, at negative beskeder udsendes uden forsinkelse. Eksempelvis kan påbud om beskæring have betydning for næste tømning af affaldsbeholdere.

Der er dog en generel opmærksomhed på at undgå udsendelser op til weekender og helligdage, hvor det er muligt.

Et særligt område i Fritid & Fællesskab er Borgerservice. Her er der i høj grad tale om de samme problemstillinger som i Beskæftigelse og de håndteres på lignende vis.

Der har i Fritid & Fællesskab allerede i et stykke tid været arbejdet med "styrket borgerkontakt" som et redskab til at få en god kommunikation med borgere og virksomheder, så vi undgår misforståelser og klager. Som en del af det arbejdes der med brug af supplerende telefonisk kontakt og tilretning af den skriftlige kommunikation, så den opleves letforståelig og imødekomende. Dette arbejde fortsættes.

Læring

Størstedelen af den digitale kommunikation foregår mellem skoler/institutioner og forældre via Aula, hvor der oftest er tale om beskeder, som det er nødvendigt og problema-

tisk at sende op til weekender og helligdage. De mest indgribende afgørelser i Læring findes på børne- og familieområdet.

Brevene på børne- og familieområdet er manuelle forsendelser, hvor det er muligt at styre afsendelsestidspunktet. Men samtidig er området karakteriseret ved, at der i en række tilfælde er skarpe sagsbehandlingsfrister, som skal overholdes, så det ikke altid er muligt at udskyde afsendelse af afgørelser.

Der er allerede fokus på problemstillingen, og der kigges aktuelt på, hvordan det kan håndteres fx gennem supplerende telefonisk kontakt.

For Børnehandicaps vedkommende er der en række initiativer i udviklingsplanen som opfølgning på handicapundersøgelsen (se nedenfor under Social Omsorg).

Social Omsorg

Der sendes en række afgørelser til borgere på ansøgninger om ydelser, hjælpemidler, boligændringer, handicapbil m.v., der typisk har stor betydning for den enkelte borger. Der er hovedsageligt tale om manuelle forsendelser, hvor sagsbehandleren selv har mulighed for at styre afsendelsestidspunktet.

I udviklingsplanen vedr. handicapundersøgelsen fra Marselisborg Consulting er det foreslået, at der etableres en arbejdsgang for meddelelse af afslag, så de ikke sendes op til en weekend eller helligdag. Det kan i nogle tilfælde medføre en mindre forlængelse af sagsbehandlingstiden i de situationer, hvor afgørelsen er klar til afsendelse fx på en fredag.

I.f.t. forbedret kommunikation er der i udviklingsplanen vedr. handicapundersøgelsen flere relevante indsatser, bl.a. etablering af arbejdsgang for telefonisk meddelelse af afslag inden den skriftlige afgørelse sendes samt for telefonisk kontakt til borger ved genvurdering af afslag i.f.m. klager inden det sendes til Ankestyrelsen.

Der vil på handicapområdet blive udarbejdet fælles afgørelsesskabeloner med korte, præcise og letforståelige afgørelser. Desuden gennemføres kompetenceudviklingsforløb for medarbejderne, der skal give værktøjer til at styrke den gode kommunikation med og relation til borger

Det er imidlertid en særlig udfordring på området, at en række borgere har kognitive vanskeligheder, der i sig selv kan gøre det svært at forstå afgørelserne.

PKØ

Der er primært tale om udsendelse af opkrævninger, som sker automatisk fra kommunens debtorsystem, fx som regelmæssige opkrævninger. Det er derfor ikke umiddelbart muligt at undgå afsendelse op til weekender og helligdage. Det kan desuden være nødvendigt at overholde bestemte frister i.f.t. opkrævning via PBS.

Det skal bemærkes, at hovedparten af opkrævningerne ikke vil komme uventet for modtageren. Det gælder fx opkrævninger for daginstitution, madservice, ejendomsskat og renovation, hvor modtageren på forhånd både er bekendt med opkrævningen og med beløbets størrelse.

Ved regulering af betalinger og krav om tilbagebetaling, vil borgeren i forvejen have modtaget en afgørelse fra fagområdet, før opkrævningsafdelingen udsender selve opkrævningen. Så heller ikke i de tilfælde, vil selve opkrævningen komme uventet.

Tværgående tiltag

Ud over handlemulighederne på de enkelte fagområder kan der iværksættes nogle tværgående tiltag for at løse problemstillingen:

- Øget opmærksomhed på at breve afsendes med sigende titler, så modtageren ikke bliver unødigt ængstelig. I dag afsendes nogle breve med alt for generelle og intetsigende titler, så modtageren ikke ud fra e-mail-adviseringen kan regne ud, hvad forsendelsen drejer sig om.
- Fokus på problemstillingen i samarbejdet med systemleverandører og andre offentlige aktører, fx i.f.t. videreudviklingen af Digital Post.
- Information til borgere om de eksisterende muligheder for at tilpasse adviseringer fra Digital Post m.h.t. tidspunkt og afsendende myndighed.