Kanalstrategi 2012-2015

DEN GODE SERVICE ER DIGITAL

Vision:

Den gode service er digital

Visionen for Albertslund Kommunes kanalstrategi er, at *den gode service er digital*. Det overordnede mål med strategien er at flytte flest muligt transaktioner over på digitale medier. Og at alle involverede parter oplever den digitale service som optimal.

Den digitale service er god, først og fremmest fordi den er fleksibel. Den kan bruges, NÅR borgeren har brug for den, og HVOR borgerne har brug for den. I en travl hverdag skal borgerne ikke bruge deres tid på at møde op på rådhuset og udfylde masser af papirblanketter og skemaer. I stedet skal de kunne udfylde, ansøge og finde informationer, når de vil, og hvor de vil. Det forventer borgerne at kunne med det offentlige ligesom med netbank og andre smarte, digitale løsninger, der har vundet indpas i borgernes hverdag.

Samtidig er det nødvendigt, at medarbejderne i kommunen er så effektive som muligt gennem udnyttelse af de digitale muligheder, så f.eks. data ikke indtastes flere gange. God service kræver ikke nødvendigvis et fysisk møde. I mange tilfælde kan den digitale service være mere moderne, effektiv og fleksibel, så borgeren på en bedre måde får lige præcis det, vedkommende har brug for.

Baggrund

Vi lever i en tid præget af hastig udvikling og forandring – ikke mindst på det digitale område. Det er nødvendigt med forandringer. Blandt andet fordi demografien ændrer sig, så der kommer flere ældre. Det presser velfærdssystemet og betyder, at der stilles øgede krav til den kommunale og sundhedsmæssige ydelse.

Samtidig er der på statsligt niveau truffet beslutning om, at store dele af de offentlige ydelser skal digitaliseres. Dermed skal kommunerne aflevere den økonomi, som svarer til de forventede besparelser på at indføre digital selvbetjening, uanset om den faktisk kan realiseres. Det betyder, at vi skal levere mere service for færre penge – og uden at give en ringere service. I Albertslund har vi en tradition for at have et højt serviceniveau. Det stiller store krav til organisationen – vi skal omstille os og lægge arbejdsgange og rutiner om for at lykkes med fortsat at give borgerne oplevelsen af god service samtidig med, at økonomien er klemt.

Målet er, at kommunikationen mellem det offentlige og borgere/ virksomheder som udgangspunkt er digital i år 2015. Det kræver en omstilling af både det offentlige og de borgere og virksomheder, som det offentlige kommunikerer med, at håndtere den nye virkelighed. Omstillingen skal gå hurtigt, og det kræver en målrettet, strategisk indsats at få alle med. I Albertslund er vi ikke så langt med omstillingen til den digitale service, bl.a. fordi mange borgere ikke har en pc derhjemme, og derfor har vi en stor udfordring i at nå de mål, som er i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier. Men det er tvingende nødvendigt, at vi når målene, for fortsat at kunne levere en god service til borgerne.

Status på kanalanvendelsen i Albertslund

Personlige henvendelser

Rådhuset[1] i Albertslund har ca. 40.000 personlige henvendelser pr. år. Antallet af henvendelser har stort set været uændret de seneste år. Det svarer til ca. 1,5 henvendelser pr. indbygger pr. år. Til sammenligning har fx Københavns kommunes borgerservice ca. 1 henvendelse pr. borger pr. år.

[1] Alle tallene i statusopgørelsen er fra *KOMHEN*, KL's optælling i alle danske kommuner, efterår 2011.

Telefon

Albertslund Kommune har i alt ca. 600.000 *indgående* telefonopkald pr. år (2011). Kommunen har i alt ca. 500.000 *udgående* telefonopkald pr. år (2011).

Internet

Kommunens hjemmeside har ca. 325.000 besøg om året – en stigning på over 30 % det seneste år. Dertil kommer et betydeligt antal besøg på bibliotekets og på skolers og institutioners hjemmesider. I forhold til andre kommuner ligger Albertslund Kommune i den nederste halvdel ift. borgernes anvendelse af den kommunale hjemmeside.

Brugen af selvbetjeningsløsninger er relativ lav i Albertslund. Men enkelte løsninger er dog meget dækkende, fx digital flytning, opskrivning til børneinstitutioner og skoler m.fl., hvor der efterhånden er næsten 100 % selvbetjening. Men omvendt viser Skats tast selv service, at Albertslund ligger lavere end de fleste andre kommuner i Københavnsområdet. At borgerne alligevel er indstillet på at være digitale kan man fx se ved at næsten 60 % af bestillingerne på EU-sundhedskort går via selvbetjening – et område hvor vi har gjort en koncentreret indsats for at flytte borgerne og hvor barriererne for anvendelsen er små. Også på biblioteksområdet er borgerne i udstrakt grad digitale. Således sker langt de fleste reserveringer af materialer til udlån på nettet. I stort omfang har NEM-ID kunne gives både i Borgerservice og Bibliotek i løbet af 2011, og det har betydet en stor stigning i udstedelse af denne digitale nøgle.

Statistikkerne for selvbetjening viser dog også, at der pr. fuldendt og gennemført selvbetjeningstransaktion har været 3,75 afbrudte forsøg. Dvs., at der er mange borgere, der prøver at være selvbetjenende over nettet, men som af en eller anden grund ikke gennemfører forsøget. Det kan skyldes selve løsningen, der måske ikke er god nok, eller det kan skyldes usikkerhed, mangel på it-kompetencer e.lgn.

Breve

Albertslund Kommune sender ca. 20.000 breve om måneden. Omregnet til et år bliver det ca. 240.000 breve. Der til kommer en betydelig mængde post *fra* borgere og virksomheder. Kommunen modtager ca. 70.000 breve om året. Det giver sig selv, at der ligger et stort portobesparelsespotentiale på dette område.

E-mail

Der modtages i 2011 ca. 10.000 mails pr. år til de fælles postkasser, hvilket er lavere end sidste måling i 2008. Udgående mails ligger på under 5.000 på årsplan, om end begge tal kan være svære at opgøre helt nøjagtigt.

Borgernes kanalanvendelse tegner altså et billede af forholdsvis mange personlige og telefoniske henvendelser og en forholdsvis lav selvbetjeningsgrad. Et par obs-punkter:

Personlige henvendelser

En stor del af de ærinder borgeren møder op med personligt, kræver ikke formelt en personlig henvendelse og mange har heller ikke selv et stærkt behov for personlig kontakt i situationen. Det er vane, manglende viden og rådhusets centrale placering der i høj grad betinger de mange personlige henvendelser.

Telefon

Borgere og virksomheder oplever at blive sendt rundt i systemet når de ringer. Der bliver ikke altid ydet aktiv service, og kommunen er ikke umiddelbart gearet til straksafklaring. Aktiv service er et begreb i telefonbetjeningen der betyder, at telefonen bliver svaret, at man tager imod besked, at der sikres at borgeren bliver ringet op. Således at borgeren kun behøver ringe én gang om en sag.

Kanalstrategien viser vejen

Albertslund Kommunes kanalstrategi skal sikre, at Albertslund Kommune er klar til at møde den nye digitale virkelighed i 2015. At både organisationen, borgerne og virksomhederne i kommunen kan mestre de digitale muligheder og forstår at udnytte dem effektivt. De digitale selvbetjeningsløsninger skal gøre det enklere for borgeren at kommunikere med det offentlige. Den primære indgang til det offentlige Albertslund er kommunens hjemmeside. Derfor kræves der vedvarende fokus på udvikling og optimering af brugervenligheden med udgangspunkt i borgerens behov.

Kanalstrategien udstikker de politiske prioriteringer og rammer for administrationens anvendelse af kommunikationskanalerne i almindelighed og udbredelse af de digitale kommunikationskanaler i kommunen i særdeleshed.
Den konkrete prioritering af de digitale kanaler forventes både at medføre nødvendig effektivisering af administrationen og øget service for borgere og virksomheder. Det konkrete valg af kanal vil altid afhænge af en afvejning af serviceniveauet og omkostningerne.

Målene i kanalstrategien tager udgangspunkt i ”Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi” fra august 2011, ”Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015” samt ”Vejledning til E2015 – Sådan kommer I i mål” af december 2011. Kanalstrategien er underlagt kommunens digitaliseringsstrategi og respekterer kommunens øvrige politikker og strategier. Denne kanalstrategi afløser kanalstrategien 2010-12, webstrategien, telefonpolitikken og servicepolitikken. Kanalstrategien 2010-11 har sammen med de andre nævnte politikker gjort os parate til at tage de afgørende skridt til at rykke på de digitale kanaler.

Kanalstrategien er udarbejdet af Digitaliseringsforum og skal følges op af en handlingsplan, der omfatter alle forvaltninger.

Formål med kanalstrategien

Kanalstrategien har til formål at prioritere, hvilke kanaler borgere og virksomheder bruger til at kommunikere med kommunen gennem, så brugen af effektive, digitale kanaler kommer til at dominere. Det sker med det dobbelte sigte at effektivisere administrationen og optimere servicen.

Kanalstrategien tager sigte på den borger- og virksomhedsrettede service, myndighedsarbejdet og administrationen og dækker alle henvendelser til og fra kommunen på de områder. Det vil sige, at strategien ikke i første omgang handler om den kommunikation, der foregår som en del af den primære serviceproduktion i form af pleje af ældre, pasning og undervisning af børn, kulturaktiviteter, vedligeholdelse af veje m.m.

Kanalstrategien skal medvirke til, at alle i organisationen aktivt er med til at optimere egne og borgernes brug af kanaler.

Prioritering af kanaler

Borgernes og virksomhedernes kontakt til kommunen foregår primært via kanalerne web, telefon og personlig henvendelse. Den overordnede prioritering af kanaler handler om at få borgerne til at vælge de digitale kanaler som førstevalg, telefonkontakt som andetvalg og den personlige kontakt som den sidste udvej, når de andre kanaler må opgives.

Kanalprioritering:

1. Web og digitale løsninger
2. Telefon
3. Personlig henvendelse

Det skal for den enkelte service vurderes, hvilken kanal, der er den mest hensigtsmæssige under hensyn til ressourceforbrug og serviceniveau.

Hvad koster en henvendelse til kommunen?:

Digital selvbetjening	**5 kr.**
Telefon:	**40 kr.**
Elektronisk post:	**55 kr.**
Almindelig post:	**60 kr.**
Personligt fremmøde:	**75 kr.**

Totale omkostninger: faste og variable

Kilde: KL "Kanalpriser i danske kommuner 2011"

Dokumentation og evaluering af de vedtagne mål

Kanalstrategien er forankret hos Digitaliseringsforum. Forvaltningerne skal derfor halvårligt aflægge en statusrapport for fremdriften til Digitaliseringsforum. Data til dokumentation af borgernes og virksomhedernes kanalvalg hentes i kommunens statistiksystemer (nummersystem, webstatistik, telefonstatik etc.). Desuden deltager kommunen hvert efterår i den fællesoffentlige tælleuge KomHen.
For at alle i organisationen kan følge med i udviklingen af, hvordan kanalernes bruges, offentliggøres optællingerne på intranettet.

Mål for kanalstrategien

Mål: I 2015 er min. 50% af alle henvendelser fra borgerne digitale.

Hvad kræver det:

- Borgerne oplever et sammenhængende digitalt Albertslund med naturlige og overskuelige indgange til information og service
- Udvikling og tilpasning af de digitale kanaler, så de fremmer selvbetjening
- Borgerne får hjælp til at henvende sig digitalt
- Målrettet kommunikation om mulighederne for digital service
- Medarbejderne er digitale ambassadører
- At kommunen forholder sig proaktivt til brug af mobile enheder

Beskrivelse af målet:

Når 50% af alle henvendelser fra borgerne er digitale, gælder det både informationsspørgsmål og transaktioner. Det vil altså sige, at det både dækker den borger, der ringer for at spørge til svømmehallens åbningstider, og den borger der møder op i borgerservice for at ansøge om boligstøtte. Begge typer af henvendelser skal i 50% af tilfældene være digitale. Det kræver, at både borgere og medarbejdere får et kompetenceløft, samt at der sker en målrettet kommunikationsindsats for at fortælle om mulighederne for digitale henvendelser, samt at der fortsat er fokus på udvikling af hjemmesiden. For at lykkes med målet skal der tages stilling til, i hvilket omfang løsninger til mobile enheder kan bidrage til opnåelse af målet.

Udgangspunktet:

Flere og flere borgere og virksomheder benytter i dag hjemmesiden til at finde informationer om kommunen. Størstedelen af alle henvendelser fra borgerne sker dog telefonisk eller personligt. Dette skyldes dels at det ikke er alle borgere i Albertslund Kommune der har umiddelbar adgang til en computer, dels at borgerne har haft svært ved at finde informationer på hjemmesiden og dels at det har været besværligt for borgeren at finde ud af hvordan man henvender sig digitalt til kommunen.

Mål: I 2015 bruger borgere og virksomheder digital selvbetjening.

Hvad kræver det:

- Brugervenlige og effektive selvbetjeningsløsninger.
- Sprogligt lettilgængelige løsninger.
- Effektive guide-løsninger.
- Borgerne gøres opmærksom på mulighederne for digital service, hvor de møder kommunen i hverdagen.
- Alle selvbetjeningsløsninger er visuelt integreret på Borger.dk og tilgås med NemLogin.

Beskrivelse af målet:

I 2015 skal den digitale selvbetjening være førstevalget ved henvendelser til kommunen ved anmeldelser og ansøgninger. Der, hvor vi har digitale selvbetjeningsløsninger, skal 80% af transaktionerne foregå digitalt. Det kræver, at vi har gode og letforståelige selvbetjeningsløsninger med integrerede

hjælpefunktioner. Samtidig kræver det en systematisk kommunikationsindsats, så alle borgere og virksomheder i kommunen ved, at løsningerne findes og kan få hjælp til at lære at bruge dem.

Udgangspunktet:
I dag henvender størstedelen af kommunens borgere sig digitalt, når det gælder flytning samt opskrivning til daginstitution. Indmeldelse til skole er fuldt digitaliseret som led i den fællesoffentlige aftale om at denne selvbetjeningsløsning er obligatorisk for alle borgere. På de områder hvor digitaliseringen er slået igennem er der gjort en stor kommunikativ indsats overfor borgerne samtidig med at borgerservice hjælper borgerne med at gøre det digitalt, når de henvender sig.

Mål: Ved borgerhenvendelser foretages i videst muligt omfang straksafklaring

Hvad kræver det:

- At alle medarbejdere tager aktivt ansvar for, at borgerne får en sammenhængende borgerbetjening, der tager udgangspunkt i borgerens livssituation.
- Opgaveløsningen hænger sammen på tværs af kommunens fagforvaltninger og på tværs af forskellige myndigheder.
- At der sker sagsbehandling med det samme i det omfang, der er brug for det.

Beskrivelse af målet:
Der hvor borgerne henvender sig, skal der i videst muligt omfang ske en straks-afklaring. Det vil sige, at den kommunale medarbejder anlægger et helhedssyn på sagen og er i stand til at give borgeren en afklaring af dennes spørgsmål ved den første kontakt. Det indebærer, at der sker en koordinering mellem afdelinger, så det er muligt at se sagsakterne på tværs af afdelinger og at der er smidige arbejdsgange. Når henvendelserne drejer sig om emner, der er henlagt til andre myndigheder, skal der gives vejledning og henvises til rette myndighed.

Udgangspunktet:
Borgerservice har igangsat et større arbejde med straksafklaringer og for at understøtte dette arbejde har de et system, hvor de kan finde hurtigt svar på alle generelle spørgsmål fra borgere og virksomheder. Dette system er ved at blive udbredt til andre relevante afdelinger. Det vil give mulighed for at en medarbejder i Miljø og Teknikforvaltningen vil kunne hjælpe en borger med en byggeansøgning samt et spørgsmål i forbindelse med flytning eller opskrivning til daginstitution.

Mål: Digital post til alle borgere i 2014.

Hvad kræver det:

- Alle borgere har oprettet en digital postkasse i 2014.
- Kommunen kan håndtere post til og fra digitale postkasser.
- Alle fagsystemer kan sende digital post.
- Alle borgere har adgang til en PC.

Beskrivelse af målet:
For at kunne sende digital post til borgerne kræves det, at borgerne har oprettet en digital postkasse. Den digitale postkasse kan håndtere personfølsomme oplysninger og kan derfor bruges til kommunikation om den type emner. For at kunne bruge digital post skal kommunen anskaffe en såkaldt fjernprint løsning, som kan sende posten til postkasserne og de relevante fagsystemer skal kunne kommunikere med fjernprintløsningen. Det er nødvendigt, at alle borgere har adgang til en PC for at lykkes

med dette mål. For de hjem, hvor der ikke er en PC, skal der være mulighed for at bruge PC på eksempelvis biblioteket, medborgercentret eller rådhuset.

Udgangspunktet:
I dag har godt 14% af kommunens borgere oprettet en digital postkasse. Det vil være en ressourcemæssig besparelse i tid, porto mv. på omkring 1,2 mio. kr. ved at 80% af al post fra kommunen til borgerne sendes digitalt.

Mål: Alle telefoniske henvendelser bliver besvaret professionelt, hurtigt og effektivt

Hvad kræver det:

- Ingen unødig omstilling af telefonen
- Telefonopkald bliver altid besvaret
- Der ydes aktiv service, så borgeren ikke er nødt til at ringe tilbage
- Der tages ansvar for, at borgeren eller virksomheden får den rette betjening
- Der ringes tilbage på telefonbeskeder inden for et døgn
- Alle ubesvarede opkald går på voicemail indenfor fem ring

Beskrivelse af målet:
Telefonen er overordnet prioriteret som andetvalg af kommunikationskanal. Faciliteterne i telefonsystemet skal udnyttes optimalt, så alle henvendelser blive besvaret professionelt, hurtigt og effektivt, og så borgeren oplever så få omstillinger af telefonen som muligt.
Telefonen er en central kommunikationskanal, og det er derfor vigtigt, at medarbejdere og ledelse tager ansvar for, at vi har en god telefonkultur. Ved besvarelse af telefoniske henvendelser skal der gøres opmærksom på mulighederne for digital selvbetjening, når det giver mening.

Mål: Ved personlig betjening oplever borgeren, at der ydes god service.

Hvad kræver det:

- At borgerbetjeningen giver ikke blot den korrekte ydelse og de rigtige svar, men også giver borgeren en venlig, imødekommende, individuel og respektfuld betjening.
- At borgerbetjeningen er effektiv og sørger for, at ventetiden for borgeren er så kort som muligt.
- At borgeren oplever, at der er én indgang til den offentlige sektor.
- At der i videst muligt omfang foretages straksafklaring.

Beskrivelse af målet:
Borgeren har gode muligheder for at komme i kontakt med kommunen såvel personligt som telefonisk, skriftligt og digitalt. For de borgere, som ikke kan benytte de digitale kanaler, skal der ydes en god, personlig betjening. Men behovet for personlig kontakt forventes at blive reduceret væsentligt fremover, idet digital service og telefonservice er på vej til at blive de foretrukne kontaktkanaler for en stor del af borgerne. I den personlige betjening er det også et mål at medvirke til at øge borgernes digitale kompetencer ved tiltag som medbetjening.

Mål: I 2015 udnytter kommunen de digitale muligheder for at optimere interne arbejdsgange og kommunikation i videst muligt omfang.

Hvad kræver det:

- Tydeligt placeret ansvar for digitalisering på alle fagområder
- Strategi for udvikling af digitale kompetencer hos ledere og medarbejder på alle fagområder
- Omlægning af arbejdsgange på alle fagområder, så de understøtter digitaliseringen
- Papir er erstattet af digitale løsninger i den interne kommunikation i kommunen i 2014
- Alle medarbejdere har oprettet dokumentboks

Beskrivelse af målet:
Kommunen skal omstilles til at udnytte de digitale muligheder fuldt ud. Det handler både om at lære at udnytte de eksisterende IT systemer fuldt ud og om at anskaffe nye systemer i de tilfælde, hvor der findes egnede løsninger på områder, som vi i dag ikke har IT systemer på eller hvor andre løsninger vil medføre en mere effektiv arbejdsgang.

Det indebærer, at alle i organisationen skal se på arbejdsgangene og vurdere om og i givet fald hvordan, IT-systemer kan optimere arbejdsgangene. Og så skal der ske en omstilling, som kræver opgør med vaner, kompetenceudvikling og fortsat opmærksomhed på, om mulighederne udnyttes optimalt. Det gælder også den interne kommunikation. Blandt andet skal alle medarbejdere have oprettet dokumentboks, så lønsedler og lignende kan sendes digitalt.

Kroppedal

Forvaltningsspecifikke mål:

De forvaltningsspecifikke mål er identiske med målene i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 og i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015. Målene er ambitiøse og i den kommende handlingsplan for kanalstrategien vil forvaltningerne udarbejde konkrete handlingsplaner for hvordan målene skal foldes ud og opnås.

Børne- og Ungeområdet

Mål: I 2013 foregår kommunikation og videndeling mellem skole og hjem digitalt.

Hvad kræver det:

- Digitale løsninger som understøtter kommunikation og videndeling
- At lærere og forældre benytter løsningerne

Beskrivelse af målet:

Folkeskolen benytter allerede i dag skole intranet til kommunikation mellem skole og hjem. Formålet er at udvikle disse løsninger yderligere, så de endnu bedre understøtter kommunikationen mellem lærere, forældre og børn.

Mål: I 2013 foregår kommunikation og videndeling mellem dagtilbud og forældre digitalt.

Hvad kræver det:

- Digitale løsninger som understøtter kommunikation og videndeling
- At pædagoger og forældre benytter løsningerne

Beskrivelse af målet:

Det er nødvendigt at kommunikationen mellem dagtilbud og forældre i højere grad er digital. Formålet er at frigøre ressourcer til den primære arbejdsopgave som er pasning og udvikling af børn i vugge-stuer, børnehaver og SFOer.

Social- og Sundhedsområdet

Mål: I 2014 benyttes i stigende grad velfærdsteknologi i sundheds- og ældreplejen.

Hvad kræver det:

- Afprøvning af diverse løsninger. F.eks. telemedicin.

Beskrivelse af målet:

Den demografiske udvikling med flere ældre borgere og kronikere gør det nødvendigt at se på behovet for at anvende It som redskab til at gøre borgerne mere selvhjulpne.

Mål: I 2013 har alle kommuner lagt indhold på sundhed.dk.

Hvad kræver det

- At relevant data uploades til sund.dk
- Alle relevante selvbetjeningsløsninger kan tilgås fra Sundhed.dk

Beskrivelse af målet:

Kommunerne skal i de kommende år indføre løsninger på social- og sundhedsområdet. Det kan være selvbetjeningsløsninger til offentlige services som fx kommunal tandpleje, genoptrænings-kurser mv.

Løsningerne skal kunne tilgås fra Sundhed.dk

Miljø- og Teknikområdet

Mål: Kommunen har mindst otte nye digitale selvbetjeningsløsninger i 2015.

Hvad kræver det

- Analyse af henvendelsesmønstre for at finde ud af hvor behovet for selvbetjening er størst.
- Analyse af marked i forhold til valg af løsninger.

Beskrivelse af målet:

Det er nødvendigt at kommunikationen mellem Miljø- og Teknikforvaltningen i højere grad er digital. Formålet er at frigøre ressourcer.

Mål: I 2014 er 70 % af alle byggesager digitale.

Hvad kræver det

- Der anskaffes et system til håndtering af digitale byggesager.
- Borgere og virksomheder benytter systemet.

Beskrivelse af målet:

Målet er en ensartet, effektiv og hurtig byggeansøgning med formålet at effektivisere sagsbehandlingen.

Mål: I 2015 foregår kommunikationen vedr. det tekniske område via "Giv et praj" løsningen.

Hvad kræver det

- At borgere og virksomheder er bekendt med løsningen og benytter den.

Beskrivelse af målet:

Målet er at sikre en hurtigere og mere effektiv sagsbehandling på det tekniske område.

Kultur- og fritidsområdet

Mål: I 2015 foregår administration mellem foreninger og forvaltningen digitalt.

Hvad kræver det

- Systemer som understøtter kommunikation og videndeling mellem foreninger og forvaltning.
- Undervisningstilbud til støtte af borgernes kompetenceudvikling.

Beskrivelse af målet:

Målet er en ensartet, effektiv og hurtigt sagsbehandling. Samt at frigøre ressourcer til foreningernes primære virke. Indsatsen for at kompetenceudvikle borgerne digitalt skal fortsættes.