

Her får borgerne aktindsigt på 20 minutter

Via software-robotter får borgere i Silkeborg Kommune nu direkte adgang til egne sager. For kommunen handler det om at komme mere i øjenhøjde med borgerne, og for sagsbehandlerne betyder det ændrede arbejdsgange og et nyt syn på deres formuleringer og skriftlighed.

■ Sagsbehandling nærmest direkte hjem i stuen. Som den første kommune i Danmark har Silkeborg integreret særlige software-robotter til en lang række af sine journal- og fagsystemer. Det betyder, at borgere kort tid efter et møde med kommunen kan se journalnotater, afgørelser, og hvad der ellers hører til i sagen – den såkaldte "Min sag". Man kan kalde det digital aktindsigt i egen sag på 0,05.

- Princippet er, at borgeren, samme dag som mødet har fundet sted, kan gå på borger.dk og bede om adgang til sin sag, forklarer beskæftigelseschef Jørgen Skovhus Haunstrup.

I en opstart har kommunen sagt, at der må gå op til ti timer, før bor-

geren via digital post får tilsendt alle dokumenter i sin sag, men reelt går der cirka 20 minutter fra anmodningen om adgang, til dokumenterne dukker frem, og borgeren kan dykke ned i afgørelser, journalnotater og mødereferater.

Formålet er det enkle, at kommunen vil give borgeren et større ejerskab til egen sag.

- Vi vil væk fra, at det er systemets eller sagsbehandlerens sag. Det skal være tydeligt, at det er borgerens sag, og derfor skal alt være synligt, og det skal være nemt at følge med i "Min sag", siger Jørgen Skovhus Haunstrup.

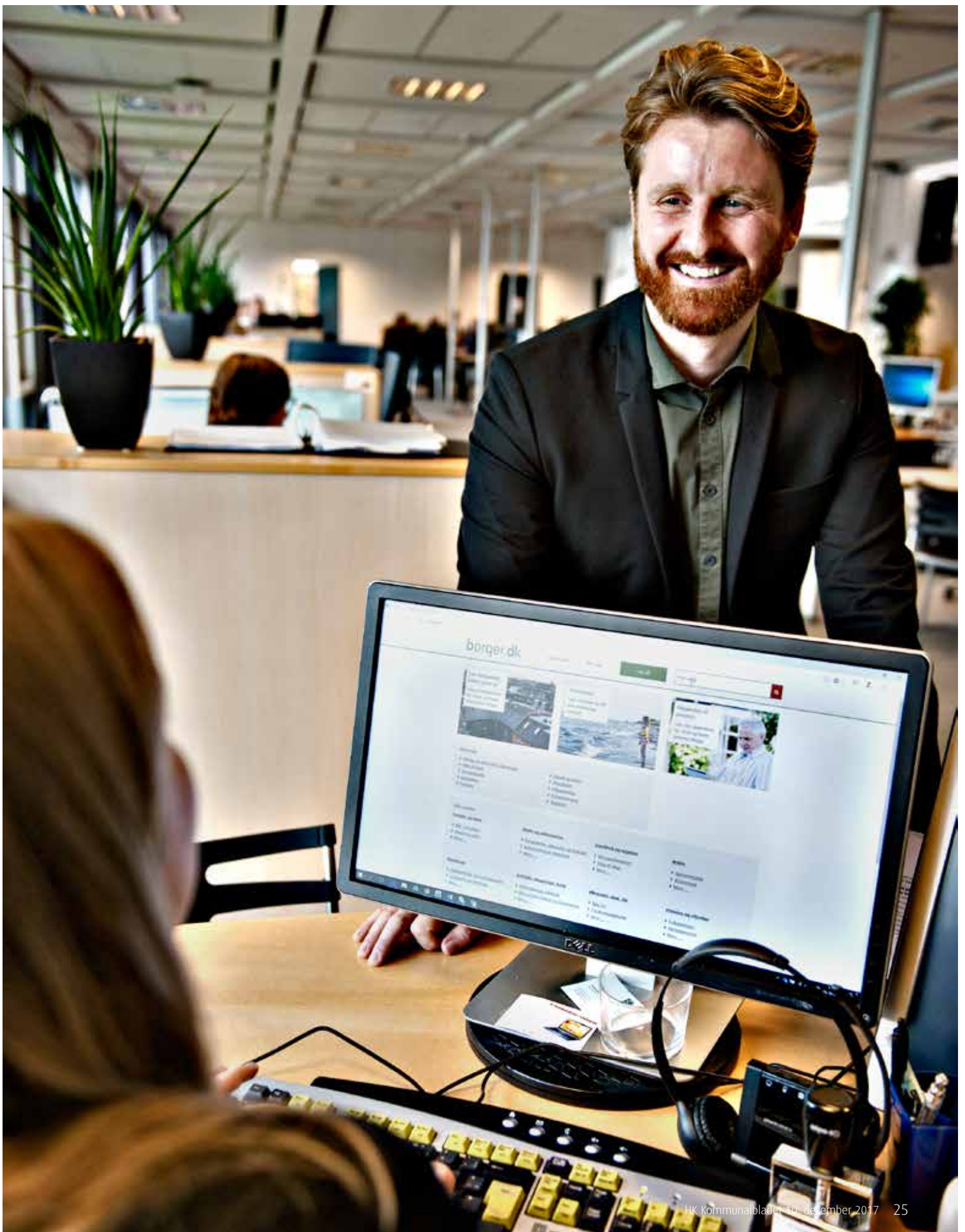
SKRIVER SAMME DAG

En så radikal omlægning, hvor bor-

geren kan tilgå sin sag få timer efter mødet, betyder, at en del arbejdsgange har måttet omlægges. Ledelsen har nemlig besluttet, at et journalnotat eller mødereferat skal være skrevet samme dag som mødet.

Charlotte Laursen, koordinerende sagsbehandler på området for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, fortæller, at der samtidig med beslutningen er skabt rum i kalenderen til at skrive notaterne. >

- Det skal være tydeligt, at det er borgerens sag, siger beskæftigelseschef Jørgen Skovhus Haunstrup.



- › - På en dag hvor jeg har flere samtaler, er der afsat 45 minutter mellem hver, så jeg kan nå at få det skriftlige på plads fra det foregående møde. Og det betyder også, at jeg ikke bare må presse en ekstra samtale ind i stedet for det skriftlige arbejde, fortæller hun.

Tidligere kunne man måske samle sammen til sidst på ugen – eller hvornår man som sagsbehandler nu havde et hul til det.

- Men fordelene ved at skrive det umiddelbart efter er, at man har det i frisk erindring og kan få nuancer med, siger Charlotte Laursen.

IND MED DU OG DIG

Skriftligheden får et helt nyt fokus, når borgeren så at sige læser med over skulderen på sagsbehandleren. Blandt andet derfor har Silkeborg Kommune uddannet 27 medarbejdere til en slags sprogeksperter, som skal fremme det skrevne sprog.

Hvis formålet er at give ejerskab, så skal borgeren også være inddraget og indforstået med, hvad der står. Det betyder for det første, at skærmen billedlig talt bliver vendt mod borgeren, og at man bliver enige om, hvad der skal skrives i mødereferatet, som Jørgen Skovhus Haunstrup forklarer det.

For det andet, skal sagsbehandle-

re lære at skrive notater henvendt direkte til borgeren.

- Der har måske været en tendens til, at man skrev til systemet eller til en sagsbehandlerkollega, men nu skal det være direkte henvendt til borgeren, fortæller sagsbehandler Charlotte Laursen.

Det betyder, at man skriver du og dig i teksten og ikke "Peter Hansen", endelige borgeren eller pågældende. På samme måde er forkortelser og fagudtryk også et no go i teksten.

KUN DET NØDVENDIGE MED

Netop fordi borgeren, som udgangspunkt læser med, er der også strammet op om, at det kun er strengt nødvendige oplysninger for sagen, som rent faktisk står der. Tidligere kunne der godt snige sig oplysninger om strafbare forhold, ægteskabelig status og lignende med.

- I samme åndedrag har vi også ryddet op i en gammel kultur, hvor man kunne have oplysninger eller notater liggende på lokale drev, men vi skal ikke have oplysninger, som vi ikke deler med borgeren. Alle relevante oplysninger for sagen, skal skrives ind i den, så det er åbenbart for borgeren, hvad vi tillægger betydning i sagen, understreger Jørgen Skovhus Haunstrup. ■



Fordelen ved at skrive det umiddelbart efter er, at man har det i frisk erindring.

CHARLOTTE LAURSEN, KOORDINERENDE SAGSBEHANDLER I SILKEBORG KOMMUNE

Robotten streger over

■ Der er tale om en software-robot, der på baggrund af et angivet cpr-nummer gennemgår dokumenter fra 12 fag- og journal-systemer.

■ Ud fra gennemtrawlingen laver programmet et samlet dokument, som sendes til borgeren via digital post – i hurtigste fald blot 20 minutter efter anmodningen er sendt.

■ Robotten scanner samtidig dokumenterne for andre cpr-numre, der måtte optræde, og sorterer dem fra med en sort overstregning.

■ I opstartsfasen har et hold medarbejdere lavet et sikkerhedstjek af al materiale leveret med den nye teknik – og i de over 100 sager, som indtil videre er ekspederet, er der ikke fundet fejl.

■ Teknologien er udviklet af firmaet "Dataprocess" i samarbejde med Silkeborg Kommune.

■ I den første fase er teknologien sat til at virke på områderne jobcenter/beskæftigelse, ydelse, borgerservice og dele af det sociale område. Planen er, at alle borgersager skal kobles på.

Nu vendes skærm-billedet mod borgeren, og man bliver enige om, hvad der skal skrives i referatet.

