

Kanal- strategi 2.0

Ikast-Brande kommune



Kommunen



Personlig



Videomøde



Papirbrev



E-mail



Telefon



Digital Post



Selvbetjening



Push-medier



Hjemmeside



Borgere
Virksomheder
Foreninger

Strategiens ramme

Hvad er en kanalstrategi?

Kanalstrategien er den samlede overordnede strategi for, hvordan Ikast-Brande Kommune kommunikerer mest hensigtsmæssigt med brugerne gennem henvendelseskanalerne.

Hvad er omfattet af kanalstrategien?

Strategien omhandler alle typer af henvendelser til og fra kommunen. Det gælder både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser, uanset om henvendelsen vedrører information, faglig vejledning eller sagsbehandling.

Vi kommunikerer og vælger de medier, som giver bedst mening i situationen i forhold til modtagerne. Eksempelvis kan projektkommunikation og borgermøder udmærket benytte særlige medier.

Hvem henvender strategien sig til?

Strategien henvender sig både til medarbejdere og brugerne* af kommunens tilbud og omfatter hele koncernen. Fra skoler, biblioteker, plejecentre til rådhus og administration.

Involvering og tilgængelighed

Det er vigtigt at sikre, at strategien er let forståelig og let at bruge. Strategien har været i høring i handicaprådet og ældrerådet.

Opfølgning

Strategien vil blive fulgt op af handlingsplaner, der dækker alle fagområder og kanaler.

Kanalstrategien og indsatserne vil ved behov blive justeret og tilpasset. Administration har det overordnede ansvar for at implementere og evaluere strategien.

*Brugere: I denne strategi betegnes borgere, virksomheder og foreninger under et som brugere

Strategiens vision og formål

Vision i kanalstrategien

For at opnå den mest optimale henvendelseskanal skal de enkelte henvendelser vurderes i forhold til brugernes behov, forventede anvendelse, omkostninger og i hvilken grad kanalen er egnet til digitalt at favne alle dele af en ekspedition.

- Vi giver brugerne en nem og enkel adgang til den mest hensigtsmæssige servicekanal
- Vi leverer hurtige og forståelige svar og afgørelser og udnytter teknologien optimalt
- Vi anvender kanaler der har de laveste omkostninger i forhold til effekten

Overordnede mål i kanalstrategien

- Antallet af personlige henvendelser falder
- Antallet af telefoniske henvendelser falder
- Antallet af skriftlige henvendelser (e-mails og papirpost) falder
- Andelen af digitale henvendelser via chat, video og web-møder stiger
- Andelen af brugere der kan modtage digital post stiger
- Antallet af transaktioner med anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger stiger
- Ikke tidssvarende kommunikationskanaler lukkes

Ny virkelighed

Omverdenen ændrer sig hastigt i disse år med nye krav og muligheder indenfor lovgivning, teknologi og brugeradfærd; eks. sociale medier.

Ikast-Brande Kommune forholder sig til de nye henvendelseskanaler og muligheder, og tager gerne nye muligheder i brug, når de har bevist deres værd, ligesom vi lukker gamle kanaler når de ikke længere er hensigtsmæssige

Ændringer i omverdenen

- **Øget pres for effektiviseringer**
Besparelser, bloktilskud, demografisk udvikling, rammebesparelser
- **Ændret brugeradfærd**
Flere digitale ældre, IT-kompetencer, netbank, fleksibilitet, altid online
- **Forventning til brugeres egen medvirken**
Samskabelse, selvbetjening, frivillige
- **Nye mulige henvendelseskanaler og selvbetjeningsløsninger**
Sociale medier, mobile enheder, apps, Digital post
- **Nye nationale strategier**
Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi
- **IT-sikkerhed**
Vækst i identitetstyveri og svindel på Internettet

Sammenhæng med andre strategier og tiltag

For at imødegå den nye virkelighed, har Ikast-Brande Kommune allerede igangsat flere nye strategier og tiltag.

Det er vigtigt, at de nye kanaler og indsatser finder fodfæste og bliver godt forankrede i brugernes forventninger og i medarbejdernes arbejdsprocesser.

Derved opnås fuld effekt for Ikast-Brande Kommunes brugere.

”Kommunens kontakt med brugerne” skal være med til at udfolde de nye henvendelseskanaler i organisationen, så flere medarbejdere og brugere bliver fortrolige med at benytte de nye kanaler, og så de oplever sammenhæng med de allerede kendte kanaler.

Andre strategier og politikker

- Ikast-Brande Kommune. Vision for digitalisering og velfærdsteknologi 2016-2020
- Lokal og digital – et sammenhængende Danmark. Fælleskommunal digitaliseringsstrategi 2016-2020
- Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020

Nye kanaler og tiltag

Kanaler og tiltag der er implementeret i den foregående periode

- Digital post
- Brug af Facebook
- Selvbetjeningsløsninger på en række områder
- Tidsbestilling i borgerservice
- Etablering af faciliteter til videomøder

Tjekliste for kanalvalg

Ved valg af og implementering af kanaler skal der lægges vægt på at henvendelseskanalen er den bedste til den konkrete opgave. Kanalen skal opfylde flere kriterier:

- Effektiv** Løsningen giver kommunen og brugeren så få omkostninger som muligt
- Tilgængelig** Let at finde for brugeren.
- Attraktiv** Let og fordelagtig at anvende
- Tilstrækkelig** Skal løse hele brugerens behov for kommunikation i den givne situation
- Informativ** Skal give brugerens gode og dækkende svar
- Tryghedsskabende** Brugeren skal føle sig tryk ved datahåndtering og sagsbehandling
- Understøttet** Ingen selvbetjening uden medbetjening
- Evalueret** Evaluering sikrer at målene for valg og brug af kanaler opnås.

Konkrete fokusområder

Ikast-Brande Kommune vil særligt fokusere indsatsen på 3 områder

- Styrke og konsolidere allerede eksisterende henvendelseskanaler, så de fungerer mere effektivt
- Implementere nye henvendelseskanaler hvor det giver mening
- Afvikle uhensigtsmæssige henvendelseskanaler

Eksempler på initiativer:

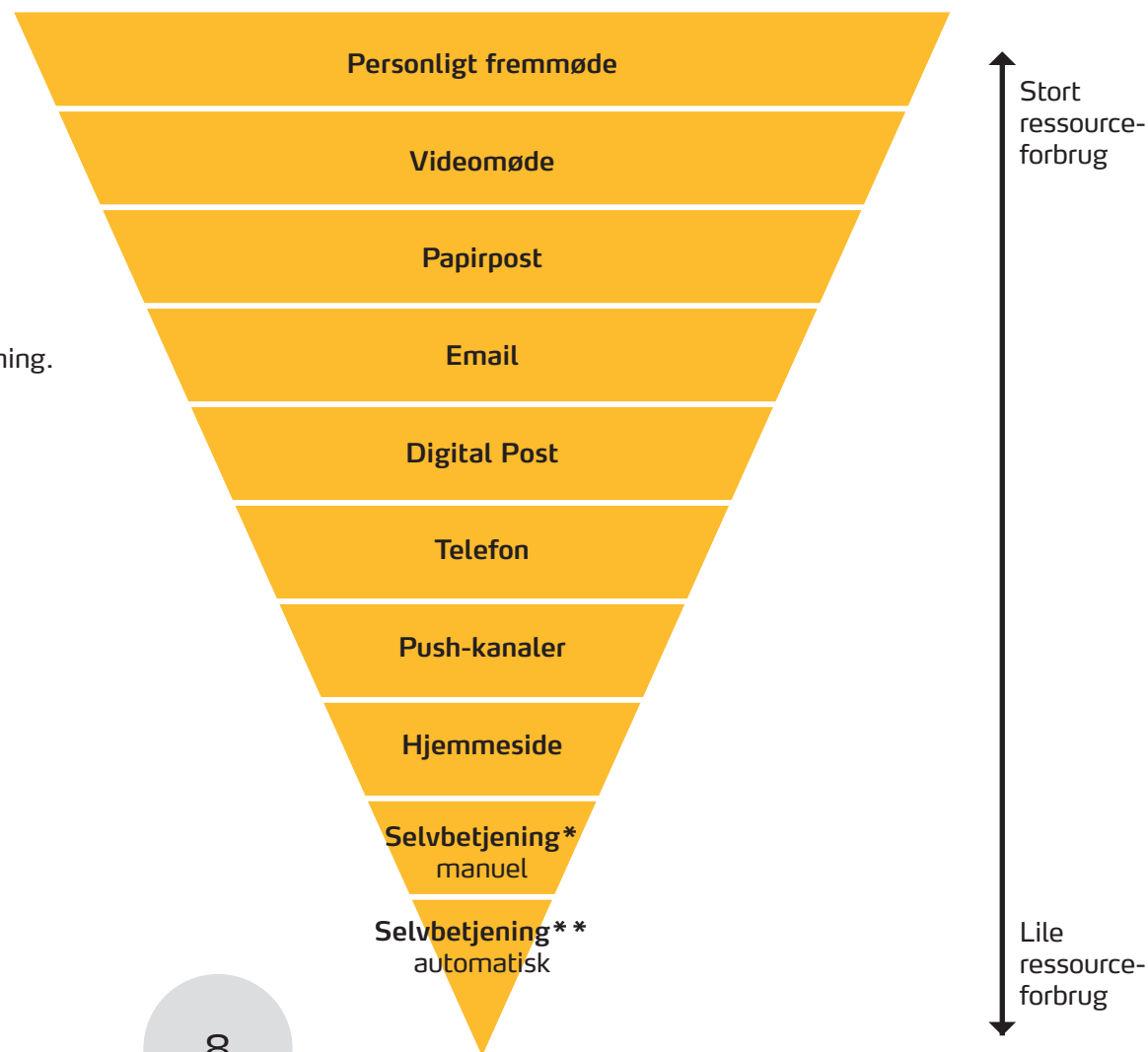
- Implementere selvbetjeningsløsninger på de store ydelsesområder sygedagpenge og kontanthjælp m.m.
- Udvikling af kommunens hjemmeside, så det bliver lettere at finde information og selvbetjeningsløsninger
- Udvikle anvendelsen af sociale medier som Facebook
- Gennemgang af kommunens telefonbetjening mhp. overvejelser af om åbningstider er hensigtsmæssige, om automatiske svar kan assistere den personlige telefonbetjening, om telefonbetjening for flere områder kan samles i call-center, om der på visse områder kan suppleres med selvbetjeningsløsninger m.m.
- Gennemgang af sproget i breve til brugerne mhp. at få breve der er lettere at læse og forstå.

Ressourceforbrug på kanaler

Alle henvendelses-kanalerne i figuren skal fortsat benyttes.
Ressourceforbruget varierer dog afhængig af, hvilken kanal der benyttes.

De digitale kanaler er oftest de billigste. Kanalerne kan dog noget forskelligt afhængig af formålet. På den måde kan de personlige kanaler en gang imellem være mere effektive end de digitale.

Ikast-Brande Kommune digitaliserer ikke for digitaliseringens skyld, men dér, hvor det giver mening.

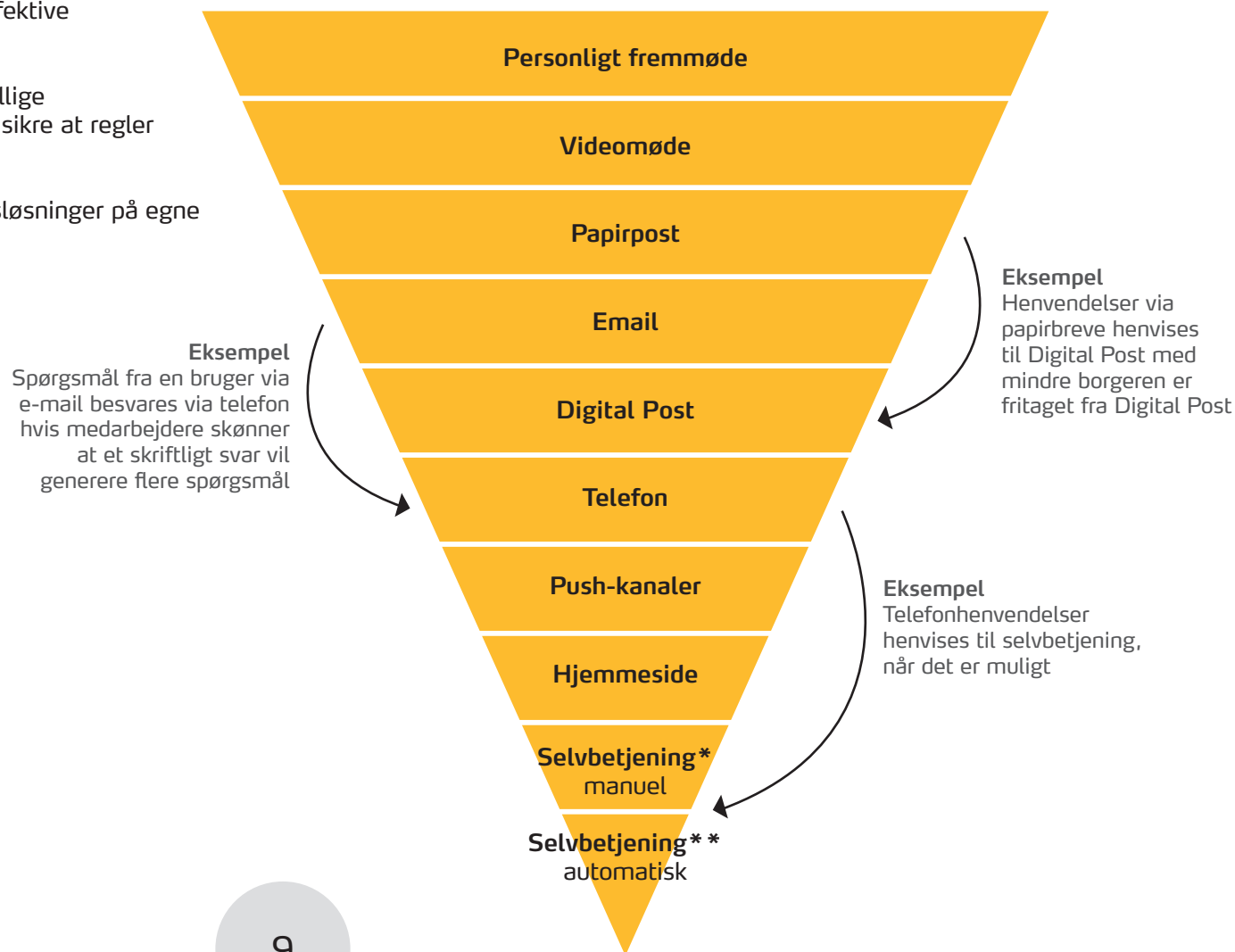


Forventninger til medarbejderne

Skal guide og flytte brugere til den mest effektive henvendelseskanal.

Medarbejdere skal kunne benytte de forskellige henvendelseskanaler effektivt og samtidigt sikre at regler for notatpligt og journalisering overholdes.

Fagmedarbejdere skal kende selvbetjeningsløsninger på egne områder, og kunne guide borgere igennem.



Tænk dig om når du skal vælge kanal

Der er ikke én kanal, som er den bedste til alle opgaver. Du skal tænke dig om og vurdere kommunikationskanalens tilgængelighed, behovet for fortrolighed og mulighederne for selvbetjening m.m.



Sygemelding fra borger eller arbejdsgiver



Information om mulig vuggestue til tilflyttet barn



Oplysning til borgerne om affaldshåndtering



Inddragelse af borgere i debat om ny lokalplan

	Sygemelding fra borger eller arbejdsgiver	Information om mulig vuggestue til tilflyttet barn	Oplysning til borgerne om affaldshåndtering	Inddragelse af borgere i debat om ny lokalplan
Succeskriterier	<ul style="list-style-type: none"> Nemt, billigt og sikkert 	<ul style="list-style-type: none"> Nemt, billigt og tilstrækkeligt 	<ul style="list-style-type: none"> Information kommer ud til alle 	<ul style="list-style-type: none"> Information kommer ud til berørte og det er let at svare
OBS-punkter	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikation skal være tilgængelig for målgruppe. Kommunikation skal sikre nødvendig fortrolighed. Ressourceforbruget bør reduceres ved selvbetjening. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikation skal være tilgængelig for målgruppe. Ressourceforbruget skal være lavt. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikation skal være tilgængelig for målgruppe. Ressourceforbruget skal stå mål med den besparelse som opnås ved at kommunikationen når ud til mange. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunikation skal nå ud til berørte borgere. Andre borgere skal kunne rekvirere information. Der skal være en kanal hvor borgerne kan svare.
Førstevalg af kanaler	<ul style="list-style-type: none"> Selvbetjening via borger.dk, virk.dk eller jobnet.dk. Post sendes som digital post. 	<ul style="list-style-type: none"> Information på kommunens hjemmeside. Link fra borger.dk. 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunens hjemmeside. Facebook med link til hjemmeside. Annoncering og pressemeddelelser i ugeaviser med oplysning om hjemmeside. Husstandsomdelt flyer/pjece/køleskabsmagnet/... 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunens hjemmeside og facebook. Annoncering og pressemeddelelser i ugeaviser. Digital post til berørte grundejere og beboere. Kommunikation med borgere via e-mail er ok.
Supplerende kanaler	<ul style="list-style-type: none"> Indberetning via papirblanket. Post sendes som papirpost. 	<ul style="list-style-type: none"> Telefonisk vejledning. Pjece, som kan sendes med digital post eller e-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> Telefonisk vejledning forstærkes i en periode. 	<ul style="list-style-type: none"> Afholdelse af borgermøde. Kommunikation med borgere via digital post (papirpost).
Pas på...	<ul style="list-style-type: none"> E-mail må ikke benyttes på grund krav om sikker kommunikation. 	<ul style="list-style-type: none"> Personlig henvendelse er meget ressourcekrævende. 	<ul style="list-style-type: none"> Manglende kontakt til en for stor del af målgruppen – det giver for mange ekstraudgifter og utilfredse borgere. 	<ul style="list-style-type: none"> Manglende kontakt til en for stor del af målgruppen – det giver et demokratisk problem.

Borgere med særlige behov

Korrekt brug af digitale kanaler sikrer, at borgeren hurtigt og sikkert får den korrekte kommunikation. Det gælder også for langt de fleste borgere med handicap.

Der kan dog være situationer, hvor forhold hos borgeren gør, at det vil være mere korrekt at anvende andre kanaler end den, som bruges som standard. Der kan også være situationer hvor det vil være nødvendigt at supplere den skriftlige digitale kommunikation med andre former for kommunikation.

Hvis du på forhånd ved, at en borger ikke vil kunne opfatte et skriftligt budskab, fx fordi borgeren er udviklingshæmmet, blind eller ordblind, skal du på anden måde sikre dig, at budskabet bliver forstået. Det kan fx ske ved at supplere brevet med at ringe borgeren op eller ved at invitere borgeren til en personlig samtale.

Hvis du bliver opmærksom på, at en borger ikke vil kunne benytte en digital selvbetjeningsløsning, skal du sørge for at borgeren bliver fritaget for at benytte selvbetjening i det pågældende tilfælde.

Hvis det er en anden, der kommunikerer på borgerens vegne via en fuldmagt, skal du sikre dig at den valgte selvbetjeningsløsning kan anvendes med fuldmagt. Ellers skal borgeren fritages for pligt til at bruge digital selvbetjening. Fuldmagtshaveren må ikke løse situationen ved at låne borgerens nem-id.

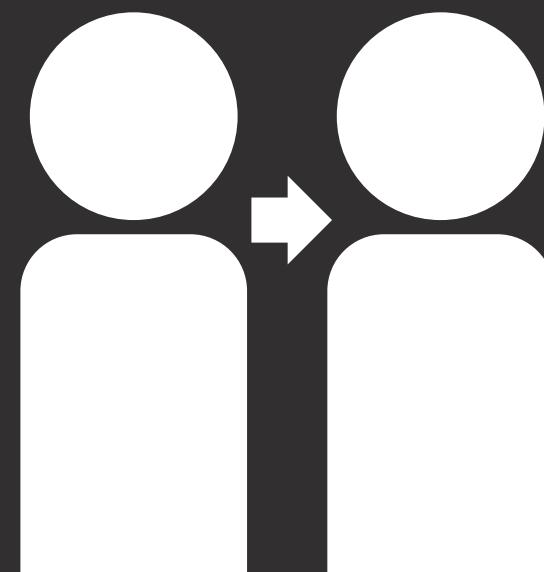
Personligt fremmøde

Personlig henvendelse er en dyr og ofte ikke en effektiv kanal. Fremmøde er dog nødvendig, når brugerens tilstedeværelse kræves (fx pas og kørekort), ved komplekse sager eller hvis brugeren er undtaget fra digital selvbetjening.

Ikast-Brande Kommune benytter fremmøde til at introducere brugere til digital selvbetjening via Borgerguiderne.

Personlige henvendelser, som koordineres via tidsbestilling, er mere effektive, da der kan afsættes den nødvendige tid.

- Vi sikrer, at borgere, så vidt muligt, forbereder deres henvendelse via digitale løsninger, så selve mødet med medarbejderen foregår så effektivt som muligt
- Vi fokuserer på hjælp til selvbetjening og medbetjening – med henblik på at flytte borgere til digital selvbetjening
- Vi sikrer, at regler for notatpligt og journalisering overholdes

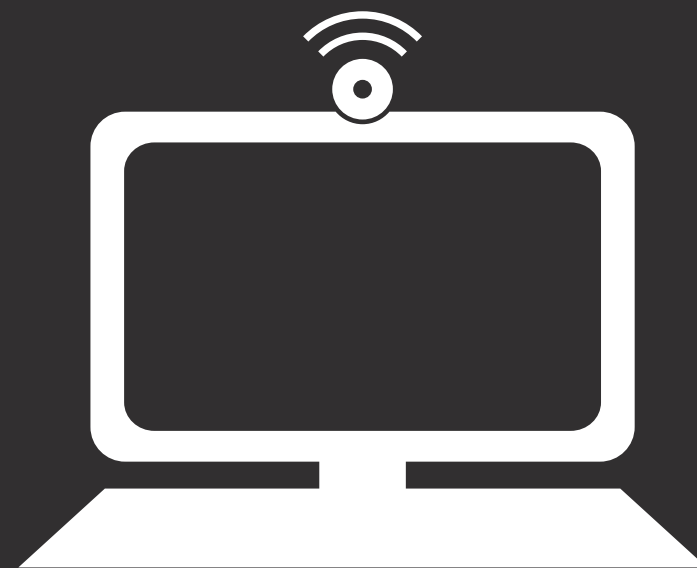


Videomøder

I Ikast-Brande Kommune har du mulighed for at benytte videomøder i stedet for fysiske møder, hvor lovgivningen tillader det. På den måde undgås transporttiden til et møde, og deltagere kan være med uanset deres geografiske placering.

Videomøder skal foregå så lyd og billede er tilfredsstillende og foregår sikkert uden mulighed for at uvedkommende kan lytte med.

- Ikast-Brande benytter SIP-standarden, som forventes at blive den officielle standard på linje med www og andre internetstandarder. De danske regioner og mange kommuner har også valgt at benytte denne standard
- Der findes en række fysiske video-møderum med det rette udstyr
- Via virtuelle møderum kan vi mødes med alle uanset videostandard – dvs. også brugere af Skype for Business og Lync
- Brugerne kan deltage i video-møder via en hjemmeside uden at have nogen programmer installeret på deres computer
- Vi sikrer, at regler for notatpligt og journalisering overholdes



Papirpost

Breve på papir er en af de dyreste kanaler. Derfor skal papirpost så vidt muligt afløses af Digital post.

Ikast-Brande Kommune anvender og accepterer papirpost for borgere, som er fritaget fra Digital Post, eller hvis lovgivningen kræver, at dokumentation skal foreligge fysisk.

Ikast-Brande Kommune sender papirbreve til borgere og samarbejdspartnere via fjernprint fra sagsbehandlingssystemer.

- Vi afviser, jf. lovgivningen, som udgangspunkt breve sendt fra andre offentlige myndigheder med papirpost.
- Dette afhænger dog af lokal lovgivning og handleplaner på de forskellige fagområder
- Vi sikrer, at regler for journalisering overholdes



E-mail

En nem og kendt kanal for brugerne, men samtidig en usikker kanal og dyrere end selvbetjening. Dyr, fordi e-mails skal journaliseres på lige fod med papirpost. Usikker, fordi langt de fleste e-mails sendes usigneret. Det betyder, at vi som modtagere ikke kan være sikre på afsenderes identitet. E-mails, der ikke er signeret og krypteret med certifikat, må ikke anvendes til personfølsomme oplysninger.

- Vi besvarer med digital post, når vi modtager usignede og ukrypterede mails
- Vi anvender mails til intern kommunikation i organisationen ved at sende mails direkte fra sagen og ved at sende links til sager og dokumenter.

Håndtering af e-mail via fællespostkasser

- Vi forsøger at undgå brugen af fællespostkasser i dialogen med af borgere og virksomheder.
- På hjemmesiden annoncerer vi ikke med vores fællespostkasse-adresser, men tilbyder i stedet links til digital post på borger.dk og virk.dk, når det er muligt
- Vi bruger ikke fællespostkasserne til e-mail-dialoger, da fællespostkasserne er tunge at vedligeholde sikkerhedsmæssigt og ift. organisatoriske ændringer
- Vi sikrer, at regler for journalisering overholdes



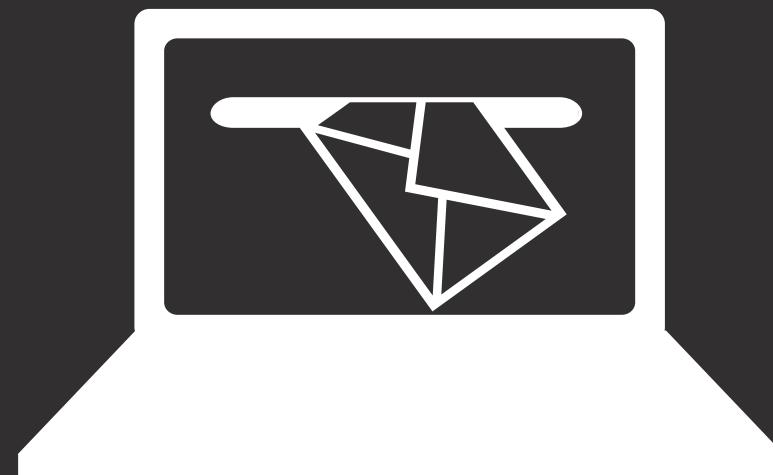
Digital post

Vi sender Digital Post til brugere, som ikke er fritaget for Digital Post. Kanalen er meget billigere end papirpost i både forsendelsesomkostninger og arbejdstid.

Digital post er en sikker kanal ift. følsomme oplysninger, og er derfor eneste kanal til skriftlig dialog ved sagsbehandling.

Ikast-Brande Kommunes fagsystemer kan sende til digital post/fjernprint, og systemerne vælger selv fjernprint (papirpost), hvis brugeren er fritaget for Digital Post.

- Vi sender alle breve via systemerne til Digital Post/Sikker Mail/fjernprint
- Vi besvarer med Digital Post, når vi modtager usignede og ukrypterede e-mails
- Vi sikrer, at regler for journalisering overholdes



Telefon

Telefonkanalen er den billigste af de personlige kanaler og en kanal, som Ikast-Brande Kommune prioriterer højt, da henvendelser via telefon ofte kan bidrage til effektiv sagsbehandling via straksafklaring (afklaring ved brugerens første henvendelse).

- Vi ringer, når vi i den enkelte sag vurderer, at det er mere effektivt end skriftlig dialog
- Vi sikrer, at regler for notatpligt og journalisering overholdes
- Vi overvejer løbende telefontider, kø-beskeder, annoncering af lokale direkte telefonnumre m.m.



Push-kanaler

Push-kanaler er en-vejs-kanaler, hvor kommunen informerer ud til brugere. Fx sociale medier, info-skærme, annoncer, nyhedsbreve, nyheder på hjemmesiden, masse-udsendte sms-beskeder eller pressemeddelelser.

Push-kanalerne er effektive kanaler til at sprede information, som modtagerne kan have en interesse i, men ikke selv aktivt opsøger. Sociale medier er effektive kanaler til at formidle svar til mange på almene spørgsmål og til korte dialoger, som ses af flere end blot den enkelte.

Push-kanalerne benyttes ikke til sagsbehandling, henvendelser om komplekse emner eller personfølsomme informationer.

- Push-kanaler informerer om kommunens aktuelle aktiviteter, uden at brugere skal henvende sig
- Vi informerer om brede og ikke-personfølsomme emner
- Vi indgår i kortere afklarende dialoger med brugere omkring generelle emner
- Vi sagsbehandler ikke via push-kanaler. Vi henviser i stedet sagsspecifikke henvendelser til den rette kanal.



Kommunens hjemmeside

Hjemmesiden er en nem og billig kanal til informationssøgning om generelle og almene forhold. Mange starter med at lede efter svar på hjemmesiden. Finder de ikke svaret der, skriver eller ringer de til os.

Ikast-brande.dk er sammen med borger.dk og virk.dk brugernes primære kanal til at finde selvbetjeningsløsninger.

- Ikast-brande Kommune bruger hjemmesiden til at tilbyde obligatorisk indhold, servicemeddelelser, nyheder og de mest efterspurgte vejledninger, informationer og selvbetjeningsløsninger
- Vi henviser til andre hjemmesider og kanaler, hvor det er relevant for os og brugeren.



Selvbetjening

Digital selvbetjening er på mange områder obligatorisk.

Det er en fleksibel kontakt med det offentlige, som ikke er begrænset af åbningstider og geografi. Kanalen har stort effektivitetspotentiale, som dog afhænger af sammenhængen med de bagvedliggende fagsystemer og arbejdsprocesser.

Digital selvbetjening er den primære kanal til simpel sagsbehandling.

- Vi understøtter brugere i at benytte digital selvbetjening – via borgerguider og den digitale hotline.
- Vi understøtter det fællesoffentlige digitaliseringsprincip om, at "dem, der kan selv, skal selv". Derfor henviser vi brugerne til relevante digitale selvbetjeningsløsninger
- Vi bestræber os på at tilbyde brugervenlige, attraktive og automatiserede digitale løsninger
- Vi følger reglerne om, at brugere kan fritages for digital selvbetjening på specifikke sagsområder.

