

Borgerservice samskabelses case

– *Fra NemID til MitID*

Indledning

I forbindelse med overgangen fra NemID til MitID er der kommet et øget pres på Borgerservice. Især mange ældre har svært ved at overgå til det nye system. De vejledninger der foreligger fra Digitalstyrelsen, er ikke tilstrækkelige for at de ældre kan forstå, hvordan de skal benytte MitID i praksis.

Det er tydeligt, at denne udfordring ikke kan løses med udgangspunkt i de løsninger, man traditionelt har brugt. Mandskabet i kommunen er ikke tilstrækkeligt til at løse denne opgave alene.

I den forbindelse har en række medarbejdere sat sig sammen for at overveje, hvordan man kunne undersøge udfordringen og udforske mulige løsninger med udgangspunkt i borgeren.

Nysgerrighed på sagen

Udgangspunktet for projekter starter med, at personalet rent faktisk lytter til det, borgerne efterspørger. Det indebærer at lytte til borgerens feedback både i form af ris og ros.

Overordnet set er borgernes tilbagemelding en utilfredshed pga. den øgede ventetid og kø ved receptionen i Borgerservice samt de computere, som kan blive brugt i Borgerservice.

Ved at undersøge sagen nærmere bliver det tydeligt at kødannelsen som forventet bl.a. sker pga. ældre borgeres behov for hjælp til at bruge MitID. Mange borgere leverer deres computere og telefoner til personalet i receptionen med en forventning om, at de kan installere MitID på deres enheder. Det bliver endvidere tydeligt, at omkring halvdelen af de borgere, der allerede er blevet hjulpet én gang, vender tilbage til rådhuset, efter at de har fået MitID, fordi de stadig ikke er i stand til at bruge det. Der er med andre ord forståelsesmæssige og kompetencemæssige udfordringer for denne borgergruppe i at benytte MitID, som skaber et vedblivende pres på administrationen.

Efter denne udforskning af hvilken målgruppe, som knytter sig til problemet, får en medarbejder den ide at inddrage en frivillig organisation i forbindelse med arbejdet.

At inddrage en frivillig organisation har en række fordele:

- De frivillige organisationer har ofte et særligt kendskab til en bestemt borgergruppe og deres behov.
- Da kommunen og de frivillige har forskellige perspektiver på sagen, kan de sammen bidrage til en mere helhedsorienteret tilgang med borgeren i centrum.
- De forskellige perspektiver kan være med til at skabe nye innovative løsninger.

Når man vil inddrage en frivillig organisation, er det vigtigt, at der er en gensidig respekt mellem kommunen og organisationen. Den frivillige organisation skal eksempelvis ikke leve op til et krav om dokumentation og den lovgivning som kommunens medarbejdere er underlagt. Ligeledes kan der være forskellighed i værdisæt, normer og en forskellig praksis, når man sammenligner kommunen og den frivillige organisation. Her er det vigtigt, at de forskellige værdisæt respekteres, og at kommunen ikke forsøger at assimilere den frivillige organisation i kommunen. Samtidig er det også vigtigt, at den frivillige organisation ikke skal overtage en opgave, som ellers bliver varetaget af kommunen. Frivillige motiveres ikke af at løse opgaver for det offentlige. Derimod motiveres frivillige af at hjælpe andre mennesker. De handler ud fra det, der giver mening for den enkelte og for de mennesker, de hjælper. Frivilliges engagement afhænger derfor ikke af kommunale

strategier og budgetter. Den frivillige organisations arbejde skal i stedet ses som et relevant supplement til den service, der bliver leveret af kommunen. Alle disse elementer er medarbejderne fra Borgerservice opmærksom på før inddragelsen af en frivillig organisation.

Efter overvejelser omkring overstående bestemmer medarbejderne i første omgang sig for at forsøge at inddrage Ældrerådet i sagen. Det gør de, da det er specielt målgruppen af ældre, der har svært ved at bruge MitID i praksis. Ældrerådet foreslår herefter at inddrage Ældresagen, som er en stor landsdækkende frivillig organisation.

Kommunen undersøger først organisationens vedtægter og kan se, at Ældresagen har et bestemt fokus på, at skabe værdifulde samarbejder mellem det offentlige og de frivillige. De tager sammen med en repræsentant fra Ældrerådet kontakt til Ældresagen og gennem en åben dialog formuleres en fælles vision for det fremadrettede arbejde. Sammen sætter de fokus på at sætte livserfaring og viden i spil og arbejder på, hvordan der kan skabes værdi gennem sociale netværk.

Udforskning af løsninger

Sammen udforsker Ældresagen og Tønder Kommune forskellige muligheder for, hvordan de frivillige kan være med til at understøtte de ældre gennem overgangen fra NemID til MitID.

Da Ældresagen har et stort kendskab til målgruppens behov, er deres perspektiver i udforskningen af løsninger særligt værdifulde.

Én af muligheder, der bliver drøftet, handler om at lave arrangementer decentralt i de forskellige byer. Et eksempel herpå kunne være at lave en såkaldt "datastue" på Center Royal i Løgumkloster, som i forvejen er et mødested for mange ældre. Her ville det være muligt at mødes med ligesindede og frivillige, der vil kunne hjælpe med nogle af de basale ting vedrørende IT. Et andet eksempel på en lignende løsning kunne være, at Ældresagen stiller frivillige til konkrete arrangementer på biblioteket, og at disse arrangementer bliver en etableret del af bibliotekets arrangements-katalog, så arrangementerne også kan blive markedsført og nå ud til de ældre. Mange ældre har nemlig i forvejen en fast rytme i at komme på biblioteket.

En anden mulighed, der bliver drøftet, er at tilknytte SDU studerende til ældre i Tønder Kommune, da Ældresagen har en kontakt på SDU som en del af deres netværk. De unge vil kunne vejlede de ældre gennem telefonen eller på møder decentralt i kommunen. Dette ville kræve en udvælgelsesproces af de unge gennem et konkret interview samt en underskrift på en tro- og loveerklæring. Lignende løsninger er før blevet lavet i bl.a. Slagelse Kommune.

Den tredje mulighed er, at have et par frivillige omkring formiddagen på rådhuset, som kunne være med til at instruere de ældre i, hvordan de skal bruge de digitale løsninger. De frivillige kan være mere fleksible i forhold til, hvad de må hjælpe borgeren med, da de ikke er bundet af lovgivningen på samme måde som en kommunalmedarbejder. Ideen er, at de frivillige kan være med til at demonstrere, hvordan de ældre skal bruge løsningen, hvorefter de ældre selv kan få lov til at prøve kræfter med at udføre løsningen.

Medbestemmelse

Efter at have overvejet de forskellige muligheder ovenfor beslutter Borgerservice og Ældresagen at lave en kombination af den første og den tredje løsning. Et par frivillige vil enkelte dage hjælpe til om formiddagen på rådhuset og ellers bliver der arrangeret møder decentralt, hvor ældre borgere kan blive klædt på til at bruge MitID og andre IT løsninger. Den frivillige organisation er med til at bidrage med et andet perspektiv på både udfordringen og løsningen, som samtidig sikrer, at borgerens stemme bliver hørt og borgerens

perspektiv forstået. Borgerens egen medbestemmelse er tydelig i dette eksempel, da den frivilliges hjælp altid er en åben mulighed, som borgeren selv kan vælge til.

Medansvar

Borgeren har gennem den nye løsning et tydeligt medansvar for at komme til at mestre opgaven selv. I stedet for at lægge ansvaret for at logge på MitID over på kommunen eller de frivillige, bliver borgerne nu, i det omfang det er muligt, klædt på til at kunne gøre det selv. Den måde hvorpå Ældresagens frivillige kan være med til at hjælpe borgerne til at få et større mestningsniveau er dog anderledes end kommunens, da de ikke er bundet af de samme regler. De frivillige er på en anden måde ligestillet med borgerne – de udstråler ikke den samme autoritet som medarbejderne fra kommunen. Derudover har Ældresagen en særlige viden om netop denne målgruppe og derfor bliver løsningen, de ender ud med, også præget positivt heraf.

De frivillige fra Ældresagen deltager derudover også i nogle korte workshops foranlediget af medarbejdere fra kommunen, som klæder dem på til at hjælpe de ældre i den konkrete udfordring vedrørende den digitale løsning MitID.

Det er tydeligt, at denne nye løsning på helt andre måder kan være med til at understøtte borgerens mestningsniveau, så borgeren i sidste ende kan få en større grad af mestring af eget liv.