

Ældrerådet i Lejre Kommune

Lejre Kommune
Møllebjergvej 4
4330 Hvalsø

25. november 2021.

Att: digitaliseringspolitikken@leire.dk

Høring om Lejre Kommunes digitaliseringspolitik

Ældrerådet har med tak modtaget Kommunens høringsbrev (e-mail) af 25.10.2021, bilagt:

- Høringsbrev af 15.10.2021: "Til alle som har interesse i at kommentere på forslag til digitaliseringspolitik".
- "Forord" (til digitaliseringspolitikken).
- Introduktion: "Kort om digitaliseringspolitikken".
- Forslaget til digitaliseringspolitikken, opdelt i 5 indsatsområder:
 1. Velfærdsteknologi.
 2. Smart og bæredygtig Kommune.
 3. Effektive administrative processer.
 4. Transparens og informationssikkerhed.
 5. Digitale kompetencer – modenhed.

Ældrerådets høringssvar lægger vægten på den forventede modtagelse og forståelse hos den del af befolkningen, som Ældrerådet repræsenterer, nemlig de 60+ årige.

Ældrerådet forventer at nye digitale løsninger får stor betydning på ældreområdet – både med nye muligheder og med nye udfordringer. Den ældre generation har generelt vanskeligere ved at benytte de digitale løsninger og muligheder. Digitale løsninger og personlig kontakt er ikke hinandens modsætninger, men skal supplere hinanden.

Målet bør være bredere og mere visionært end udkastet. Målet bør være at udvikle og anvende digitale løsninger, som skaber bedre og mere effektive løsninger for *alle* brugere, samt gode alternative løsninger for dem der ikke kan bruge de digitale løsninger – herunder også for de ældre borgere og de personer, der hjælper de ældre.

Digitaliseringerne bør både skabe bedre løsninger og frigøre arbejdskraft. Den frigjorte arbejdskraft bør benyttes til øget menneskelig kontakt mellem ansatte og borgere.

På den baggrund foreslår Ældrerådet, at formålet med digitaliseringspolitikken gøres meget tydeligere på en central plads, f.eks. i Forordet, hvor overskriften: "Vision og mål" omskrives, således at der kommer til at stå: "Vision, mål og formål".

Som nyt sidste afsnit under: "Vision, mål og formål" foreslår Ældrerådet, at følgende tilføjes:

Ældrerådet i Lejre Kommune

”Formålet med digitalisering af den kommunale administration er at lette hverdagen for borgere, virksomheder og ansatte i Lejre Kommune i forbindelse med ansøgninger om ydelser, tilladelser m.m. fra kommunen.

Det vil samtidig kunne spare ressourcer, hvilket er en fordel i en tid, hvor den demografiske udvikling viser, at kommunen vil få betydeligt flere borgere, som efterspørger ydelser fra kommunen, herunder både i den yngste og ældste aldersgruppe.”

Den nuværende sidste sætning, som begynder med: ”Sidst men ikke mindst ...” udgår.

Sproglige formuleringer i digitaliseringspolitikken

En overordnet betragtning tilsiger, at ”politikstof” som det ovennævnte skal kunne forstås af alle dem, den retter sig til. I den henseende mener vi, at der er plads til forbedringer, idet mange ord og udtryk kan ses som kommunikation mellem IT kyndige eller som typisk embedsmandsjargon, ikke som hverdagsprog, som bruges af almindelige borgere, herunder og ikke mindst de ældre.

Vi tænker her på, at der i flæng bruges udtryk som kerneopgaver, visioner, kernefortællinger, effektive administrative processer, indsatsområder, modenhed (i en anden kontekst end den, ordet normalt indgår i), primære målgrupper, samlet status, gennemgående værdi, proaktivt, implementere – der er flere, men de nævnte eksempler gør, at man hele tiden må gå tilbage for at genopfriske, hvad var det nu for en sammenhæng, det eller de anførte ord indgik i.

Bag nogle af disse udtryk ligger der så forklaringer og uddybninger, som ikke findes i selve ”politikteksten”, f.eks. Lejre Kommunes fem kerneopgaver; visionen og kernefortællingen om ”Vores Sted”; mål og planer for de fem kerneopgaver, f.eks. klimaplan, skolevision, sundhed, kultur m.m., som skal findes andre steder.

Selvbetjening og uddannelse

I introduktionen: ”Kort om digitaliseringspolitikken” nævnes de fem indsatsområder, som udgør digitaliseringspolitikken. Til slut i introduktionen nævnes det, ”at digitaliseringstiltag skal gennemføres i samarbejde med målgrupperne – d.v.s. borgere, virksomheder, foreninger m.fl. og medarbejdere, som vil blive påvirket af/efterspørger digitaliseringen.”

Det kræver digitale kompetencer at anvende digitale selvbetjeningsløsninger. Politikken bør derfor støtte den almene digitale dannelse – også af de ældre borgere. En dannelse som dels giver dem digitale kompetencer og dels gør dem trygge ved at anvende de digitale løsninger.

De digitale selvbetjeningsløsninger bør i videst muligt omfang tage hensyn til ældre borgeres begrænsede digitale kompetencer, og der bør sikres god hjælp og / eller gode alternativer til dem, der ikke (selv) kan bruge de digitale løsninger.

Her efterspørger Ældrerådet uddannelses tilbud til borgerne, idet forudsætningen for at kunne gennemføre en digitaliseret hverdag for almindelige mennesker med megen selvbetjening på digitale medier, ikke mindst kommunens hjemmeside, forudsætter færdigheder, som mange ældre ikke har.

Ældrerådet i Lejre Kommune

Hertil kommer, at det overordnet set er helt usædvanligt vigtigt, at kommunen holder sin hjemmeside á jour, så vi borgere ikke skuffes, når vi forsøger at bruge de fremskridt i betjeningen af os selv, som digitaliseringen trods alt indebærer, herunder at vi er selvhjulpne i højere grad end i dag.

Bemærkninger til indsatsområder

Afsnit 1 velfærdsteknologi. Også på velfærdsområderne for de ældre borgere giver digitaliseringerne både nye muligheder og nye udfordringer. Vi anerkender og ser frem til de mange nye muligheder. Men øget overvågning kan fx overskride personlige grænser. Fjernbehandling har et snævert sigte og kan desuden øge ensomheden. Politikken bør sikre, at erfaringer indsamles og inddrages i beslutninger om løsninger.

Andet afsnit til sidst i Indsatsområde "4. Transparens og informationsikkerhed" nævner "EU's Databeskyttelsesforordning og den danske Databeskyttelsesforordning." Hvad er "den danske Databeskyttelsesforordning" for en størrelse?

Samme indsatsområde, tredje afsnit til sidst: "en naturlig del af arbejdsprocesserne og af "mindset'et", jf. også indsatsområde 5." Hvad er "mindset'et" for en størrelse?

Eftersom der er tale om en dansk politiktekst til brug i en dansk kommune af danskere anbefaler vi på det kraftigste, at udtrykket oversættes til dansk, f.eks. "baggrundsviden og holdninger". Det gælder i øvrigt alle steder, hvor der findes fagudtryk eller slang, som kan erstattes af almindeligt dansk sprog.

Et eksempel på embedsmandsjargon findes også i Indsatsområde "5. Digitale kompetencer – modenhed", tredje afsnit, tredje linje: "klædt på til". Her kunne lige så godt stå: "at medarbejderne er uddannet til at løse deres opgave ...". "klædt på til" hører hjemme i modebranchen.

Ansvar for forankring af digitaliseringspolitikken

Effektiv implementering og udnyttelse af de digitale platforme og løsninger bør sikres gennem en overordnet koordinering – fx med udnævnelse af en hovedansvarlig for alle IT-løsningerne. Forskellige løsninger bør afprøves grundigt, før de rulles bredt ud gennem konkrete handleplaner for digitaliseringspolitikken.

Med venlig hilsen

Kirsten Kornval

Formand

Ældrerådet i Lejre Kommune