

DE SMÅ SKRIDTS METODE

• • • • •

FREMTIDENS FÆLLESSKABER

• • • • •

Den digitale vej

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
  VAV -  
1110111  
J01110001  
100111100  
.1100011100  
00110000110  
010110010  
101001101  
0110000  
01100
```

```
 110  
1000  
101111  
1110001  
1110001  
0111000  
00011100  
10000110  
11001011  
001101001  
00001100  
01010
```

01. 02. 03.

INDLEDNING

KORTLÆGNING

SAMARBEJDE

Brobygning over digitaliseringskløften2

”Socialt udsattes digitale udfordringer” 5

Den digitale samfundsorden
Den politiske dagsorden
De udsattes (digitale) u-orden



...en landsforening i bevægelse...

Styrket samarbejde:

En invitation 14

KOLOFON

Publiceret af Landsforeningen af VæreSteder (LVS)

Redaktion:

Cliff Kaltoft, LVS

Ulrik Korff, LVS

Amir Samkani, LVS

Mette Tamberg, LVS

Kortlægningen er lavet i samarbejde med vidensvirksomheden Public Futures ved Steen Svendsen og Søren Steen Olsen

AD, foto og layout: Stine Skøtt Olesen, www.nxtbrand.dk

Tryk: PR Offset, www.proffset.dk

Bogen kan bestilles ved at kontakte:

LVS via email lvsinfo@lavs.dk eller på www.vaeresteder.dk

August 2015

04. 05. 06.

DIGITALISERINGSPARAT

AMBITIONER

HENVISNINGER

Digitaliseringsparat i små skridt 17

At vælge det digitale til
Handlevejledninger i små skridt
Fra modspiller til medspiller

Ambitioner for fremtiden 23

Henvisninger 24

01.

BROBYGNING OVER DIGITALISERINGS- KLØFTEN

Den øgede digitalisering af alle dele af vores liv rummer et væld af fordele men også udfordringer for samfundet og for borgerne. Udviklingen drives af begejstring for fagre nye verdens muligheder men også af de besparelser som øget effektivisering - særligt af den offentlige sektor, stiller i udsigt. Mulighederne er uendelige. Trenden er ustoppelig. Konsekvenserne for de mennesker, som ikke kan følge med uoverstigelige.

Hvilken hjælp tilbyder vi så de mennesker, som ikke af egen drift er i stand til at følge med tiden og udviklingen? Det korte og simple svar er: Ingen hjælp. Man har muligheden for at søge om at blive fritaget, men det er for mange mere en bjørnetjeneste end en hjælpende hånd.

Konklusioner og anbefalinger fra LVS' kortlægning og projekt *Brobygning over digitaliseringskløften* præsenteres her som en guide for kommuner og væresteder med anbefalinger og en model for et tættere samarbejde og et stærkere fælles fokus på inklusion og progression med afsæt i de udfordringer, der udspringer af digitaliseringen af samfundet. Projektet tager afsæt i følgende to påstande:

- Vi mangler viden om digitaliseringens indvirkning på socialt udsatte mennesker; særligt for de over 500.000, der er fritaget fra digital post og ikke mindst den million danskere, som er blevet automatisk tilmeldt til e-post pr. 1. nov. 2014.
- Der er behov for et tættere samarbejde mellem kommuner og eksempelvis væresteder for at afbøde de negative konsekvenser og/eller udnytte de muligheder, der ligger i målrettede indsatser i forhold til social inklusion og progression for den enkelte.

I denne guide præsenterer vi nogle løsninger, som kan bidrage til at få flere socialt udsatte til at vælge det digitale til samtidig med, at de øger chancen for, at vi kommer i hus med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, hvis erklærede formål er, at øge kvaliteten i kontakten mellem det offentlige og borgerne og samtidig hente milliardbesparelser.

Landsforeningen af VæreSteder vil gerne takke væresteder i Aarhus, Esbjerg og Odense kommuner, som har deltaget i kortlægningsarbejdet og arbejdet med at finde en model for et tættere samarbejde mellem netop væresteder og kommunale forvaltninger.



02.

SOCIALT UDSATTES DIGITALE UDFORDRINGER

At lave en målrettet og effektiv indsats for at få socialt udsatte mennesker med på det digitale eksprestog er en kompleks opgave, som kræver specialviden om både den nye digitale samfundsorden (særligt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi) og om de ressourcer og barrierer, som præger socialt udsatte menneskers muligheder for at tilpasse sig en accelererende samfundsudvikling.

Når man betragter de foranstaltninger, der er gjort og sammenholder dem med antallet af mennesker, som enten er fritaget eller automatisk tilmeldt, så får man det klare indtryk, at vi må prøve forfra på et nyt og bedre oplyst grundlag. Vi har forsøgt at lave en kortlægning af området, som skulle give svar på:

- Hvilken rolle kan væresteder for socialt udsatte spille i arbejdet med digitalisering?
- Hvordan kan vi aktivt bruge digitaliseringen til at understøtte social inklusion og progression?

Vores kortlægning af udsattes muligheder for at koble sig på den digitale udvikling baserer sig primært på LVS' og værestedernes erfaringer samt brugernes oplevelser af mødet med It og digitalisering.

Kortlægningen, der er lavet i samarbejde med vidensvirksomheden public futures, er baseret på desk research, temadage og interviews med brugere og medarbejdere på væresteder.



DEN NYE DIGITALE SAMFUNDSORDEN

Der er ingen grænser for hvilke dele af vores liv, der er præget af den digitale revolution. Alt kan og vil i fremtiden kunne klares via mobile enheder og internettet.

Det er ikke kun det offentlige, der stiller krav om, at man skal benytte de digitale kanaler. Man støder også på det i forhold til pengeinstitutter, forsikringsselskaber, teleselskaber, i forhold til det at skulle rejse med kollektive transportmidler og i mange andre sammenhænge i hverdagen.

Vores fællesskaber bindes i stigende grad sammen af digital kommunikation. Det gælder på arbejdet, i familien, i interessefællesskaber, som sportsklubber og andet foreningsliv. Relationer mellem daginstitutioner, skole og hjem er ligeledes i vid udstrækning henlagt til digitale platforme. Det er fantastisk for alle, der kan udnytte mulighederne, men en stopklods, hvis ikke et mareridt for dem, der ikke kan.

Digitaliseringen og internettet er en gave for i forvejen gode og stærke fællesskaber, men den bidrager til at gøre kløften mellem dem, der er indenfor, og dem der er uden for bredere og dybere.

I fremtiden vil en stærk markør på social ulighed være, om man er vokset op i et hjem med eller uden computer, smartphones og sociale medier, og hvorvidt ens forældre har været tilmeldt eller fritaget fra digital post og digital selvbetjening. Det vil på en meget direkte måde være afgørende for den enkeltes muligheder og chancer for at klare sig godt i vores små og store fællesskaber fra familien over uddannelsessystemet til arbejdslivet.

Staten, regionerne og kommunerne har taget konsekvensen og er i færd med at udrulle en fælles plan for hvordan, i hvilken grad og i hvilket tempo relationen mellem det offentlige og den enkelte borger skal omlægges til digitale kanaler. Planen hedder Den digitale vej til fremtidens velfærd – den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15.

e-boks

Post fra offentlige og private virksomheder
Kommuner
Regioner
Banker
Pensionselskaber
Forsikringsselskaber
Energiselskaber
Teleselskaber

netbank.dk

Nemkonto
Betale regninger
MobilePay
Swipp

sundhed.dk

E-journal
Medicinprofil
Patientrettigheder

min-laege.dk

Tidsbestilling
Receptfornyelse

jobnet.dk

Ledige/søge job
Sygemeldte
Flexjob

borger.dk (udbetaling.dk)

Dagpenge og kontanthjælp
Flexjob og revalidering
Flytning
Boligstøtte
Dansk statsborgerskab
Familieydelse
Børnepasning
Skilsmisse og familiebrug
Faderskab og forældremyndighed
Barseldagpenge
Børn med særlige behov
Folkepension
Førtidspension
Efterløn og fleksydelse
Sygesikring og lægevalg
Dødsfald og begravelse
Hjemmehjælp og ældrepleje
Medicin
Patientrettigheder
Psykiske problemer
Sundhedsfremme
Tilskud til transport
Udlændinge i DK
Gæld
...

Bolig

Indberetning af el, vand, varme

skat.dk

Forskudsopgørelse
Årsopgørelse

Foreningsliv

Ildrætsforeninger
Fritidsinteresser
...

Skole

Elevintra
Forældreintra

Sociale medier

Facebook
Twitter
Instagram
...

DEN POLITISKE DAGSORDEN

Danskernes digitale omstilling har åbnet en helt ny politisk bane for effektivisering og besparelser gennem øget digitalisering. Der er udbredt politiske vilje til at investere i øget digitalisering af relationerne og kommunikationen mellem borgerne og det offentlige. Der er store forventninger til, at de massive investeringer vil lønne sig.



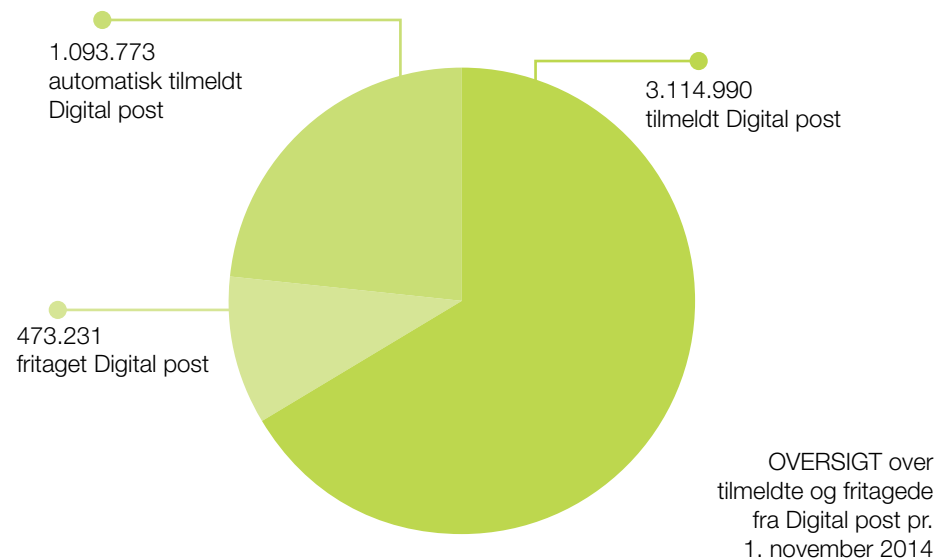
Tilsvarende forventes det, at de offentlige myndigheder i 2015 modtager op mod 80 pct. af alle ansøgninger og anmeldelser fra borgerne digitalt. Det vil frem mod 2015 betyde en milliardbesparelse på administration i hele den offentlige sektor.

Der er betydelige økonomiske og kvalitetsmæssige gevinster ved mere effektive it-løsninger til sagsbehandlingen for udsatte grupper af børn, unge, voksne og personer med handicap.

Den digitale vej til fremtidens velfærd p. 14

Socialt udsatte er en vigtig brik i besparelserne, fordi de står for en betydelig del af kontakten mellem det offentlige og borgerne. Socialt udsatte står angiveligt også for en betydelig del af de udeblivelser fra aftaler og møder fra sagsbehandlere, læger, sygehuse og andre offentlige instanser, som koster dyrt - både for samfundet i tabt effektivitet/arbejdstid og for de udsatte selv i form af sanktioner og tab af ydelser.

Forventningerne var store, men spørgsmålet er, i hvor høj grad man er lykkedes med at få netop de socialt udsatte med på udviklingen.



Oversigten over fritagede og tilmeldte til digital post taler sit tydelige sprog. 1,5 million danskere var enten fritaget eller automatisk tilmeldt digital post pr. 1. november 2014, som var den officielle skæringsdato. Spørgsmålet er, hvor mange af dem, der er automatisk tilmeldte, der reelt er bekendt med, at de er blevet tilmeldt og hvor mange af dem, der er i stand til at begå sig digitalt?

Det var også efter 1. november 2014 muligt at tilmelde sig eller blive fritaget. I juli 2015 ligger tallet således på 511.499 fritagelser fra digital post. Det bliver interessant at følge udviklingen for antallet af fritagelser i de kommende måneder og år.

I forbindelse med Digitaliseringsstyrelsens, kommunernes og regionernes omfattende informationskampagne, har man fokuseret meget på at informere om digital post og muligheden for fritagelse fra digital post, og alt for lidt på:

- Hvad der skulle til for at begrænse antallet af fritagelser
- Hvilke tilbud man kunne give som hjælp for at undgå fritagelser
- Den digitale selvbetjening

Vi ved fra værestederne, at et betydeligt antal af de fritagede værestedsbrugere ikke nødvendigvis skulle have været fritaget, men at de med den rette hjælp kunne være blevet koblet på, og dermed også ville have mestring af digital selvbetjening tættere inden for rækkevidde - til deres eget og samfundets bedste.

DE UDSATTES (DIGITALE) U-ORDEN

Socialt udsatte mennesker er kendetegnet ved ikke at passe ind. De lever deres liv i udkanten eller helt uden for de 'almindelige' fællesskaber. De har af mange forskellige grunde svært ved at tilpasse sig, og ganske mange udsatte har mistet lysten og troen på, at de nogensinde kommer til at passe ind. Det er på den baggrund, udfordringerne omkring digitalisering og socialt udsatte skal ses.

Man skal være forsigtig med at sammenligne socialt udsattes vanskeligheder med digitalisering med eksempelvis de ældres vanskeligheder. Selvom der vil være lighedspunkter er der også markante forskelle ikke mindst i forhold til konsekvenserne af en fritagelse og fraværet af et tilbud om hjælp til at lære såvel digital post som digital selvbetjening.

Socialt udsattes oplevelse af muligheder og barrierer i den digitale verden er individuel. Det til trods har vi forsøgt at lave en systematisk oversigt over de udsattes udfordringer og styrker i forhold til digitalisering, som de opleves på værestederne.

Der er socialt udsatte, som (unødigt) kobles af samfundsudviklingen og fremtidens fællesskaber. Hvis vi skal vende udviklingen, må vi begynde at lede efter muligheder for og grunde til at socialt udsatte *kan* blive en del af den digitale fremtid, og ikke grunde til at de bare skal fritages. Det er ikke i udgangspunktet enten-eller. Men når man får en fritagelse, så bliver det enten-eller. Så behøver man ikke længere tage stilling. En fritagelse er en enkel løsning, som desværre i mange tilfælde er unødvendig og helt forkert.

En fritagelse fra digital *post* virker mere som en undskyldning fra end en inspirationskilde til at give sig i kast med digital *selvbetjening*. Vi ved fra en rundspørge på Brugernes Bazar i august 2015, at mange har svært ved at skelne mellem digital post og digital selvbetjening, og at halvdelen af de adspurgte fejlagtigt tror, at en fritagelse fra digital *post* og gælder som en fritagelse fra digital *selvbetjening*.

	MOTIVATION	IT-KOMPETENCER	ADGANG	NAVIGATION	KONSEKVENSER
DE MODVILLIGE	Har ikke lyst/ser ingen mening for dem selv i digitalisering	Kan ikke umiddelbart	Manglende adgang til IT (PC, tablet, smartphone), internet, etc.	Manglende tillid til systemerne	Dårligere behandling – mindre information om rettigheder
	Utryghed	Ringte, hvis nogen erfaring	Mangel på relevant software eller forældede systemer – Java, opdateringer, etc. Glemmer koder, mister nøglekort	Behov for personlig kontakt	Risiko for at miste ydelser
DE USIKRE	A) Har ikke lyst...	men ville godt kunne	Er henvist til biblioteker og online borger-servicecentre...	Glemmer at tjekke post	Modstanden gives videre til børnene/næste generation
	B) Har lyst...			Finder brugerflader komplicerede	Får ikke tjekket digital post
	Har en smule erfaring og både gode og dårlige oplevelser	men tror ikke de kan	Mange forskellige hjemmesider – borger.dk, e-boks, Udbetaling Danmark, etc.	Får ikke benyttet den digitale selvbetjening	Frygt for at miste styringen med personlige oplysninger
DE HABILE				Svært ved at læse og forstå digitale breve – savner uddybende forklaringer/personlig kommunikation	Komplicerede sager – svært at få overblik over digitalt
				Komplicerede formularer og blanketter	Oplevelsen af at være udenfor / b-medlem i samfundets sociale fællesskab
				Andre barriere Sprogkunderskaber, mangel på engelsk-sprogede hjemmesider	
	Har interesse og lyst	Gode it-kompetencer	Har som regel adgang	Kan have udfordringer med at navigere i de offentlige hjælpe- og selvbetjeningssystemer	
		Har solid erfaring			



Jeg tror sgu ikke, vi er der endnu. Jeg tror mere, vi er der, hvor man skal blive tryk ved at bruge computeren. Ikke for at være sortseer eller noget: Det er meget få, der er habile brugere, ikke? Meget, meget få. Derfor tænker jeg, hvis der står en og underviser i det - mange vil tænke, det er sort snak.

Udtalelse fra medarbejder



Jeg får fysiske breve [fra det offentlige, fordi jeg er fritaget for digital post]. Det har jeg haft det udmærket med - og så har jeg haft det ad helvede til med det, fordi jeg har haft nogle downperioder i mit liv. Så får jeg ikke tømt postkassen i en måned. Og så er der virkelig kommet nogle konsekvenser nogle gange. Jeg har oplevet en kontanthjælp, der er blevet lukket, f.eks., fordi jeg ikke har fået svaret på noget, der var kommet. Og så det der med, at hvis jeg endelig får den tømt, så lægger jeg brevene, og så lige pludselig, når jeg skal bruge det, kan jeg ikke finde det. Så alt i alt kan jeg sagtens se fordelene i det. Men det, der afholder mig fra det, det er nok det manglende kendskab til det.

03.

STYRKET SAMARBEJDE: EN INVITATION

Opgaven med at skabe muligheder for at socialt udsatte kan blive en aktiv del af fremtidens digitale samfund, og at blive selvhjulpne kan ikke løftes af værestederne eller nogen anden alene. Der er brug for et tæt samarbejde og en koordineret fælles løsning, som giver mange flere socialt udsatte mulighed for at blive fulgyldige medlemmer af vores fællesskaber og af fremtiden.

I projektet har vi oplevet stor og vedvarende interesse fra de deltagende væresteder og kommuner i forhold til at samarbejde. Vi opfordrer derfor til, at væresteder og kommuner finder sammen om at skabe rammerne for, at flere socialt udsatte vælger det digitale til. I samarbejdet med Aarhus Kommune har vi skelet meget til samarbejdsmodellen i det satspuljeprosjekt, der går under navnet Styrket Indsats på Væresteder.

Værestederne byder ind med kendskab til udsathed og viden om, hvordan små forbedringer kan skabe lyst til forandringer og mod til at blive medspillere i eget liv. Kommunen tilbyder rammer, hurtig og smidig adgang til specialiseret hjælp eksempelvis i form af fremskudte indsatser.

Uanset om man opgraderer en værestedsmedarbejder til at varetage digitaliseringsarbejdet i forhold til brugerne, eller man vælger en model med en fremskudt medarbejder fra Borgerservice eller socialforvaltningen er det afgørende, at vedkommende kan balancere mellem de digitaliseringsfaglige og det værestedsfaglige arbejde med De små skridts metode.



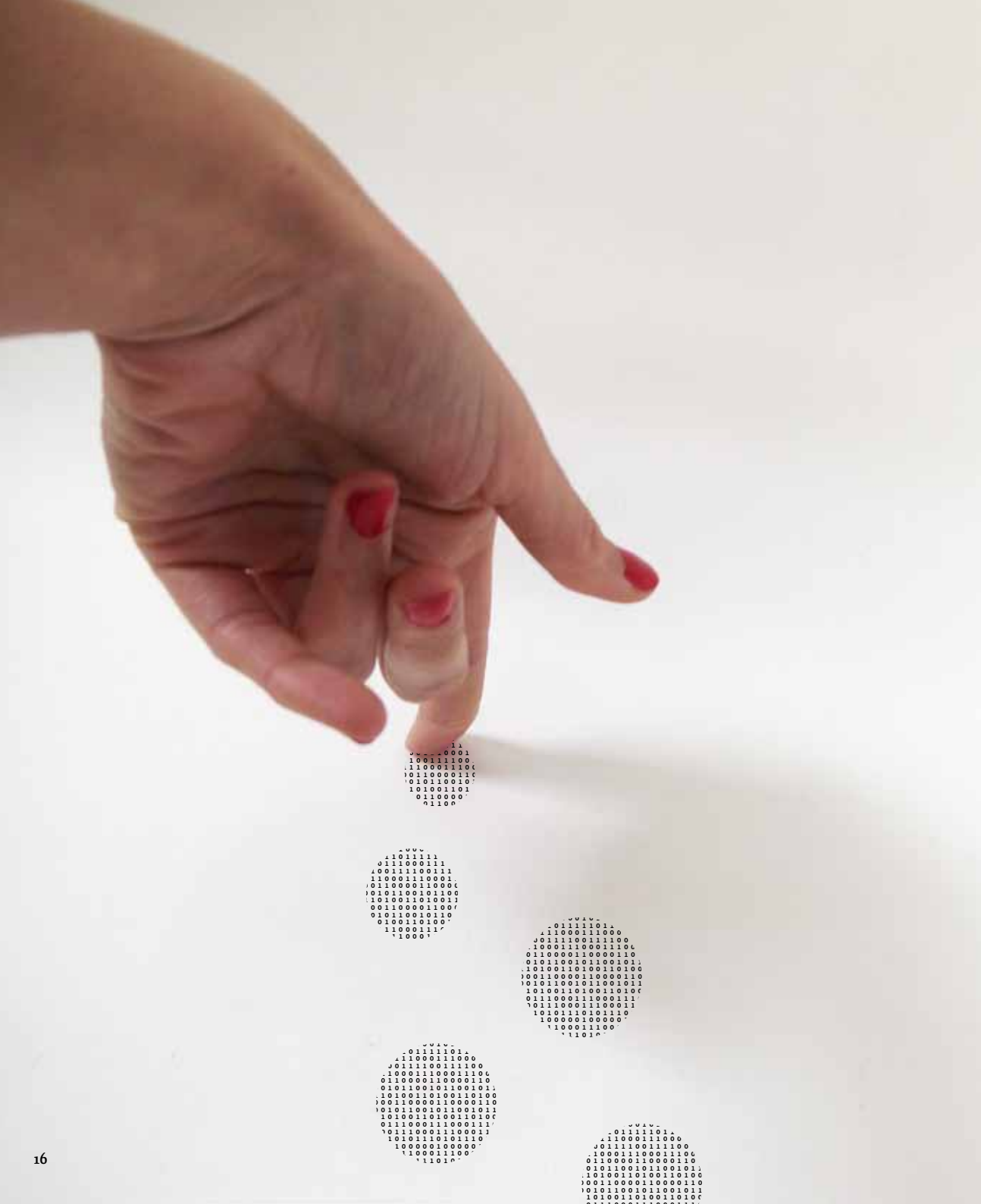
Det har tidligt i Aarhus-modellen vist sig, at samarbejdet mellem Borgerservice og værestederne er vigtigt for, at vi i fællesskab kan løfte opgaven om, at gøre borgerne digitale og derved være støttende i, at de mestrer egen sag. Styrken er helt klart, at værestederne kender borgerne og dermed medvirker til, at nedbryde de barrierer den enkelte kan opleve i mødet med det offentlige. Det åbner muligheder for, at borgerne møder det offentlige i kendte omgivelser og Borgerservice er i stand til at klæde borgerne bedre på digitalt og derved også opleve værdigheden i at mestre egen sag. Som leder mener jeg, at det vigtig at se den digitale "rejse" som en sammenhængende opgave på tværs af myndigheder og/eller partnerskaber som kun lykkes, hvis alle tager ansvar om samarbejdet, hvor kommunikation og relationer er i højsæde.

Vibeke Bech, Leder af Borgerbetjeningen,
Borgerservice i Aarhus Kommune

OPKVALIFICERING AF PERSONALE

Digitalisering skal ses i en bredere progressionssammenhæng og i sammenhæng med værestedernes arbejde med De små skridts metode.

Digitalisering byder på nye og svære udfordringer, som kræver opkvalificering af personale, frivillige og kommunale medarbejdere, som kan have gavn af et bedre kendskab til socialt udsatte og værestedernes arbejde med forandring gennem små skridt målrettet digitalisering.



04.

DIGITALISERINGS PARAT I SMÅ SKRIDT

Hvordan den enkelte socialt udsatte bliver klar til at tage digitaliseringens udfordringer op er umuligt at sætte på formel. Men med afsæt i typologiseringen ('modvillige', 'usikre' og 'habile') kan vi identificere nogle grundtræk i indsatsen. Det er værd at bemærke, at man på et og samme værested kan have alle brugergrupperne repræsenteret. En vigtig opgave er derfor at kunne spotte det individuelle behov og tilpasse indsatsen.

For både 'de modvillige' og 'de usikre' er udfordringen en kombination af manglende motivation og utilstrækkelige kompetencer. Et løft vil derfor kræve indsatser, som både retter sig efter motivationsudfordringen (uanset om det er manglende lyst eller manglende tro på egne evner) og de it-mæssige eller andre kompetencer. Hvis man 'bare' tilbyder et kursus eller ad hoc hjælp til løsning af problemer, så kan man ikke forvente, at socialt udsatte tager digitaliseringen til sig. Det er en velkendt problematik, som går igen i alle dele af værestedsarbejdet lige fra sundhedsindsatser, aktiviteter/idræt til gældsrådgivning og brugerinddragelse.

Det handler basalt set om at gøre eventuelle modspillere til medspillere; at de kan se ideen med at gå online og at de oplever, at det digitale univers ikke er utilgængeligt for dem. For eksempel at de oplever, at det er sjovt, eller at det har en betydning for deres sociale fællesskaber om de er med eller ej. I den sammenhæng spiller 'de habile' en vigtig rolle som gode eksempler og dynamoer.

Man kunne også forestille sig at biometrisk teknologi kunne øge tilgængeligheden og måske gøre det første svære møde med teknologien lidt mere underholdende.

Når gnisten er tændt er det naturligvis afgørende, at der er tilbud om kurser eller støtte til at komme mere systematisk i gang med de ting, som er mere praktiske og svære end sjove.

AT VÆLGE DET DIGITALE TIL

Troen på at man kan og lysten til at gå i gang er grundlæggende forudsætninger i arbejdet med at få socialt udsatte til at vælge det digitale univers til. Motivationsarbejdet, det at gøre modspillere til medspillere, og at få værestedsbrugerne til at vælge til og ikke fra er centralt i alt, hvad værestederne tilbyder og foretager sig.

På værestedet arbejder man ikke efter eksplicite, langsigtede målsætninger, men med at give brugerne oplevelsen af, at små valg i det daglige over tid kan føre til store ændringer. Værestederne sætter en ramme for, at mennesker får nemmere ved at vælge små forbedringer til gennem kærlige puf og tilrettelæggelse af valgsituationen (nudging).

Det er en konstant balanceakt mellem at fastholde brugerens ansvar for sit eget liv og kun at overtage ansvaret, hvor det er strengt nødvendigt. Det er afgørende, at brugeren oplever, at han/hun selv har truffet de valg, som har ført til en forbedring. Det gælder også valget om at få digital post, eller at sætte sig i stand til at benytte digitale selvbetjeningsløsninger.

Mange socialt udsatte kan og ønsker at kunne meget mere, end de oplever, at de kan. Mange gange er det lettere at vælge fra end at vælge til. Værestederne har en vigtig funktion i at gøre til-valget lettere ved at gøre det positive valg synligt og støtte op om beslutningen, når valget er truffet.



DE SMÅ SKRIDTS METODE

Værestedernes arbejde med at skabe forandring for socialt udsatte mennesker er beskrevet i De små skridts metode 2.0 – fokus på forandring. Bogen angiver 14 konkrete handlevejledninger og forskellige dialogværktøjer til styrkelse af fagligheden.

Bogen kan læses og bestilles på www.vaeresteder.dk



Og nu det her med NemID. Det tager 7 lange og mange brede. Jeg fik Michael [værestedsmedarbejder] til at hjælpe, søgte ad flere omgange. Det tog 1½ måned alene at få lov at oprette sig selv. Til sidst endte det med, at Michael, han skulle. Han ringede op, og så skulle han tale med én, og det var i dén grad alt andet end nemt. Men det lykkedes efter rigtig meget knokle.

HANDLEVEJLEDNINGER

I kortlægningsarbejdet har vi forsøgt at udkrystallisere nogle generelle handlevejledninger til værestederne og kommunerne i fællesskab, som sætter en ramme for det praktiske arbejde med at hjælpe socialt udsatte på værestederne på sporet af en højere grad af selvstændighed:

I LVS anbefaler vi, at der udpeges en digitaliseringsmedarbejder på værestederne, hvis opgave det er, at:

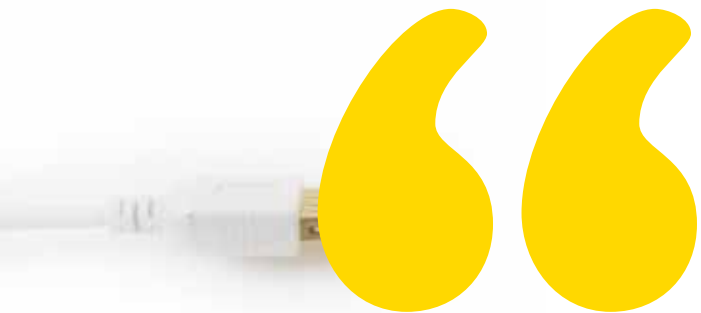
- tage sig af brugernes akutte henvendelser om udfordringer med digital post og digital selvbetjening
- opsamle erfaringer og viden omkring udfordringer og smarte løsninger på digitaliseringsudfordringer
- holde brugerne til ilden og anvise en vej uden om fritagelsen
- lave kurser for små hold af brugere i digital post og digital selvbetjening

Vi anbefaler desuden:

- Disponer tiden og ressourcerne så arbejdet med digitalisering får sin plads i arbejdet med progression
- Sørg for ordentlige og synlige adgangsforhold til computere og internet
- Undgå unødvendige fritagelser
- Skab gode oplevelser på nettet og en positiv atmosfære omkring det digitale
- Gør de offentlige portaler synlige ved at bruge dem som startsider på værestedernes computere
- Tilbyd hjælp til det som er svært og fremmedartet
- Informer brugerne om muligheden for, at andre kan få 'læseadgang' til deres digitale postkasse
- Brug smartphones/tablets - nogle brugere har en smartphone og kan nemmere relatere sig til den end computeren. Der er færre koder, f.eks. ingen nem-ID, når man skal bruge e-Boks fra mobile enheder
- Mobiliser de 'habile' som gode eksempler og hjælpere

Det er ingen nem opgave at omsætte de generelle handlevejledninger i det daglige arbejde, alene fordi brugernes situation er stærkt individuel og i mange tilfælde kalder på en personlig og relationsbåret tilgang.

Netop deri ligger værestedernes styrke. De kan dosere hjælpen præcist i forhold til den enkeltes ønsker og behov og balance mellem styrkelse af kompetencer (it-mæssige og personlige) og styrkelse af motivationen for at vælge digitalisering til.



Jeg har været på Facebook på et tidspunkt, men jeg kan ikke huske adressen. Jeg ved ikke, hvordan jeg skal komme ind på den eller lukke den ned eller noget, den står bare, inaktiv. Så jeg har været der, kan man sige, men jeg er der ikke. Men jeg vil rigtig gerne, også have lidt samling på mine ting. Jeg vil gerne have lidt samling på det hele, det vil jeg faktisk rigtig gerne.

05.

AMBITIONER FOR FREMTIDEN

Status på den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fortæller os, at der har manglet en plan med konkrete initiativer for at få som mange muligt af de socialt udsatte med ind i fremtiden.

Der har været afsat en lille pulje, men der skal også være en politisk ambition og opbakning fra kommuner, væresteder og andre sociale tilbud i form af reelle og attraktive handlemuligheder for de socialt udsatte.

De samfundsøkonomiske gevinster, som Regeringen, KL og regionerne budgetterede med risikerer aldrig blive indfriet, hvis ikke vi bestræber os på, at få som mange som muligt med på vognen. I stedet vil vi koble en historisk stor gruppe mennesker og sandsynligvis deres børn af fremtiden.

Alle skal have et tilbud om kvalificeret hjælp til at komme ud af deres fritagelse og blive en del af fællesskabet.

06.

HENVISNINGER

"Den digitale virkelighed" i Linjeret Årsrapport for udsatteområdet,
Landsforeningen af VæreSteder, 2012

"Samfundet digitaliserer sig" i Linjeret Årsrapport for udsatteområdet,
Landsforeningen af VæreSteder, 2013

"Fritagelse fra fremtiden" i Linjeret Årsrapport for udsatteområdet,
Landsforeningen af VæreSteder, 2014

De Små Skridts Metode 2.0 – Fokus på forandring,
Landsforeningen af VæreSteder, 2015

Den digitale vej til fremtidens velfærd – den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15,
Regeringen, KL, Danske Regioner, 2011



...en landsforening i bevægelse...

Landsforeningen af VæreSteder

Bødkervej 7A, 2.tv. - 7000 Fredericia
Telefon: 75 92 40 00 - E-mail: lvinfo@lavs.dk
www.vaeresteder.dk