



## Udbetaling Danmark og digitalisering, herunder håndtering af borgere med særlige behov

---

### Resumé

Etableringen af Udbetaling Danmark er *ikke* et digitaliseringsprojekt. Det er således *ikke* en del af lovforslaget, at borgerne kun kan kommunikere digitalt med Udbetaling Danmark.

Når Udbetaling Danmark går i drift, vil alle borgere forsat kunne indgive ansøgninger i papirform. Desuden kan borgeren indgive en ansøgning til Udbetaling Danmark telefonisk.

Udbetaling Danmark vil dog tilskynde så mange borgere som muligt til at bruge de digitale kanaler ad frivillighedens vej. Borgerne vil således kunne ansøge om ydelser i Udbetaling Danmark elektronisk via borger.dk, der er den samlede digitale indgang til ansøgningskemaer i både kommunerne og Udbetaling Danmark.

Borgere, der har svært ved at benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger, vil som kunne kontakte Udbetaling Danmark for at få telefonisk support eller digital support til selvbetjeningsløsninger og ansøgninger. Borgere, vurderes ikke at kunne være betjene sig selv digitalt kan møde op i kommunen få ansigt-til-ansigt-hjælp til at betjene sig af de digitale indgange til Udbetaling Danmark.

De seneste opgørelser viser, at borgerne er klar til digital kommunikation. 70 pct. af danskerne bruger netbank. Og på en uge var 2,5 mio. borgere inde og tjekke deres årsopgørelse for 2011 på SKAT's hjemmeside. 87 pct. af danskerne har adgang til computer og internet derhjemme. Herudover har Aarhus kommune vist, at en målrettet indsats i blot 3 måneder på et af de områder, der overgår til Udbetaling Danmark – ansøgning om folkepension – var muligt at øge andelen af digitale ansøgninger fra 20 pct. til 75 pct.

Borgere med særlige behov, der generelt har forskellige problemer og derfor ikke kan blive digitalt parate, får ligeledes ret til at få ansigt-til-ansigt-hjælp i kommunen fra en medarbejder, der har pligt til at hjælpe borgeren med at

sende ansøgningen og i øvrigt bistå borgeren i kontakten med Udbetaling Danmark.

Der vil kun blive indført krav om obligatorisk digital kommunikation, herunder obligatoriske digitale ansøgninger i overensstemmelse med den Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi. Der vil i den forbindelse blive udformet regler, der undtager borgere med særlige behov fra den obligatoriske kommunikation. Det gælder også for borgere, der vil modtage ydelser fra Udbetaling Danmark. Disse problematikker skal således drøftes i regi af kommende digitaliseringsinitiativer og ikke som led i drøftelser om rammerne for Udbetaling Danmark som myndighed.

Der er i satspuljen for 2012 afsat 20 mio. kr. til ældre med henblik på at forøge deres digitale færdigheder. Derudover er der afsat 8. mio. kr. til arbejdet med digital kommunikation for socialt udsatte.

Der henvises til notatet om udmøntning af digitaliseringsmidler i satspuljen. Herudover er der en lang række andre tiltag i gang for at gøre borgerne mere digitale.

### **Lovforslagets bestemmelser om digitalisering og medvirken**

Det fremgår af aftalerne om Udbetaling Danmark, at borgeren skal tilbydes mindst samme serviceniveau som i dag for eksempel i forhold til at få hjælp til at medvirke til at indgive ansøgninger, når en række kontante ydelser og økonomiske tilskud fremover skal administreres af Udbetaling Danmark.

Der er i den forbindelse taget udgangspunkt i, at størstedelen af borgerne vil være i stand til at betjene sig selv ved hjælp af digitale selvbetjeningsløsninger. Langt de fleste borgere kan således selv eller med kommunens hjælp indlede en ansøgning eller afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at Udbetaling Danmark kan træffe afgørelse.

Borgeren vil i vidt omfang få stillet selvbetjeningsløsninger til rådighed, men det vil stadig være muligt at sende papirblanketter til Udbetaling Danmark.

Borgerne vil ligeledes kunne få hjælp og vejledning i Udbetaling Danmark ved at ringe eller skrive til Udbetaling Danmark.

Der vil være stor fokus på at udvikle brugervenlige og tidssvarende selvbetjeningsløsninger. Selvbetjeningsløsningerne vil skulle leve op til internationale retningslinjer for tilgængelige hjemmesider. Der arbejdes på at inddrage DH i test af digitale selvbetjeningsløsninger i Udbetaling Danmark.

### **Ansigt-til-ansigt hjælp til ikke-digitalt-parate borgere i kommunerne**

Det fremgår af lovforslaget, L 86 om Udbetaling Danmark, at kommunerne får pligt til at give ansigt-til-ansigt hjælp til borgere, der har vanskeligt ved at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, for eksempel digitale ansøgningsblanketter.

Kommunen skal således hjælpe ikke-digitalt parate borgere med at anvende de digitale løsninger, der stilles til rådighed for borgere, der møder op i kommunen, typisk hvis borgeren ikke har fundet en løsning på sit problem ved at kontakte Udbetaling Danmark eller borgerservicecentret telefonisk.

Kommunen bestemmer selv, hvor hjælpen til ikke-digitalt parate borgere skal foregå. Hjælpen vil i praksis primært ske i borgerservicecentre, men der er ikke noget til hinder for, at kommunen har personale på de kommunale biblioteker, der kan yde hjælp til digital selvbetjening, eller placerer et borgerservicecenter fysisk sammen med et bibliotek, hvilket allerede i dag er en mulighed på mange biblioteker.

### **Ansigt-til-ansigt hjælp til borgere med særlige behov**

Det fremgår af lovforslaget, at kommunerne får pligt til at hjælpe borgere med særlige behov ansigt til ansigt med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark. Kommunen skal desuden hjælpe borgeren, mens Udbetaling Danmark behandler sagen. Kommunen skal blandt andet hjælpe med at forklare indholdet i breve fra Udbetaling Danmark, og for eksempel hjælpe med at forstå en partshøring. Herudover skal kommunen varetage kontakten til Udbetaling Danmark, både mens behandlingen af sagen finder sted og ved efterfølgende spørgsmål, for eksempel i forbindelse med breve, der sendes med årlige efterreguleringer af ydelsen, sager om tilbagebetaling af kontante ydelser og økonomiske tilskud mv.

Kommunen skal foretage en helhedsvurdering af, om der er tale om en borger med særlige behov. I den vurdering skal der tages hensyn til faktorer som psykiske eller fysiske handicap, manglende sprogkunderskaber, alder, erfaringer med digitale medier, svære sociale problemer mv. Der kan i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af sine egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp i Udbetaling Danmark, ligesom den kommunale medarbejder ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, hvilken hjælp borgeren eventuelt kan have brug for fra sag til sag. Borgerens egen beskrivelse af behovet for at modtage hjælp til at indgive ansøgninger digitalt eller til en mere omfattende bistand til kontakt med Udbetaling Danmark skal tillægges en betydelig vægt i kommunens vurdering af, hvilken praktisk hjælp borgeren skal modtage.

Kommunens primære indgang til at hjælpe borgere med særlige behov vil primært foregå i de kommunale borgerservicecentre. Kommunerne kan herudover vælge at ansætte kommunale medarbejdere, der kan hjælpe borgerne andre steder, for eksempel på botilbud m.v.

Hvis en borger henvender sig til Udbetaling Danmark, og Udbetaling Danmark vurderer, at der er tale om en borger med et særligt behov, skal Udbetaling Danmark efter omstændighederne formidler den indledende kontakt til kommunen.

For at sikre, at borgere, der ikke er trygge ved at kontakte offentlige myndigheder, også kan få den fornødne hjælp, arbejdes der på at give en række brugerorganisationer adgang til den såkaldte Kvik-linje og ”hurtig-spor” til Udbetaling Danmark, som kommunerne får adgang til. Kommunerne kan her få de nødvendige oplysninger til brug for behandlingen af en sag, status på igangværende sager hos Udbetaling Danmark, rådgivning og vejledning om sagen m.v.

Jyske Bank, som er ATP’s bankforbindelse, har givet tilsagn om, at alle borgere, der søger om ydelser i Udbetaling Danmark, som udgangspunkt kan få oprettet en konto, som kan anvendes som borgerens Nem-Konto.

Der er generelt i projektet stor fokus på, at udsatte borgere skal have den hjælp og vejledning, de har brug for. Det vil også afspejle sig i den oplæring, som medarbejderne i Udbetaling Danmark modtager.

### **Hvis borgeren ikke har fået tilstrækkelig hjælp**

Spørgsmålet om, hvorvidt borgeren har fået tilstrækkelig vejledning og hjælp til at søge om kontante ydelser og økonomiske tilskud hos Udbetaling Danmark, vil kunne indgå i Ankestyrelsens behandling af en materiel afgørelse, der er truffet af Udbetaling Danmark. En borger, der ikke har fået den fornødne hjælp i kommunen, vil således efter omstændighederne kunne blive stillet, som om borgeren fra begyndelsen havde modtaget korrekt vejledning og bistand i kommunen, for eksempel ved at modtage hjælp med tilbagevirkende kraft.

Der henvises herudover til notatet om retssikkerhed.

### **Obligatorisk digital kommunikation**

Lovforslagene om Udbetaling Danmark indeholder *ikke* krav om, at borgeren *skal* kommunikere digitalt med Udbetaling Danmark. Der er alene foreslået en bestemmelse, der giver social- og integrationsministeren *mulighed for* at kunne fastsætte regler om, at henvendelser fra Udbetaling Danmark skal ske i elektronisk form.

Bestemmelsen er med en række redaktionelle ændringer en videreførelse af den gældende § 7 i lov om etablering af Udbetaling Danmark, som dermed allerede blev vedtaget i december 2010, da Udbetaling Danmark blev etableret ved lov. Tilsvarende bestemmelser fremgår af anden lovgivning, fx arbejdsskadeloven.

Det fremgår af det fremsatte lovforslag om Udbetaling Danmark, at ministeren kan undtage visse nærmere angivne sagsområder og grupper af borgere helt eller delvist fra kravet om digital kommunikation. Bestemmelsen vil blive udmøntet i henhold til fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, hvor der vil blive taget højde for, at ikke alle borgere har mulighed for at blive digitale.

Drøftelsen af, hvordan der i den forbindelse skal tages hensyn til borgere med særlige behov, vil således skulle finde sted i forbindelse med udmøntning af digitaliseringsstrategien og andre eventuelle lovforslag. Social- og integrationsministeren vil således i forbindelse med indførelse af krav om obligatorisk digital kommunikation i kommunikation sikre, at borgerne på de områder, der nu overgår til Udbetaling Danmark, får de samme gode muligheder for hjælp, støtte og undtagelsesmuligheder, som skal sikres på alle øvrige områder, der fremadrettet vil overgå til obligatorisk digital selvbetjening.

For eksempel forventes der fremsat et selvstændigt lovforslag om overgang til obligatorisk digitale ansøgninger for borgere i lov om Det Centrale Personregister, dagtilbudsloven, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Obligatorisk digital selvbetjening, når borgere ansøger om gult eller blå sundhedskort, skriver deres børn op til skole, SFO, dagtilbud eller afgiver flyttemeddelelse). Der forventes desuden fremsat et forslag til lov om offentlig digital post, hvor det foreslås, at alle der kan, skal modtage post fra det offentlige via det offentlige digitale postsystem fra november 2014. Der vil også i den forbindelse blive taget hensyn til borgere, der ikke har mulighed for at tilegne sig de fornødne it-kompetencer.

### **Økonomi**

Der er ved fordeling af ressourcer taget højde for, at kommunerne beholder medarbejdere til at kunne give borgerne den fornødne bistand til digital selvbetjening og til at kunne hjælpe borgere med særlige behov. Der henvises i øvrigt til afsnit 1.1. i høringsnotatet om antallet af årsværk til borgerbetjening af borgere med særlige behov. Herudover vil borgerne som tidligere nævnt kunne få hjælp på biblioteket eller af kommunernes netværk af Digitale Ambassadører, som er specielt uddannede til digital medbetjening, og som kan guide borgerne igennem en ansøgning trin for trin. Endelig vil borgerne kunne benytte sig af andre tilbud for eksempel fra den frivillige sektor, der udgør et supplement til den hjælp, som tilbydes i kommunerne.

Der er i satspuljeaftalen for 2012 blevet afsat 28 mio. kroner over de næste tre år med særligt fokus på styrkelse af it-kompetencer hos ældre og ud satte. Indsatsen har til formål at gøre ældre med begrænsede eller ingen it-forudsætninger bedre i stand til at håndtere de stigende krav om digital kommunikation med offentlige myndigheder, bl.a. NemID og Udbetaling Danmark. Herudover er der afsat i alt 8 mio. kr. til at styrke udsatte borgeres it-kompetencer. Der henvises til notat om udmøntning af digitaliseringsmidler i satspuljen.

### **Øvrige digitaliseringsinitiativer**

Der er allerede udviklet en række løsninger og iværksat en lang række nye initiativer, der skal gøre Danmark mere digital og forbedre de eksisterende selvbetjeningsløsninger:

- For at understøtte myndighedernes arbejde er der i fællesoffentligt regi etableret en række fælles infrastrukturkomponenter (NemID, NemLog-in, borger.dk, mv.), som understøtter myndighedernes mulighed for at tilvejebringe sammenhængende løsninger, hvor borgeren alene skal forholde sig til én sikkerhedsløsning og nemt kan finde selvbetjening på fx borger.dk uafhængigt af den bagvedliggende myndighedsstruktur. Udbetaling Danmark vil benytte den fællesoffentlige digitale infrastruktur for at sikre genkendelighed for borgeren.
- Der vil i 2012 blive udviklet en fællesoffentlig partsrepræsentationsløsning i Nem-login. Løsningen vil give mulighed for, at borgeren kan overdrage partsrepræsentations-kompetence til familie, venner og lignende. Løsningen forventes færdigudviklet ultimo 2012 og vil herefter skulle implementeres decentralt i relevante selvbetjeningsløsninger. Denne løsning vil også kunne implementeres i Udbetaling Danmarks løsninger.
- Digitaliseringsstyrelsen er i gang med en analyse om NemID på mobile platforme.
- På Borger.dk er der udviklet et demomiljø, hvor eksempelvis medarbejdere på et bibliotek eller i et borgerservicecenter kan vise en borger, hvordan borger.dk fungerer. Demomiljøet på borger.dk er et fiktivt univers, som er bygget op om forskellige livssituationer, så borgeren selv eller en medarbejder kan guide rundt uden at skulle logge på med eget NemID. De fleste kommuner har også demomiljøer af deres selvbetjeningsløsninger i regi af KL's kursuskoncept "Digitale Ambassadører". Parterne bag digitaliseringsstrategien vil skulle koordinere et samarbejde om at udvikle demomiljøer på en række yderligere områder. Løsninger på Udbetaling Danmarks område vil ligeledes blive på Borger.dk.
- Der udbydes allerede i dag it-bruger-kurser på bibliotekerne, hos oplysningsforbundene og hos ældreorganisationerne, fx Ældre Sagens datastuer.

### **Fakta om digitalisering i Danmark**

Danskerne er generelt rigtig gode til it. 87 procent af de 16-89-årige har adgang til computer og internet derhjemme. 70 procent af danskerne mellem 16 og 89 år bruger netbank.

Den seneste opgørelse fra SKAT fra 15. marts 2012 viste, at mere end 2,5 millioner borgere loggede ind på SKAT's selvbetjeningsløsning på en enkelt uge.

Ved udgangen af december 2011 havde ca. 1,15 mio. borgere tilmeldt sig den fælles-offentlige digitale postløsning. Heraf havde ca. 751.000 borgere sagt ja til at modtage post digitalt fra alle myndigheder.

I december 2011 - halvandet år efter lanceringen af NemID - havde mere end 3,4 mio. borgere valgt at bruge NemID til offentlige services, og NemID har i alt været brugt til mere end 500 mio. transaktioner. Den seneste tilfredshedsundersøgelse viser, at 90 % af brugerne er tilfredse med NemID.

Lovgrundlag:

L 86, afsnit 1, 2.4., § 2, stk. 2, § 3, stk. 2, § 3, stk. 3 og de specielle bemærkninger til disse bestemmelser.