

6.2 Digital selvbetjening hos Udbetaling Danmark

Målsætning

Regeringen og KL er enige om, at digital selvbetjening på de omfattende sagsområder, som Udbetaling Danmark skal administrere, skal øges betydeligt, og at digitalisering på dette område er af central strategisk betydning for at opnå det overordnede mål om, at digital kommunikation generelt bliver borgerens førstevalg. Derfor skal der inden 2015 gennemføres nødvendige initiativer, der understøtter en fuld digitalisering af ansøgning- og sagsbehandlingsprocedurerne ved Udbetaling Danmark.

Beskrivelse af initiativ

Målet med dette initiativ er at give et stort og tiltrængt løft til den digitale borgerbetjening på de sagsområder, som Udbetaling Danmark skal varetage for kommunerne.

Parterne bag Udbetaling Danmark – KL, Social- og Integrationsministeriet, ATP og Finansministeriet skal parallelt med etableringen af Udbetaling Danmark udarbejde en strategi for digital selvbetjening ved Udbetaling Danmark samt kravspecificere og udvikle konkrete selvbetjeningsløsninger for borgerne. Digitaliseringen af Udbetaling Danmarks ydelser tilrettelægges med henblik på, at være frontløbere i forhold til at understøtte fuld digital kommunikation. Formålet er at forenkle sagsbehandlingen til gavn for borgerne og kommunerne. For borgerne skal det være enkelt at ansøge om en ydelse, oplysningspligten skal begrænses og dokumentationskrav skal fjernes. For kommunerne vil fordelene bestå i at sagsbehandlingen bliver billigere.

Strategien udarbejdes på grundlag af en analyse af det nuværende og det potentielle brug af selvbetjeningsløsninger. Analysen skal tage højde for forskellige befolkningsgruppers it-parathed, håndtering af svage grupper (ATA-borgere), antal mulige transaktioner m.v.

Strategien for digital selvbetjening ved Udbetaling Danmark skal baseres på at Borger.dk bruges som primær kommunikationskanal. Borger.dk er det logiske valg for borgerne. Udbetaling Danmark og borger.dk vil på kort sigt gennem valget af selvbetjeningsløsninger, strukturering og reovering af informationssiderne på borger.dk som minimum sikre kommunal best practice. Dette alene forventes at hæve selvbetjeningsgraden væsentligt i forhold til i dag, allerede når Udbetaling Danmark går i luften i 2012. Desuden vil Udbetaling Danmarks anvendelse af borger.dk sikre ensretning af informationen om Udbetaling Danmarks ydelser gennem brug af eksport af tekster fra borger.dk.

Arbejdet med udvikling af konkrete digitale selvbetjeningsløsninger inddeles i to faser:

- Fase 1 (2012-2014) – i denne fase gennemføres konkrete kvalitative løft af den eksisterende digitale selvbetjening, Udbetaling Danmarks service indrettes med henblik på at sikre et markant skift over mod ikke-personlige kontaktkanaler, udvikling og implementering af mere brugervenlige selvbetjeningsløsninger, hjælpeværktøjer, online hjælp til løsninger m.v.
- Fase 2 (2014-2015) - i denne fase gennemføres øget automatisering af sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark og selvbetjeningsløsninger udvikles/tilpasses de nye muligheder.

Grundlaget for fase 2 er, at der gennemføres en nødvendig regelforenkling på ydelsesområderne (fx fjernelse af dokumentation- og underskriftkrav samt regler der indeholder skønmæssige elementer), som vil gøre det muligt at tildele og beregne de kontante ydelser mere automatisk. I den sammenhæng spiller udviklingen af e-administrerbare regler (tilpasning af de gældende regler for indtægtsoplysning og -regulering til eIndkomstregistret) en afgørende rolle.

Der vil derfor - sideløbende med etableringen af Udbetaling Danmark - blive iværksat et arbejde, som skal komme med anbefalinger til en tilpasning af regelgrundlaget for de kontante ydelsesordninger, så det matcher de indkomstdefinitioner og opdateringstidspunkter, som anvendes i de elektroniske indkomst- og skatteregistre samt forenklinger i øvrig relevant lovgivning for at høste det fulde digitaliseringspotential. (Se selvstændigt initiativ 6.3. eIndkomst fjerner dobbeltarbejde).

Målet opnås således ved at skabe et samarbejds- og udviklingsfelt for den digitale borgerbetjening, der kobler digitalisering, afbureaukratisering og organisatoriske ændringer, og som rækker udover de konkrete sagsområder, som Udbetaling Danmark overtager i 2012.

Udbetaling Danmark bliver ansvarlig for sagsbehandlingen på et meget omfattende område, som vedrører mange borgere med mange transaktioner. Der er fx over 1 mio. pensionister og over 1/2 mio. boligstøttemodtagere. Samtidig omfatter sagsbehandlingen mange forskellige typer af borgere: Børnefamilier, lejere, førtidspensionister og folkepensionister. Øget brug af digital kommunikation på dette område, kan derfor forventes at være en løftestang for at få digitaliseringen til at slå bredere igennem hos de forskellige befolkningsgrupper.

Baggrund

Der er truffet politisk beslutning om at etablere Udbetaling Danmark, som for fremtiden får ansvaret for at administrere en række sagsområder, som hidtil er blevet varetaget af kommunerne. Det gælder bl.a. folkepension, førtidspension, boligstøtte, børnebidrag og barseldagpenge.

Udbetaling Danmark skal etableres frem mod 2012, hvor sagsbehandlingen overgår til Udbetaling Danmark som herefter skal effektivisere driften i perioden 2012-2014. Det helt afgørende i implementeringsfasen er sikker drift, da der skal være maksimal sikkerhed for, at borgerne får deres penge rettidigt og korrekt. Derfor etableres Udbetaling Danmark på et stort set uændret materielt regelgrundlag og baserer sig på de IT-løsninger, der allerede er udviklet på området.

Centraliseringen af sagsbehandlingen byder imidlertid på flere fordele end de stordriftsfordele, som er baggrunden for business casen bag etableringen af Udbetaling Danmark. Som følge af øget professionalisering og det forhold, at der er tale om én myndighed, der efterspørger IT-løsninger (frem for 98), vil Udbetaling Danmark blive en stærk aktør, der kan drive udviklingen frem på dette område.

Dette understøttes desuden af de afregningsprincipper, der etableres mellem Udbetaling Danmark og kommunerne. Kommunernes interesse er at opnå en mere effektiv og dermed billigere administration, da deres administrationsudgifter herved reduceres. Da selvbetjening og digital kommunikation med borgerne er langt billigere end andre kommunikationsformer, er det således i kommunernes interesse at sikre, at Udbetaling Danmark udvikler administrationen i denne retning.

Økonomi

Da initiativet består i, at der skal formuleres en digitaliseringsstrategi for Udbetaling Danmark, hvor de deltagende parter på grundlag af en analyse, skal fastlægge hvilke konkrete selvbetjeningsløsninger og automatisering af sagsbehandlingssystemer, det vil være relevant at udvikle, er det ikke på nuværende tidspunkt muligt at oplyse noget konkret om de forventede provenumæssige konsekvenser. Dette vil være en integreret del af projektet, at der fastlægges en business case for enkeltinitiativer eller grupper af initiativer.

Omkostningerne i forbindelse med udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger vedr. Udbetaling Danmarks ydelser afholdes af kommunerne.

Organisering

Ansvaret for selve etableringen af Udbetaling Danmark påhviler en styregruppe med deltagelse af KL, ATP (formand), Finansministeriet og Social- og

Integrationsministeriet. Efter overgangen til drift i 2012 vil en bestyrelse med kommunalt flertal overtage det overordnede ansvar for Udbetaling Danmark, herunder videreudvikling af digitaliseringsstrategien.

Proces for implementering

Arbejdet med udvikling af konkrete digitale selvbetjeningsløsninger inddeles i to faser:

- Fase 1 (2012-2014) – i denne fase gennemføres konkrete kvalitative løft af den eksisterende digitale selvbetjening, UDK-service indrettes med henblik på at sikre et markant skift over mod ikke-personlige kontaktkanaler, udvikling og implementering af mere brugervenlige selvbetjeningsløsninger, hjælpeværktøjer, online hjælp til løsninger m.v.
- Fase 2 (2014-2015) - i denne fase gennemføres øget automatisering af sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark og selvbetjeningsløsninger udvikles/tilpasses de nye muligheder.