

# Brugerrejsen Blive pensionist

Februar 2021



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Formålet med projektet er, at kommende pensionister skal have et **bedre overblik og opleve en større sammenhæng** i brugerrejsen, når deres ærinder går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

Målet er at **guide kommende pensionister** til nemmere at vælge, **hvornår og hvordan de ønsker at gå på pension** ved at gøre dem opmærksomme på deres muligheder og de gøremål, de skal håndtere.

Bedre overblik og større sammenhæng i brugerrejsen vil hjælpe kommende pensionister til at klare gøremål med det offentlige **rettidigt** og **trygt** til gavn for både borgere og myndigheder.

# Indhold

1. Resumé	4 - 8
2. Om projektet – Baggrund, scope, organisering og metode	9 - 16
3. Livssituationen – Hvad oplever kommende pensionister? (as is)	17 - 23
4. Problemområder for kommende pensionister (as is)	24 - 28
5. Guide på borger.dk: Bliv klar til pension	29 - 32
6. Idé- og behovskatalog (to be)	33 - 45



# Kapitel 1

## Resumé

I dette afsnit præsenteres rapporten i korte træk.

Først introduceres brugerrejsens politiske og strategiske forankring.

Dernæst beskrives centrale indsigter fra kortlægningen af brugerrejsen i dag.

Til sidst præsenteres fire idéer samt to behov, der kan arbejdes videre med for at forbedre brugerrejsen.

Resuméet er tiltænkt ledere og medarbejdere, der ønsker en kort indføring i projektets organisering, indsigter og leverancer.

# Baggrund for projektet

## Baggrund

Projektet "Blive Pensionist" er en del af indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser", der har politisk ophæng i Digitaliseringspagten (marts 2019). Arbejdet er forankret i den fællesoffentlige styregruppe for digital kommunikation. Det er aftalt, at der skal udvikles guides for i alt 11 livssituationer, heriblandt også for at "blive pensionist".

## Formål

Formålet med projektet er, at kommende og nylige folkepensionister skal opleve større overblik og sammenhæng i brugerrejsen, når gøremål går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger.

## Scope

Brugerrejsen "Blive pensionist" omhandler kommende pensionister i Danmark, der nærmer sig deres folkepensionsalder. Brugerrejsen forstås derfor som en fase fra, når borgere er ca. 60 år, og til de er gået på pension, både hvis de vælger at pensionere sig selv ved hjælp af private pensionsopsparinger eller de går på pension, når de har ret til folkepension. Brugerrejsen indbefatter også nylige pensionister, men afgrænser sig fra værende folkepensionister. Målgruppen består af danske statsborgere, der går på pension i Danmark, og er derfor afgrænset fra kommende folkepensionister, der bor i udlandet. Målgruppen indbefatter desuden hjælpere til kommende pensionister, som fx netværk eller supportpersonale.

## Metode

Projektet "Blive pensionist" har indledningsvist udledt centrale indsigter fra to kvalitative analyser, henholdsvis en service design analyse gennemført af KL og Syddjurs Kommune, og en rapport, udarbejdet af studerende fra ITU. Herefter har projektet gennemført en kvalitativ vidensindsamling bestående af otte semi-strukturerede interviews med borgere i målgruppen. Herudover har relevante

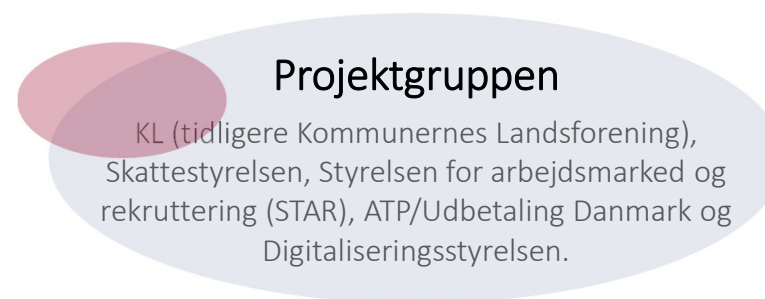
myndigheder deltaget i projektet og bidraget igennem fællesoffentlige arbejds møder, herunder virtuelle as-is- og to-be-workshops.

Projektdeltagerne har hver især bidraget med indsamling af viden på deres myndigheds fagområde og løbende kvalificeret indsigter, as-is-kortlægning, prioriteret problemstillinger samt kvalificeret og bidraget til idé- og behovskataloget.

## Leverancer

Projektets leverancer er:

- 1) En **guide** på borger.dk, der giver overblik og hjælper kommende pensionister med at tage stilling til, hvornår og hvordan de ønsker at gå på pension.
- 2) En **rapport**, der indeholder en analyse af brugerrejsen samt et katalog med fire idéer og to identificerede behov for borgere og myndigheder. Et eventuelt videre arbejde med idéerne og de to behov kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.
- 3) Etablering af en **fællesoffentlig projektgruppe**, der mødes løbende – også efter projektets afslutning.



# Projektets hovedindsigter og metode



## Tre analytiske temaer

Kommende pensionister lægger på den ene eller anden måde en pensionsplan, der ikke kun drejer sig om økonomi, men også om de nye muligheder og bekymringer, som pensionisttilværelsen rummer. Det kan være overvejelser og tanker om helbred, nye tilhørsforhold eller nye aktiviteter eller hobbyer, der er blevet plads til i kalenderen; i det hele taget ny drømme, som pensionisttilværelsen åbner op for.

At blive pensionist er en stor omvæltning for mange borgere, fordi de nu selv skal til at have det fulde overblik over deres økonomi. I overgangen til pension står mange borgere derfor over for, hvad de oplever som en abstrakt opgave, der er forbundet med mange gøremål hos forskellige myndigheder og private aktører. Mange borgere bliver overraskede over, dels hvor omfattende en opgave det er at søge folkepension, dels at det langt fra er det eneste, man som kommende pensionist skal tage sig af.

Brugerrejsen kan være meget forskellig fra borger til borger. Kompleks lovgivning og mange forskellige aktører og muligheder gør, at borgere med en større forståelse for det offentliges regler og procedurer lettere kan navigere og komme i mål med at planlægge deres pension. Modsat står de borgere, der har svært ved at danne sig et overblik i pensionslandskabet, og som har svært ved at forstå det offentliges sprog og regler.

Kommende pensionister møder således overgangen til pensionisttilværelsen ikke bare med forskellige forventninger og drømme, men også med meget forskellige forudsætninger for at komme i mål med planlægningen af deres pension.

## To udvalgte problemområder

De tre analytiske temaer har dannet baggrund for udvælgelsen af to problemområder for kommende pensionister og myndigheder:

### Samspil mellem forskudsopgørelse og folkepensionsberegning er uklart

Kommende folkepensionister er ikke altid klar over samspillet mellem beregningen af deres folkepension og deres forskudsopgørelse. Samspillet stiller imidlertid en række krav til, at borgerne aktivt og løbende retter i deres forskudsopgørelse.

### Det er svært for hjælpere at repræsentere en kommende pensionist

I dag udfordrer de mange forskellige fuldmagtsløsninger muligheden for, at hjælpere i den kommende pensionists netværk kan repræsentere den kommende pensionist og dermed løse gøremål på vegne af en anden.

## Metode: Borgerinddragelse

Ved at anvende service design som metode tager projektet sit afsæt i borgernes situation. Vidensindsamlingen og analysen begynder således ude ved borgerne og deres konkrete oplevelser. Det betyder, at myndigheder og private aktører sætter sig i borgernes sted, når de skal forbedre brugerrejsen.

# Projektets hovedleverance

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for kommende pensionister.

## Behov for ét samlet overblik

Kommende pensionister henter i dag hjælp og vejledning hos mange forskellige aktører og platforme. De ringer til supportkanaler, de læser på forskellige hjemmesider, og undervejs skriver de to do-lister for at bevare kontrollen og overblikket over gøremålene i livssituationen.

Med en guide på borger.dk er målet at samle informationen til kommende pensionister og linke videre til relevante sider på ét sted. Guiden skal hjælpe kommende pensionister med deres gøremål i overgangen til folkepension på tværs af myndigheder.

## Guiden: Ét samlet overblik og en vejviser

Guiden har til formål at hjælpe kommende pensionister med at danne overblik over deres situation og de gøremål og deadlines, der er på tværs af myndigheder i overgangen til pension og folkepension. Guiden samler således information om brugerrejsen, men fungerer først og fremmest som en vejviser i pensionslandskabet og sender hurtigt borgerne videre til de rette kanaler.

## Guidens afsendere

KL (tidligere Kommunernes Landsforening), Skattestyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR), ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Problemområder
5. Guiden
6. Idé- og behovskatalog

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over de forskellige gøremål
- Større viden om egen situation, gøremål og vigtige deadlines
- Mere tryghed og bedre digital service
- Mindre pres og færre spørgsmål til myndighederne og deres supportkanaler
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede kommende pensionister bedre

The screenshot shows the 'borger.dk' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and four icons: 'Digital Post', 'Mit Overblik', 'Log på', and 'Søg'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Forside / Pension og efterløn / Guide: Bliv klar til pension'. The main content area is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains a list of pension-related topics, including 'Guide: Bliv klar til pension', 'Folkepension', 'Førtidspension og seniorpension', 'Tillæg til folke- og førtidspension', 'ATP Livslang Pension', 'Tjenestemandspension og LD-Fonde', 'International pension', 'Dit liv ændrer sig - tjek pensionen', 'Pensionssystemet i Danmark', and 'Efterløn, fleksydelse, delpension'. The main content area features a heading 'Guide: Bliv klar til pension' and a list of two guides: 'Guide: Planlæg din pension - med eller uden arbejde' and 'Guide: Søg folkepension - det skal du vide og huske at gøre'. A callout box on the right provides information for users living abroad: 'Hvis du er bosat i udlandet og skal søge folkepension, er denne guide ikke henvendt til dig.' and 'Læs mere om, hvordan du søger folkepension, når du er bosat i udlandet'.

Den færdige guide kan findes på: [www.borger.dk/blivklartilpension](http://www.borger.dk/blivklartilpension)

# Idé- og behovskatalog

Der er på baggrund af analysen af brugerrejsen identificeret fire idéer og to behov. De fire idéer udgør forslag til forbedringer af brugerrejsen, mens de to behov udgør to relevante udgangspunkter for en idéudvikling til at forløse behovene.

<p><b>Idé 1</b> Test-dig-selv: Skal jeg indberette nye oplysninger?</p> <hr/> <p><b>Et simpelt testmodul der skal hjælpe med at gøre borgerne opmærksomme på, hvornår de skal indrette nye oplysninger.</b></p> <p>Det er i dag et problem, at mange borgere ikke får indberettet oplysninger til myndighederne korrekt og rettidigt. Manglende forskudsregistrering kan bl.a. føre til forkerte pensionsudbetalinger, restskat og tilbagebetalingskrav på udbetalt pension. Idéen går ud på at udvikle et testmodul på borger.dk, der ved hjælp af en række simple spørgsmål til borgerens situation kan gøre borgeren opmærksom på, om de skal indberette nye oplysninger.</p>	<p><b>Idé 2:</b> Breve til borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen</p> <hr/> <p><b>Breve, der automatisk sendes ud til de borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen, skal hjælpe med at klæde borgerne på i overgangen til pensionstilværelsen.</b></p> <p>Mange kommende folkepensionister ved ikke, at de selv skal huske at søge folkepension. Samtidig har de selv ansvar for at kende til deres muligheder og rettigheder, når de når folkepensionsalderen, men de modtager ikke nogen information fra offentlige myndigheder. For borgerne bliver det derfor ofte svært at overskue konsekvenserne ved de forskellige valg, de står over for.</p>	<p><b>Idé 3:</b> Ydelses- og tilskudsberegner</p> <hr/> <p><b>En tilskudsberegner, der bl.a. anvender folkepensionistens tillægsprocent og likvide formue, vil kunne give folkepensionister et bud på, hvad de har af muligheder for at søge ydelser og tilskud.</b></p> <p>I dag er mange folkepensionister i tvivl om, hvilke ydelser og tilskud de kan søge. Derudover kender mange folkepensionister ikke til, hvad der findes af tilskud og ydelser. Samtidig efterspørger mange borgere et overblik over, hvordan de kan forvente, at deres økonomi kommer til at se ud.</p>	<p><b>Idé 4</b> Ældrechecken: Nyt udbetalingstidspunkt</p> <hr/> <p><b>Udbetalingstidspunktet for ældrechecken ændres, således at myndighederne kan trække på mere tidsvarende formueoplysninger.</b></p> <p>Ældrechecken beregnes ud fra formueopgørelser, der er over et år gamle. Det betyder i nogle tilfælde, at formueoplysningerne ikke længere afspejler borgernes formue. Borgere, der ikke får det korrekte beløb udbetalt, ser ind i en omstændelig proces, samtidig med at Skattestyrelsen oplever et stort pres på deres supportkanaler.</p>
--	---	--	---

## Identificerede behov hos borgere og myndigheder

---

**En mere udbredt anvendelse af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning**

- For mange borgere er det svært at hjælpe en kommende pensionist på ordentlig og lovlig vis, da de fleste gøremål, man som borger skal hjælpe en anden borger med at løse, kræver en fuldmagt.
- At flere myndigheder anvender den fællesoffentlige fuldmagtsløsning vil skabe en større sammenhæng og genkendelighed for borgerne og dermed bedre mulighed for at hjælpe kommende pensionister.

**Interaktiv pensionsplan**

- I dag skal borgere i høj grad selv skabe sammenhæng og forståelse for deres pension. Samtidig har borgere et stor behov for økonomisk overblik og en vished om, hvor de er i processen med deres folkepension.
- En interaktiv pensionsplan kan hjælpe med at give overblik og få planlagt tilværelsen som pensionist.





## Kapitel 2

Om projektet – Baggrund, scope, organisering og metode

I dette afsnit præsenteres det politiske og styringsmæssige ophæng for projektet samt baggrund, scope og organisering.

Desuden beskrives den metode, der er anvendt i projektet. En metode, der tager afsæt i borgernes oplevelser og livssituation.

# Baggrund og formål

## Livssituationen

Hvert år når omkring 60.000 danskere folkepensionsalderen og har mulighed for at forlade arbejdsmarkedet for at gå på pension. De fleste borgere går på pension, når de runder deres folkepensionsalder, men der er også borgere, der vælger at gå på pension tidligere end deres folkepensionsalder, fordi de har sparet op til det, eller senere end deres folkepensionsalder, fordi de fortsat ønsker at arbejde, eller fordi de kan se en økonomisk gevinst herved.

For mange borgere opleves overgangen fra arbejdsliv til pensionisttilværelsen som en stor omvæltning - såvel økonomisk som identitetsmæssigt. Det at blive folkepensionist opleves af borgerne som en udfordring, der rummer to dimensioner: de praktiske gøremål, der skal dannes overblik over såsom frister, formue og indtægter og dertil den "eksistentielle rejse" i overgangen fra arbejdsliv til pensionisttilværelsen.

At blive pensionist udgør for mange borgere en overgang til en ny livsfase, som er forbundet med store forventninger såvel som mange bekymringer. Der er typisk mange praktiske og personlige spørgsmål, der melder sig, og mange borgere føler, at de er på dybt vand, når de skal skabe overblik over deres situation. Målet for enden af borgernes (bruger)rejse er at få overblik over pensionsmulighederne, at få skabt et trygt økonomisk grundlag og at komme i gang med en ny hverdag.

## Formål

Formålet med projektet er at skabe sammenhæng i de kommende og nylige folkepensionisters brugerrejse, når den går på tværs af offentlige myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Med brugerrejsen kaldet "Blive pensionist" er målet at guide de kommende pensionister igennem de mange og komplekse gøremål, de skal klare i forhold til det offentlige.

Bedre overblik og mere sammenhæng i brugerrejsen skal hjælpe kommende pensionister til at klare disse gøremål med det offentlige rettidigt og trygt til gavn for både borgere og myndigheder.

## Politisk ophæng

Projektet har sit politiske ophæng i Digitaliseringspagten, indgået marts 2019 og genbekræftet i aftaler om kommunernes og regionernes økonomi for 2020. Her blev det aftalt, at borgere i 11 udvalgte livssituationer skal opleve en mere sammenhængende digital service på tværs af myndigheder ved hjælp af løsninger, der guider borgerne igennem relevante ærinder på borger.dk.

## En guide til borgere, der skal på pension

En af de 11 livssituationer, der skal udvikles en digital guide på borger.dk til, er "Blive pensionist". Denne guide er blevet udviklet på baggrund af en analyse af, hvordan livssituationen opleves af kommende og nylige pensionister i dag. Analysen indeholder derudover et katalog med idéer til at skabe en mere sammenhængende digital brugerrejse for borgerne og en beskrivelse af to behov, der evt. kan adresseres gennem videre analyse- og udviklingsarbejde.

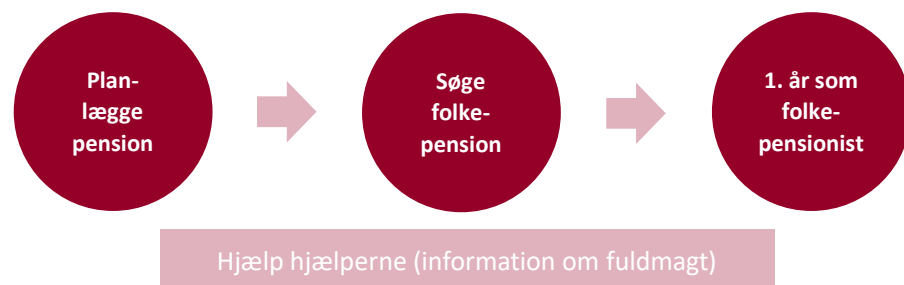
## Projektgruppen

Arbejdet er et resultat af et tæt samarbejde mellem KL (tidligere Kommunernes Landsforening), Skattestyrelsen, Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (STAR) og ATP/Udbetaling Danmark faciliteret af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen.

# Scope

## Scope - kort fortalt

Brugerrejsen "Blive pensionist" omhandler kommende pensionister i Danmark, der nærmer sig deres folkepensionsalder. Brugerrejsen forstås derfor som en fase fra, når borgere er ca. 60 år, og til de er gået på pension – det kan både være folkepension eller pension for egne midler. Målgruppen indbefatter ikke de borgere, der allerede er folkepensionister. Målgruppen består af danske statsborgere, der går på pension i Danmark, og er derfor afgrænset fra kommende folkepensionister, der bor i udlandet. Målgruppen indbefatter desuden hjælpere til kommende pensionister som fx netværk eller supportpersonale.



## Vigtigheden af den sammenhængende brugerrejse

Overgangen fra arbejdsliv til tilværelsen som folkepensionist er typisk forbundet med en vis grad af usikkerhed, da de kommende pensionister skal forholde sig til en ny livssituation med nye muligheder og rettigheder. Samtidig oplever borgerne i overgangen til at være folkepensionist, at der er en stor mængde ny information og vigtige deadlines, der skal overholdes. Dette gælder både i forhold til at få overblik og planlægge sin tilbagetrækningsalder samt selve ansøgningen til folkepension. De mange spørgsmål, deadlines og nye rettigheder understreger vigtigheden af, at der skabes overblik og sammenhæng for borgere i livssituationen.

## Afgrænsning

Analysen af brugerrejsen "Blive pensionist" fokuserer både på kommende pensionister, der skal søge folkepension, og kommende pensionister, der selv vælger at gå på pension før deres folkepensionsalder. Uanset hvilken gruppe, man tilhører, er det i det store og hele de samme forberedelser og gøremål, man skal igennem - blot på forskellige tidspunkter. I denne rapport omtales målgruppen derfor som "kommende pensionister".

Analysen inddrager således ikke de borgere, der allerede er folkepensionister, borgere der vælger at udskyde deres folkepension, borgere der tager folkepensionen med til eller søger folkepension fra udlandet. Derudover inddrager analysen ikke borgere, der får tilkendt seniorpension eller førtidspension. For disse borgere vil der være tale om et behov for mere individuel vejledning og support. Det forventes imidlertid, at slutproduktet alligevel vil have en værdi for borgere med særlige forløb som disse.

## Statistik om folkepension i Danmark

- Ca. 60.000 nye folkepensionister om året\* (Dette tal varierer fra år til år som følge af den løbende forhøjede pensionsalder)
- I år 2020 er der registeret 1.145.000 folkepensionister
- De 70-74 årige udgør den største andel af folkepensionisterne.

## Brugerrejsens målgruppe

I dag er folkepensionsalderen 66 år. Målgruppen for projektet er kommende pensionister, der enten skal i gang med at planlægge pension eller søge folkepension, samt nylige folkepensionister.

\* Kilde: <https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/nyt/GetPdf.aspx?cid=30644>

# Brugerrejsens forløb

## Forberedelse til pension



Pensionsalder-  
hvornår?



Stjerneløb ml.  
pensionsselskab, banken,  
Udbetaling Danmark,  
Skattestyrelsen, netværket



Økonomisk overblik

## At blive pensionist



Søg  
folkepension



Farvel til arbejdsliv



Rette  
forskudsopgørelse i  
indeværende år

## 1. år som folkepensionist



Ny økonomi



Livsændringer



Rette  
forskudsopgørelse i  
kommende år

Hvert år når ca. **60.000** borgere folkepensionsalderen.

I 2020 modtog **1.095.524** borgere folkepension



**93 pct.** af folkepensionisterne i 2016 modtog en form for privat pension – ATP, arbejdsmarkedspension, tjenestemandspension eller individuel pension.



**24 pct.** sparer så lidt op (mindre end 23.776 kr.), at de kan forvente at ende i den gruppe af borgere, der i betydeligt omfang vil være afhængige af skattefinansierede ydelser.



# Organisering og governance

Projektet "Blive pensionist" er opdelt i tre niveauer; projektgruppen, de projektnære beslutningstagere og en fællesoffentlig styregruppe (Styregruppen for digital kommunikation) i regi af Digitaliseringspagten.

## Projektgruppen

Projektgruppen består af deltagere på medarbejderniveau. For det første består dette lag af et projektteam i Digitaliseringsstyrelsen, der har ansvaret for at planlægge, udføre og drive arbejdet frem med udgangspunkt i en fællesoffentlig model for brugerrejser (se næste side), bl.a. med ansvar for projektledelse, service design og kvalitativ vidensindsamling. Herudover deltager medarbejdere fra de relevante myndigheder i projektgruppen. De deltager bl.a. i fem fælles arbejds møder og er i løbende dialog med projektteamet med henblik på faglig kvalificering og koordinering internt i egen organisation.

## De projektnære beslutningstagere

De projektnære beslutningstagere er deltagere på chefniveau eller medarbejdere med beslutningsmandat. De projektnære beslutningstagere deltager på tre reviewmøder undervejs i projektet, og deres rolle er at sikre fremdrift i projektet ved at tage beslutning om projektets scope og kvalificere idéer.

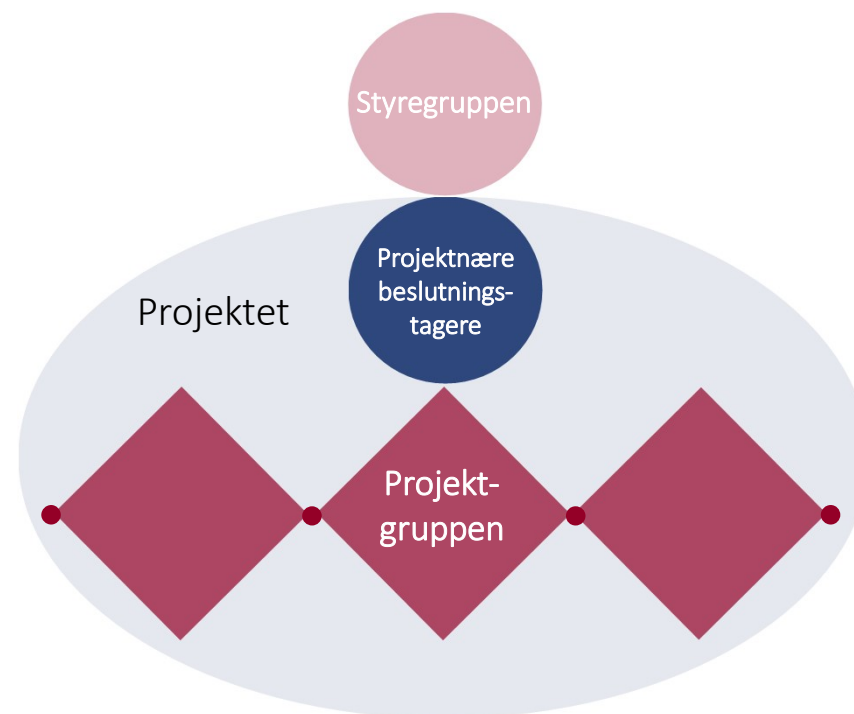
*Foruden Digitaliseringsstyrelsen har følgende myndigheder deltaget:*

KL (tidligere Kommunernes Landsforening) samt Aalborg, Greve og Guldborgsund Kommune, Skattestyrelsen, Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (STAR) og ATP/Udbetaling Danmark.

## Styregruppen

Projektet refererer til Styregruppen for digital kommunikation i regi af Digitaliseringspagten. Styregruppen træffer beslutning om igangsættelse og

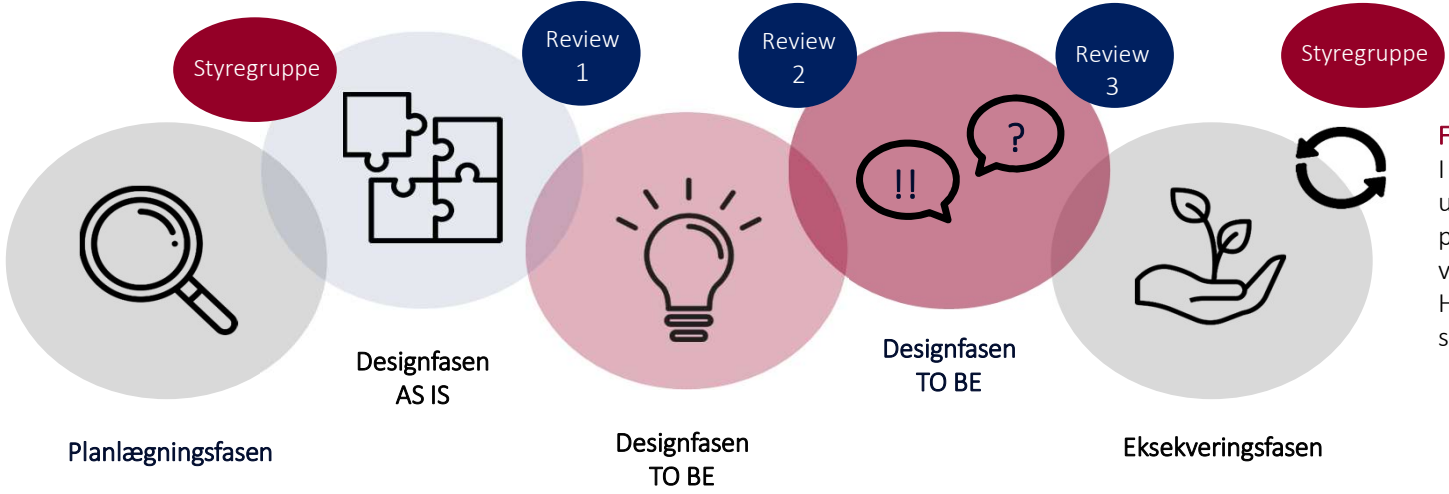
afslutning af projektets designfase og orienteres efterfølgende om offentliggørelse af rapport og lancering af guide og eventuel videreudvikling af guidefunktionalitet. Et eventuelt videre arbejde med idéerne og behovene fra kataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det beslutes i Styregruppen for digital kommunikation.



**Service design:** Projektet "Blive pensionist" er tilrettelagt efter en fællesoffentlig brugerrejse-model, der bygger på service design som metode. Modellen anvendes i arbejdet med de 11 brugerrejser, der indgår i indsatsen "Sammenhængende digitale brugerrejser" i Digitaliseringspagten. Modellen består af tre faser.

**Implementering:** Projektgruppen vil løbende vedligeholde og videreudvikle guiden. Et eventuelt videre arbejde med idéerne og behovene fra kataloget vil blive igangsat, såfremt de relevante myndigheder træffer beslutning herom. Et videre fællesoffentligt arbejde med idéerne kan ske i det omfang, det besluttes i Styregruppen for digital kommunikation.

**Fase 1: Planlægningsfasen.** Her udarbejdede projektteamet den første desk-research, en syntese af indsigter fra interviews foretaget af Syddjurs Kommune og ITU-studerende samt gav første bud på en kortlægning af brugerrejsen. På dette tidspunkt blev de relevante myndigheders deltagelse i projektet aftalt.



**Fase 3: Eksekveringsfasen.** I eksekveringsfasen blev der udviklet og brugertestet en guide på borger.dk på baggrund af den viden, der er genereret i projektet. Hertil blev nærværende rapport skrevet og offentliggjort.

**Fase 2: Designfasen – AS IS.** Designfasen består af tre dele, hvoraf den første fokuserer på *as is*. For at afdække, hvordan livssituationen opleves i dag, foretog projektteamet en interviewundersøgelse blandt kommende og nye pensionister. På baggrund af undersøgelsen blev en analyse gennemført, hvilket ledte til en række centrale indsigter og problemområder, der knytter sig til livssituationen. Derudover kom viden om det enkelte myndighedsområde også i spil gennem løbende dialog mellem myndighederne i projektgruppen, bl.a. ved fællesoffentlige arbejds møder.

**Fase 2: Designfasen – TO BE.** I de næste to dele skiftes der fokus til *to be*. Her blev det undersøgt, hvordan man kan imødegå de pains, borgerne oplever. Sammen med myndighederne afholdt projektteamet et arbejds møde, hvor der blev udviklet idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse. Efterfølgende blev idéerne videreudviklet og kvalificeret i projektet med input fra borgere og myndigheder. Efter hver diamant i designfasen er der blevet afholdt et review møde med de projektnære beslutningstagere.

# Vidensindsamling

## Skrivebordsanalyse

Analysen står blandt andet på to kvalitative analyser fra tidligere projekter. Det ene projekt er udarbejdet af ITU-studerende og omhandlede, hvordan man gennem en designtænkning kunne udvikle koncepter til at hjælpe kommende pensionister med at planlægge deres pension. Den anden, ligeledes en service design analyse, er gennemført af Syddjurs Kommune i samarbejde med KL som afsæt for en guide til nuværende folkepensionister i kommunen. Guiden kan findes på [www.pensionistlivet.syddjurs.dk](http://www.pensionistlivet.syddjurs.dk). Der blev afholdt vidensdelingsmøder med personerne bag begge projekter.

## Dybdegående interviews

Der er i projektet gennemført otte interviews med borgere, der enten nærmer sig deres folkepensionsalder eller for nyligt er gået på folkepension. De otte borgere blev blandt andet rekrutteret gennem Digitaliseringsstyrelsens brugerpanel. Borgerne blev rekrutteret på baggrund af en række kriterier, herunder at de højst havde to år til deres folkepensionsalder eller var gået på pension inden for de seneste to år. Fokus for alle interviewene var informanternes oplevelser i tiden, hvor de gik på pension, og de gøremål, de havde i forbindelse med at planlægge og søge deres folkepension i Danmark.

Interviewene foregik på et tidspunkt, hvor mange borgere i Danmark var hjemsendt på grund af COVID-19, og de foregik derfor alle over Skype.

## Interviewmetode

De otte interviews var semistrukturerede. Det var en metodisk beslutning at styre interviewene om borgernes oplevelser med specifikke kontaktpunkter i brugerrejsen, men samtidig være åbne og eksplorative.

For at hjælpe borgerne med at huske livssituationen, blev der anvendt såkaldte prober. Prober kan være med til at fremprovokere tanker og hjælpe med at sætte ord på og huske erfaringerne. I dette tilfælde var proben en refleksionsøvelse, hvor informanterne skulle sætte ord på og sortere en række emner (fx "tillægsprocent" eller "efterregulering"). Det hjalp de interviewede borgere til at blive konkrete og dvæle lidt længere ved nogle specifikke oplevelser og emner.

## Samarbejde med myndigheder i en projektgruppe

Projektdeltagere fra hver relevant myndighed i brugerrejsen har løbende deltaget i arbejdet. Hovedaktiviteterne har været fællesoffentlige arbejds møder samt as is- og to be-workshops. Projektdeltagerne har hver især bidraget med at indsamle viden på deres faglige områder, løbende kvalificeret indsigter og as is-kortlægningen, de har prioriteret problemstillinger samt kvalificeret og bidraget til kataloget over idéer og behov.

## As is- og to be-workshop

På de to workshops deltog faglige medarbejdere fra Aalborg, Greve og Guldborgsund Kommune, Skattestyrelsen, Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering (STAR) og ATP/Udbetaling Danmark. På as is-workshoppen blev brugerrejsen, som den er i dag, kortlagt, og tre centrale problemområder blev identificeret. På den efterfølgende to be-workshop blev der udarbejdet koncepter og idéer til at skabe en mere sammenhængende brugerrejse.

## Kvalificering af guiden og idéer til mere sammenhæng

I projektets sidste fase er guiden blevet kvalificeret gennem brugertests med borgere samt i dialog med de relevante myndigheder. Desuden er idéerne og behovene, som udsprang af to be-workshoppen, blevet beskrevet og kvalificeret i samarbejde med projektdeltagerne.





## Kapitel 3

Livssituationen - Hvad oplever kommende pensionister? (as is)

I dette kapitel præsenteres en analyse af borgernes oplevelse af det at blive klar til pension.

**De analytiske temaer** er en præsentation af hovedindsigterne fra interviewundersøgelsen med borgere, der har erfaring med livssituationen.

**De centrale indsigter** beskriver ni udvalgte indsigter, der omhandler borgernes konkrete oplevelser gennem brugerrejsen.

Kapitlet udgør sammen med kapitel 4 det vidensgrundlag, der er blevet anvendt i arbejdet med at udvikle guiden og idéerne og behovene i kataloget.

## Tre analytiske temaer

På baggrund af interviewundersøgelsen med borgere, der har erfaring med at blive pensionist, har der vist sig tre overordnede analytiske temaer.

### Tema #1

Pensionsplanen er en katalysator for livsdrømme

### Tema #2

At planlægge pension og søge folkepension er en abstrakt opgave

### Tema #3

De kommende pensionister har vidt forskellige forløb og forudsætninger

## Tema #1

# Pensionsplanen er en katalysator for livsdrømme

”Jeg synes, at det var en svær personlig beslutning, fordi der var meget identitet ved at gå på arbejde, samt det sociale liv med kollegaer, som jeg har arbejdet med i mange år. Jeg var nervøs for, om jeg ville gå i stå. Om jeg kunne finde mig selv i den nye hverdag.

### At blive pensionist er både en økonomisk og en identitetsmæssig overgang

At gå på pension er ved første øjekast en økonomisk opgave. Den kommende pensionist skal have overblik over sin nuværende økonomi, sin samlede pensionsopsparing og sin nye økonomi. Så længe denne økonomiske opgave udestår, kan mange kommende pensionister opleve en grundlæggende utryghed ved deres fremtid.

Utryghed ved fremtiden handler imidlertid ikke kun om økonomi. Mange har, inden de går på pension, overvejelser om, hvordan overgangen vil præge deres identitet, sociale liv og sundhed. Overgangen til at være folkepensionist handler nemlig også om at forberede sig på en ny hverdag, hvor man ikke længere er tilknyttet arbejdsmarkedet.

Den kommende pensionist har mange tanker om en ny og anderledes tilværelse, som er forbundet med store forventninger, men også store bekymringer. At gå på pension opleves som en livsændrende, uvis og intens overgang fra en tilstand til en anden, som for mange borgere opleves udfordrende og utryg, men som også handler om drømme om, hvordan fremtiden kan se ud.

### En pensionsplan er en katalysator for livsdrømme

Borgere rådes ofte til at lave en pensionsplan. Pensionsplanen er en plan for, hvordan den kommende pensionists økonomi kan se ud med løbende udbetalinger fra forskellige pensionsordninger, samt hvordan økonomien kan se ud alt efter, hvornår borgerne går på pension.

En pensionsplan handler imidlertid om mere end økonomi. Med pensionsplanen forestiller kommende pensionister sig, hvordan deres liv kommer til at se ud. Til de forestillinger knytter der sig implicit en lang række økonomiske dispositioner. De vil måske rejse, gå i teatret, bruge tid med børnebørn og dyrke hobbyer. De vil holde sig sunde, de vil finde nye fællesskaber, de vil dyrke nye interesser og skabe nye tilhørsforhold. Her er der to væsentlige ubekendte: 1) hvad bliver min månedlige indtægt, når jeg går på pension? Og 2) hvad koster min pensionsdrøm?

Den økonomiske del af pensionsplanen er vigtig, fordi den er forudsætningen for at borgerne kan indfri sine pensionsdrømme. En pensionsplan er således en katalysator for, at de kommende pensionister går en tryk fremtid i møde. En tryk fornemmelse af fremtiden kræver, at kommende pensionister har et overblik, og at der er størst muligt gennemsigtighed i brugerrejsen.

”De bekymringer, jeg har om årene, der kommer, drejer sig om økonomi, bolig og mulige skavanker. Får jeg flere skavanker? Og skal jeg så bo et andet sted? Der er meget vedligehold ved det hus, jeg bor i, og jeg tænker, at det på et tidspunkt ikke er noget, jeg selv kan klare.”

## Tema #2

# At planlægge pension og søge folkepension er en abstrakt opgave

”Jeg tænkte, at folkepension var noget, der lige kunne ordnes, men fandt ud af, hvor mange dokumenter, der var nødvendige at have ved hånden. Det var mærkeligt, at der ikke var ét samlet sted at gå hen.”

### Kommende pensionister mangler overblik over deres situation

Når borgerne nærmer sig pensionsalderen, bliver det centralt at få overblik over deres økonomi. Konsekvenserne ved at gå – eller ved at vente med at gå – på pension er imidlertid svære at overskue for borgerne, der ikke har overblik over, hvordan forskellige valg kan påvirke deres økonomi. Det gælder for det første, hvornår de vil gå på pension, om de fortsat vil arbejde og i hvilken rækkefølge, de vil have deres pensionsopsparinger udbetalt. For det andet har en række faktorer som formue, indtægter, boligsituation og civilstand konsekvenser for blandt andet ydelser og skatteforhold. Borgerne bliver fx overrasket over, at de kan udskyde deres pension, arbejde videre efter folkepensionsalderen og få ventetillæg, eller at der er mange tillæg, de har mulighed for at søge. Det medfører en række spørgsmål, som borgerne retter mod myndighedernes support og til private aktørers rådgivning. De kommende pensionister starter derfor deres brugerrejse mange forskellige steder.

”Jeg vil nok forvente, at jeg ikke både skal give mine oplysninger til Skat og Udbetaling Danmark. Jeg har jo allerede givet dem til Skat.”

### Der er mange aktører og kilder til viden på pensionsområdet

Når de kommende pensionister begynder at planlægge deres pension, bliver de mødt af et stort aktørlandskab, som de skal forsøge at navigere i. Det store aktørlandskab kan skabe forvirring hos kommende pensionister, der er i tvivl om, hvilken myndighed eller organisation de skal gå til for at få svar på deres spørgsmål. Det er ikke tydeligt for borgerne, hvordan samarbejdet mellem myndighederne fungerer, og hvornår de udveksler oplysninger om borgerne. Samtidig kommer det bag på borgerne, hvor mange oplysninger de selv skal have styr på i processen.

### At søge folkepension er en abstrakt opgave

At søge folkepension opleves af mange kommende pensionister som en unødigt langstrakt og besværlig proces, der stiller store krav til deres færdigheder. Mange kommende pensionister har en forventning om, at folkepension enten udbetales automatisk eller ikke tager lang tid at søge. Ligeledes er det ugenomsigtigt for borgerne, hvordan deres udbetalte pension konkret beregnes, og de oplever ikke altid at have den tilstrækkelige viden om de mange forhold, der kan påvirke deres pension. Som følge heraf bliver mange borgere overraskede, når de får deres pension udbetalt, fordi beløbet ikke møder deres forventninger.

”Jeg har kigget på min folkepension og kan se, at jeg selv skal tilmelde mig. Det havde jeg ikke forventet. Der er ikke klar og præcis information om, hvad der skal gøres.”

### Borgerne ønsker bekræftelse

For mange borgere opstår der i ansøgningsprocessen uvished om, hvorvidt de er i mål med deres gøremål og er færdige med at søge folkepension. Tvivlen skaber utryghed hos borgerne, der hos myndighederne efterspørger kvitteringer og andre former for bekræftelse for at sikre sig, at de har gjort det rigtigt. Ligeledes bliver det centralt for borgerne at få et overblik over og en forståelse for, hvad de har ret til, og hvad de kan søge, når de går på folkepension. Mange kommende pensionister har derfor et stort behov for at få bekræftelse fra både myndigheder, banker og pensionselskaber, så de er sikre på, at de har forstået reglerne og deres situation rigtigt.

Som resultat ender borgerne i et stjerneløb mellem forskellige myndigheder for at få svar på spørgsmål eller bekræftelse på, at de har udført gøremålene korrekt. Manglen på sammenhæng resulterer for mange borgere således i, at de selv skal forsøge at skabe sammenhæng og overblik over deres proces.

## Tema #3

# De kommende pensionister har vidt forskellige forløb og kompetencer

”Jeg synes, det er svært, at man skal ringe og spørge uden faktisk at vide, hvad det er man skal spørge om. Jeg ville sådan ønske at nogen ville tage mig i hånden og føre mig hen til, hvad jeg skulle gøre...”

### Borgerne har vidt forskellige forløb

At blive folkepensionist er en livssituation, som tusindvis af borgere hvert år befinder sig i. De fleste kommende pensionister kommer fra job, efterløn, førtidspension eller tjenestemandspension, men de kommer med meget forskellige pensionsopsparinger, formuer, boligsituationer, civilstande og ikke mindst kompetencer til at gå til opgaven.

### Borgerne har vidt forskellige kompetencer

Kommende pensionister har forskellige forudsætninger for at lykkes med at opnå forståelse for deres pension. Det kan skyldes, at borgerne har forskellige grader af det, der kaldes ”administrative literacy”.

”Administrative literacy”, her oversat til administrative kompetencer, betyder, at borgerne har forskellige ressourcer og kompetencer til at håndtere den offentlige administration. Altså hvad er de nødvendige kompetencer for, at borgerne har en succesfuld interaktion med den offentlige administration?

Kommende pensionister skal lære at navigere i et komplekst pensionslandskab af pligter og rettigheder, private og offentlige aktører samt privatøkonomiske overvejelser for dem selv og deres husstand.

### Borgere med høj grad af administrative kompetencer

Borgere med en høj grad af administrative kompetencer, har mulighed for at opnå en større forståelse for de procedurer, regler og strukturer, der findes i den offentlige administration. De er derfor bedre rustet til at navigere i den komplekse lovgivning, blandt de mange myndigheder og ikke mindst i de pensionsmuligheder, de har.

Kendetegnende for denne gruppe er, at de er vant til at forholde sig til deres privatøkonomi, skatteregler mv. De har ofte en formue, forskellige indtægtskilder og de har måske indbetalt til flere individuelle pensionsordninger. Kendetegnende for dem er også, at de ved, hvor de skal gå hen, når de skal have vejledning og rådgivning - de kan gennemskue, hvilke aktører der er de rette at tale med hvornår.

### Borgere med lav grad af administrative kompetencer

Modsat står de borgere, der har svært ved at danne sig overblik i pensionslandskabet, og som har svært ved at forstå det offentlige sprog og regler. De har få ressourcer til at håndtere den offentlige administration, og de har således ringe forudsætninger for at lykkes med deres pensionsplanlægning samt at opnå vished om, at de kan udleve deres livsdrømme.

Den komplekse lovgivning, der kendetegner pensionsområdet, stiller på mange måder krav til, at borgerne har en høj grad af administrative kompetencer for at lykkes med at navigere i pensionslandskabet, opnå forståelse for deres fremtidige økonomi og dermed sikre en tryk overgang til pensionstilværelsen.

”Jeg har slet ikke haft overblik over, hvad jeg skulle spare op til pension. Jeg har faktisk med vilje udskudt tanker om det. Det, som trak tænder ud, var, at der ikke var overblik over økonomien. Jeg følte, at der var usikkerhed omkring, hvad jeg ville få udbetalt. Det gav mig ondt i maven at tænke på.”

# Centrale indsigter

Om kommende pensionisters oplevelser i livssituationen.

## 1 Pension handler ikke kun om økonomi

Overgangen til pension handler for mange borgere ikke kun om det økonomiske aspekt. Det handler også om det identitetsmæssige skifte, når man ikke længere går på arbejde, det nye sociale liv i en pensionstilværelse og overvejelser om, hvordan ens helbred udvikler sig igennem årene.

## 2 Kommende pensionister skal selv skabe overblik over deres pensionsmuligheder

Mange borgere er usikre på, hvilke muligheder de har for at trække sig tilbage eller for at arbejde efter deres folkepensionsalder. Når borgerne går i gang med at planlægge, skal de navigere i et komplekst pensionslandskab bestående af mange private og offentlige aktører, omskiftelig lovgivning og forskellige vilkår knyttet til deres pensionsopsparinger. Før borgerne har fået et rimeligt overblik over deres egen situation, føler de sig ikke klar til at handle og eventuelt beslutte sig for en anden tilbagetrækningsalder end den givne.

## 3 At søge folkepension opleves som en kompleks og tidskrævende opgave

Mange kommende pensionister forventer, at ansøgningsprocessen kan klares relativt hurtigt, men bliver overraskede over, hvor mange oplysninger de skal have klar. Når ansøgningen er sendt, og den første udbetaling kommer, er opgaven ikke færdig. Borgerne skal måske også søge tilskud og ydelser hos deres kommune og ATP/Udbetaling Danmark. Dernæst skal forskudsopgørelsen måske tilrettes – både når de går på folkepension og igen ved udgangen af året. Alt i alt er forløbet for mange borgere en kompleks opgave, som ikke alle mestrer eller lykkes med.

## 4 Folkepensionister mangler overblik over sammenhænge mellem myndighederne i brugerrejsen

For mange kommende pensionister er det svært at gennemskue, hvornår deres oplysninger deles på tværs af myndigheder, og hvornår de selv skal huske at afgive oplysninger. Samspillet mellem myndighederne gør det svært for borgerne at få overblik over konsekvenser af deres handlinger, og de oplever at blive sendt frem og tilbage mellem myndigheder, når de tager kontakt.

## 5 Beregning af udbetalinger er uigennemsigtig for borgerne

Borgerne har sjældent overblik over de mange forhold, herunder skatteberegningen, der spiller ind og har betydning for, hvad de får udbetalt hver måned, når de går på folkepension. Den månedlige udbetaling kan virke arbitrær for de borgere, der ikke forstår, hvad det er for en beregning, der har fundet sted. For at forstå beregningen er det en forudsætning, at borgerne forstår begreber som fx "bundfradrag" og "skattepligtigt indkomst" i kontekst af pension. Det er administrative begreber, der ender med at blive en barriere i kommunikationen mellem myndigheder og borgere.

# Centrale indsigter

Om kommende pensionisters oplevelser i livssituationen.

**6 Nye pensionister ønsker bekræftelse på, at de er i mål med processen**  
For mange nye folkepensionister er det vigtigt at blive bekræftet i, at de har udført de forskellige gøremål korrekt. Borgerne søger derfor bekræftelse på tværs af myndigheder og private aktører for at sikre sig, at de har forstået tingene rigtigt.

**7 Borgerne er ikke bevidst om betydningen af ændringer undervejs i pensionisttilværelsen**  
De fleste borgere tænker ikke over den betydning, ændrede forhold i deres livssituation (såsom flytning, skilsmisse eller et dødsfald) har for deres pensionsudbetaling. Borgerne får derfor typisk ikke reageret tids nok på livsændringer og bliver overrasket over den store betydning, som det kan have for pensionsudbetalingen.

**8 Personlig kontakt er vigtig for borgerne**  
For at få bekræftelse og tryghed søger mange borgere derhen, hvor de kan få personlig og individuel vejledning. Det kan være hos deres pensionsrådgiver i banken eller hos det offentlige, hvor de på skift kontakter ATP/Udbetaling Danmark, Skattestyrelsen og den kommunale borgerservice.



## Kapitel 4

### Problemområder for kommende pensionister

I dette kapitel præsenteres **to udvalgte problemområder**, som udgør de hovedudfordringer i brugerrejsen, som projektet skal forsøge at afhjælpe.

Kapitlet udgør sammen med kapitel 3 det vidensgrundlag, der er blevet anvendt i arbejdet med at udvikle guiden og idéerne og behovene i kataloget.



## To problemområder

På baggrund af de tre analytiske temaer om kommende pensionisters livssituation og de ni centrale indsigter om brugerrejsen er der udvalgt to problemområder for de kommende pensionister og myndighederne.

### Problemområde #1

Samspil mellem  
forskudsopgørelse og  
folkepensionsberegning  
er uklart

### Problemområde #2

Det er svært for  
hjælpere at  
repræsentere en  
kommende pensionist

## Problemområde #1

# Samspil mellem forskudsopgørelse og folkepensionsberegning er uklart

” Jeg har ikke overblik over, hvad der sker automatisk, og hvad jeg selv skal gøre i forhold til Skattestyrelsen og Udbetaling Danmark

## Forskudsopgørelse og pensionsberegning

Når Udbetaling Danmark løbende beregner folkepensionen, bruger de tal fra borgernes forskudsopgørelser. I det første år, borgerne modtager folkepension, er det imidlertid tallene fra deres folkepensionsansøgning, der anvendes til at beregne folkepensionen.

Afhængigheden mellem forskudsopgørelsen og folkepensionen betyder, at den løbende beregning af folkepension er en opgave, der foregår mellem to myndigheder. Det er ikke altid tydeligt for borgerne, hvordan og hvornår deres forskudsopgørelse og deres folkepension interagerer samt hvilken myndighed, de kan kontakte om hvad, og det fører til en række udfordringer, som udfoldes i det følgende.

### 1. Borgerne glemmer at tjekke forskudsopgørelsen, når de søger folkepension

Når borgerne skal søge folkepension, starter de typisk på borger.dk, hvorfra de klikker sig videre til Udbetaling Danmarks selvbetjeningsløsning. Her udfyldes en række oplysninger, som sendes direkte til Udbetaling Danmark. Det er på baggrund af disse tal, at folkepensionen beregnes i indeværende år.

Efter borgerne har søgt folkepension, bør de tjekke forskudsopgørelsen, så deres skatteforhold bliver tilpasset efter den nye økonomi. Mange glemmer imidlertid at tilrette forskudsopgørelsen, efter de har søgt folkepension, og risikerer at få en restskat.

### 2. Pensionsberegningen i januar overrasker nye folkepensionister

Flere borgere forstår ikke baggrunden for udbetalingen af deres pension i januar måned. Det gælder særligt for nye folkepensionister.

Nye folkepensionister, der glemmer at ”kigge frem” og rette i den nye forskudsopgørelse i november, vil opleve, at deres pensionsudbetaling i januar er forkert. Det skyldes, at forskudsopgørelsen stadig afspejler den tid, hvor de havde tilknytning til arbejdsmarkedet.

### 3. Borgerne skal give besked om ændringer i deres formue for at få ældrecheck

I dag udbetales ældrechecken ultimo januar på baggrund af formuen opgjort per 1. januar forrige år. Borgere, der har ændringer i deres formue og derved kan være berettigede til ældrecheck, ved ikke, at de skal oplyse Udbetaling Danmark om ændringer i deres formue direkte.

Mange tror, at myndighederne får deres nyeste formueoplysninger automatisk, ligesom mange tror, at de skal rette henvendelse til Skattestyrelsen for at få rettet i deres formueopgørelse. Skattestyrelsen kan og må ikke rette i formueopgørelsen, og borgerne skal derfor oplyse Udbetaling Danmark direkte.

### 4. Hovedkort bliver anvendt flere steder

Udbetaling Danmark anvender i udgangspunktet hovedkortet til at udbetale folkepensionen, hvis ikke andet er oplyst. Folkepensionister, der har en lønindkomst, mens de modtager folkepension, ved måske ikke, at de skal sørge for, at deres hovedkort ikke bliver anvendt hos flere udbetalere. Når hovedkortet anvendes flere steder, får borgerne også fradrag flere steder, hvilket kan resultere i en større restskat, når årsopgørelsen er klar.

## Problemområde #1

# Samspil mellem forskudsopgørelse og folkepensionsberegning er uklart

### 5. Manglende forskudsregistrering kan føre til restskat og tilbagebetalingskrav

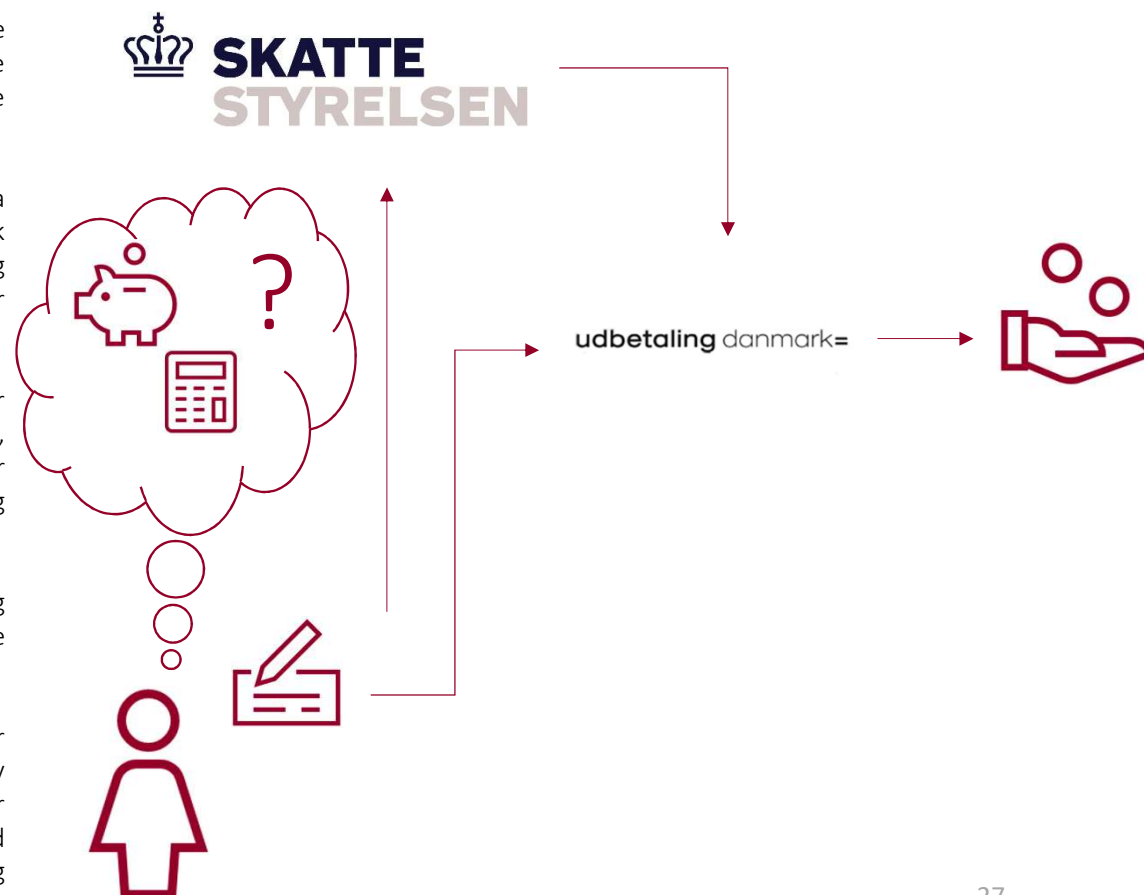
Folkepensionister, der har ændringer i deres indkomst- og skatteforhold og større ændringer i deres liv i øvrigt, skal i mange tilfælde selv huske at oplyse myndighederne om ændringerne. På den måde er borgerne med til at sikre, at de løbende får den rette beregning af folkepensionen og deres skat.

Folkepensionister skal fx indberette nogle former for indkomster via forskudsopgørelsen (således får både Skattestyrelsen og Udbetaling Danmark besked). Andre typer indkomster skal folkepensionister oplyse direkte til Udbetaling Danmark. Livsændringer som fx ændringer i civilstand skal folkepensionister indberette til Udbetaling Danmark.

Det er ikke tydeligt for alle borgere, hvornår de skal give besked om ændringer, eller hvilken myndighed, de skal give besked hvornår. Borgerne forventer i et vis omfang, at myndighederne udveksler oplysningerne automatisk, ligesom det heller ikke er tydeligt, at Skattestyrelsen deler oplysninger fra forskudsopgørelsen med Udbetaling Danmark.

Borgere, der ikke får rettet i deres forskudsopgørelse eller får oplyst Udbetaling Danmark direkte, kan risikere at have fået for meget folkepension udbetalt og have haft en forkert skatteberegning.

Udover at skulle betale en restskat risikerer borgerne at få et tilbagebetalingskrav, når Udbetaling Danmark efterregulerer folkepensionen. Ved et tilbagebetalingskrav tilbagebetaler borgerne bruttobeløbet til Udbetaling Danmark, og senere får borgerne den overskydende skat tilbage fra Skattestyrelsen. Borgerne ser dermed ind i en længere og indviklet proces, hvor de skal forholde sig til to myndigheder og forskellige klagefrister hos myndighederne på forskellige tidspunkter.



## Problemområde #2

# Det er svært for hjælpere at repræsentere en kommende pensionist

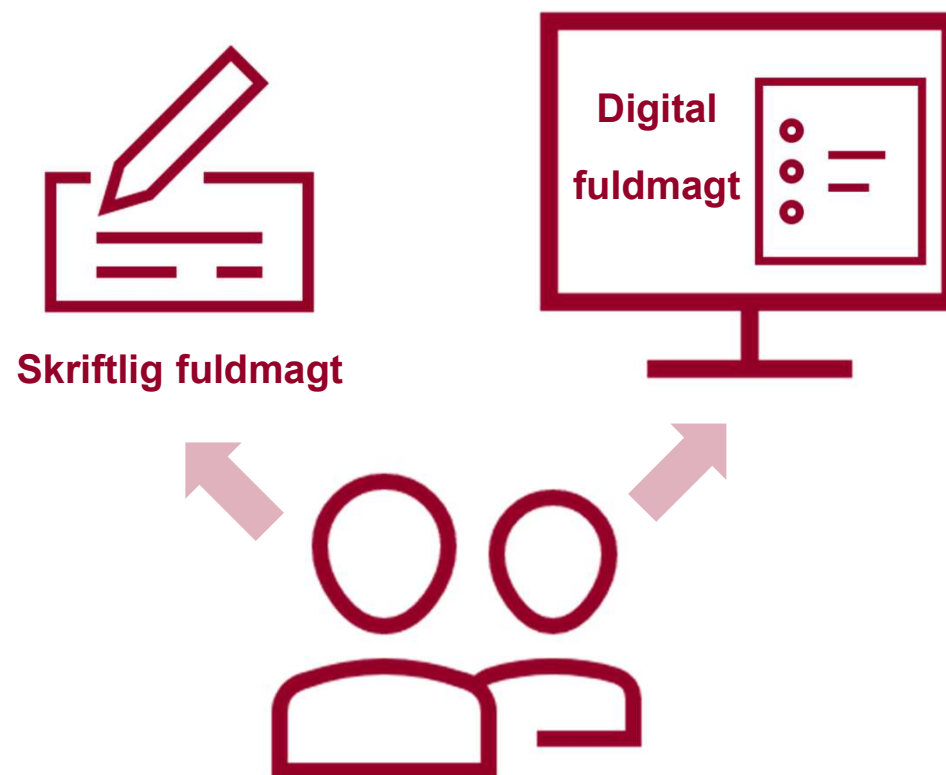
### Fuldmagtsløsninger anvendes forskelligt på tværs af det offentlige

Mange pårørende henvender sig til myndighederne på vegne af svage og/eller syge familiemedlemmer, som oftest ikke kan klare de digitale gøremål i brugerrejsen. De pårørende er ofte frustrerede over, at det er svært at hjælpe deres familiemedlem med forskellige ansøgninger.

Det er udfordrende for den pårørende at få det fulde overblik over, hvilke fuldmagter de skal indhente for at komme i mål med at hjælpe deres familiemedlem. Det er også en udfordring at opnå viden om, hvorvidt en fuldmagt er fyldestgørende for det ærinde, den pårørende har hos det offentlige på vegne af familiemedlemmet.

I dag skal en pårørende, der skal hjælpe et familiemedlem med kontakten til det offentlige, først have en fuldmagt fra familiemedlemmet. Det gælder også, hvis det vedrører den pårørendes ægtefælle eller samlever, eller hvis henvendelsen er telefonisk. Myndighederne har imidlertid ikke en ensartet praksis for brugen af fuldmagter, og der anvendes både digitale og fysiske skabeloner til fuldmagterne.

Det er en hypotese, at flere pårørende tyr til den nemmere – men ulovlige – løsning, som er at anvende familiemedlemmets NemID og handle på vegne af pågældende uden fuldmagt. De pårørende mangler således overblik over og forståelse for, hvilke fuldmagter de skal indhente, og hvilke muligheder de har. Og det offentliges uensartede anvendelse af fuldmagtsløsninger gør det ikke nemmere.



### Eksempel på fuldmagtsudfordring (autorisation) hos Skattestyrelsen:

Det er muligt at give en anden adgang til TastSelv på [www.skat.dk](http://www.skat.dk), men kun i det omfang, at borgerne kan anvende deres NemID. Hvis borgerne ikke kan logge på deres TastSelv og selv tildele en anden adgang, skal den pårørende anvende skriftlige fuldmagter ved hver eneste henvendelse hos Skattestyrelsen på vegne af den anden. Skattestyrelsen kan altså ikke tildele den pårørende adgang i TastSelv, selvom det måtte være borgernes ønske.



## Kapitel 5

### Guide på borger.dk – Bliv klar til pension

Projektets hovedleverance er en guide på borger.dk, der skal give overblik og skabe sammenhæng for danske statsborgere, der nærmer sig folkepensionsalderen.

Guiden skal hjælpe kommende pensionister bedre igennem forløbet, så de nemmere og mere trygt kan få klaret deres gøremål. Guiden samler og formidler tværgående informationer om livssituationen og viser borgerne videre til relevante myndigheder og selvbetjeningsløsninger. Et let forståeligt og handlingsanvisende sprog er vigtigt i denne sammenhæng.

Formålet med guiden er at binde den tværgående brugerrejse bedre sammen, så borgerne oplever en større grad af overblik og tryghed, når de vil i gang med at planlægge deres pension eller søge folkepension.

# Behov for ét samlet overblik

## Mange kanaler og informationer, men ikke ét samlet overblik

I dag findes der en række forskellige informationer, vejledninger og huskelister til borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen. Både myndigheder, fagforeninger, banker og pensionselskaber tilbyder borgere hjælp i form af informationer, der knytter sig til det at planlægge pension og søge folkepension.

Fælles for aktørernes kommunikationsprodukter er, at de hver for sig vedrører dele af brugerrejsen, men ikke viser den fulde brugerrejse. Det betyder, at der i dag ikke findes ét sted, hvor borgerne kan søge hen for at få et samlet overblik.

Fordi der i dag findes mange vejledninger og informationskanaler, er det meget forskelligt, hvor borgerne første gang søger svar på deres spørgsmål i forbindelse med at planlægge deres pension. Nogle borgere spørger kommunen, øvrige ansvarlige myndigheder eller banken og pensionselskabet om hjælp. Derudover bruger nogle borgere Google-søgninger og dialog med venner og familie for at få hjælp i situationen.

Det er en central indsigt i analysen, at borgere i dag henter hjælp og vejledning forskellige steder. De ringer til supportkanaler, de læser på forskellige hjemmesider, og undervejs skriver de to do-lister for at bevare kontrollen og overblikket over gøremålene i livssituationen.

Med en guide på borger.dk er målet at hjælpe borgerne med at få et overblik over gøremålene i brugerrejsen, der går på tværs af myndigheder.








1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Problemområder
5. Guiden
6. Idé- og behovskatalog

# Guide: Bliv klar til pension

1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Problemområder
5. Guiden
6. Idé- og behovskatalog

## Designprincipper bag guiden

-  Kommunikér i et enkelt sprog og forklar begreber
-  Se løsningen fra borgernes perspektiv – særligt når processen går på tværs
-  Inddrag slutbrugeren og test løsningen
-  Tag udgangspunkt i borgernes problemer
-  Skab overblik over praktiske gøremål

## Primær målgruppe

Den primære gruppe, som guiden henvender sig til, er kommende pensionister i Danmark, der nærmer sig deres pensionsalder. Guiden er således ikke målrettet borgere under 60 år og heller ikke dem, der allerede er folkepensionister. Målgruppen består af danske statsborgere, der går på pension i Danmark, og er derfor afgrænset fra kommende pensionister, der bor i udlandet. Målgruppen indbefatter desuden hjælpere til kommende pensionister, der skal anvende fuldmagt til at klare gøremålene på vegne af den kommende pensionist.

## Sekundær målgruppe

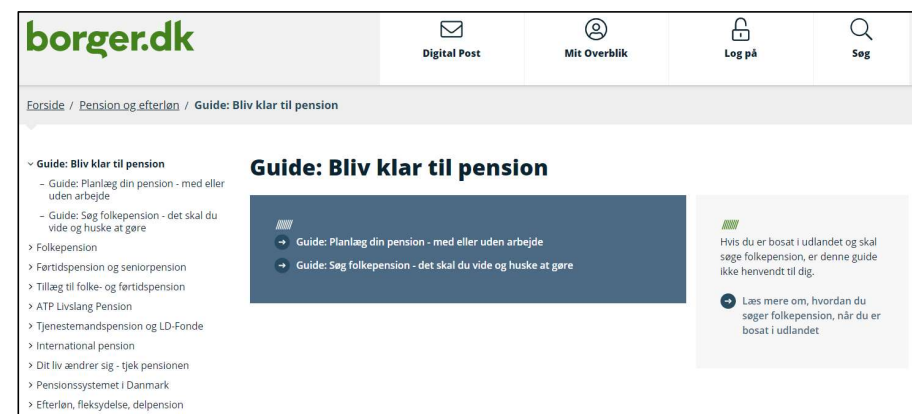
Guidens sekundære målgruppe består af fagpersoner og supportmedarbejdere, der kan bruge guiden som støtte i at vejlede borgerne i forhold til de mange gøremål og spørgsmål, der sender kommende pensionister på tværs af myndigheder og aktører.

## Guide: Ét samlet overblik og en vejviser i to forskellige situationer

Guiden har til formål at hjælpe kommende pensionister med at danne sig et overblik over deres situation og de gøremål og deadlines, der er på tværs af myndigheder. Guiden samler information, men fungerer først og fremmest som en vejviser i pensionslandskabet. Derfor sender guiden hurtigt borgerne videre til de rette kanaler. Guiden oplyser således i mindst muligt omfang om konkrete takster, tidsgrænser, formuegrænser mv., men linker videre til relevante oversigter på myndighedernes hjemmesider.

Guiden "Bliv klar til pension" henvender sig til kommende pensionister, der enten ønsker at få hjælp til at planlægge deres pension eller ønsker at søge folkepension. Guiden består derfor af to dele:

- Planlæg din pension – med eller uden arbejde
- Søg folkepension – det skal du vide og huske at gøre



Den færdige guide kan findes på: [www.borger.dk/blivklartilpension](http://www.borger.dk/blivklartilpension) 31

## Guidens funktionalitet

*Handlingsanvisende:* De to dele af guiden præsenterer information, der viser, hvad borgerne skal være opmærksom på, hvad der forventes af borgerne, og hvad der sker automatisk hos myndighederne. Derudover linker guiden videre til relevante selvbetjeningsløsninger, der gør det nemt for borgerne at komme i gang med forskellige gøremål.

The screenshot shows a digital guide interface with the following elements:

- Header:** "Vælg din situation:"
- Text:** "Vælg den situation, der passer bedst på dig." and "Du kan vælge, at du læser på engels eller fransk. Du skal trykke en anden menu-pose og have et internetforbindelse." (Note: The text in the image is partially obscured and some words are misspelled, but the intent is clear.)
- Question 1:** "Modtager du seniorpension eller førtidspension?" with radio buttons for "Ja" and "Nej".
- Question 2:** "Vælg en eller flere emner, der passer til din situation:" with checkboxes for "Jeg modtager i dag tilskud", "Jeg har udbetalt pensioner", and "Jeg har en anden form for tilskud".
- Question 3:** "Ønsker du at læse om mulighederne for tilskud og ydelser for folkepensionister?" with radio buttons for "Ja" and "Nej".
- Buttons:** "Næste" buttons are visible at the bottom of each question section.

*Filtrering:* De to dele af guiden bliver i nogen grad personaliseret og tilpasset borgernes situation gennem en filtreringsfunktion. Borgerne bliver således bedt om at svare på en række simple spørgsmål om deres livssituation, og på baggrund af svarene filtreres guidens indhold. Borgerne får dermed vist de gøremål, der er relevante for lige præcis deres situation.

*Vejvisning:* De to dele af guiden formidler information på et overordnet niveau, der gør det muligt for borgerne at skabe sig et overblik. For at få mere dybdegående information linkes borgerne videre til relevante myndigheder.

## Videreudvikling

Der eksisterer allerede et guidekoncept for en række livssituationer på borger.dk (p.t. flytte, blive skilt, blive digital borger og miste en pårørende). De eksisterende guides videreudvikles løbende på baggrund af brugerfeedback. Der vil ligeledes blive indhentet brugerfeedback for guiden "Bliv klar til pension". Projektgruppen for brugerrejsen "Blive pensionist" vil løbende undersøge, om guiden til kommende pensionister i Danmark kan/skal forbedres. Det kan fx være med følgende funktioner:

- Mulighed for at generere en huskeliste, der opsummerer relevante gøremål i et overskueligt og printvenligt format
- Mulighed for at gemme og dele guiden med henblik på at dele information med familie eller andre.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

- Bedre overblik over de forskellige gøremål som kommende pensionist.
- Mere tryghed og bedre digital service for kommende pensionister.
- Borgere har mindre behov for at kontakte aktørernes telefonsupport, og hvis de fortsat har behovet, kontakter de den rigtige aktør første gang.
- Myndighederne oplever at få færre tilbageløb og færre eller mere kvalificerede supportopkald generelt.
- Support- og servicepersonale får et bedre overblik og kan dermed vejlede borgere bedre.

## Guidens afsendere og redaktører

KL (tidligere Kommunernes Landsforening), Skattestyrelsen, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR), ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.





## Kapitel 6

### Idé- og behovskatalog

I det følgende præsenteres et katalog bestående af fire idéer og to behov til at forbedre brugerrejsen. Både idéerne og behovene tager afsæt i og skal afhjælpe problemer, der er blevet afdækket i analysen.

Et eventuelt videre arbejde med idéerne og behovene kan blive igangsat, hvis de relevante myndigheder træffer beslutning herom, og kan eventuelt ske i samarbejde med Styregruppen for digital kommunikation.

Kataloget indeholder:

- Idé 1: Test-dig-selv: Skal jeg indberette nye oplysninger?
- Idé 2: Breve til borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen
- Idé 3: Ydelses- og tilskudsberegner til nye folkepensionister
- Idé 4: Ældrechecken: Nyt udbetalingstidspunkt
- Behov 1: En mere udbredt anvendelse af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning
- Behov 2: Interaktiv pensionsplan

# Idé- og behovskatalog

Der er på baggrund af analysen af brugerrejsen identificeret fire idéer og to behov. De fire idéer udgør forslag til forbedringer af brugerrejsen, mens de to behov udgør to relevante udgangspunkter for en idéudvikling til at forløse behovene.

<p><b>Idé 1</b> Test-dig-selv: Skal jeg indberette nye oplysninger?</p> <hr/> <p><b>Et simpelt testmodul der skal hjælpe med at gøre borgerne opmærksomme på, hvornår de skal indrette nye oplysninger.</b></p> <p>Det er i dag et problem, at mange borgere ikke får indberettet oplysninger til myndighederne korrekt og rettidigt. Manglende forskudsregistrering kan bl.a. føre til forkerte pensionsudbetalinger, restskat og tilbagebetalingskrav på udbetalt pension. Idéen går ud på at udvikle et testmodul på borger.dk, der ved hjælp af en række simple spørgsmål til borgerens situation kan gøre borgeren opmærksom på, om de skal indberette nye oplysninger.</p>	<p><b>Idé 2:</b> Breve til borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen</p> <hr/> <p><b>Breve, der automatisk sendes ud til de borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen, skal hjælpe med at klæde borgerne på i overgangen til pensionstilværelsen.</b></p> <p>Mange kommende folkepensionister ved ikke, at de selv skal huske at søge folkepension. Samtidig har de selv ansvar for at kende til deres muligheder og rettigheder, når de når folkepensionsalderen, men de modtager ikke nogen information fra offentlige myndigheder. For borgerne bliver det derfor ofte svært at overskue konsekvenserne ved de forskellige valg, de står over for.</p>	<p><b>Idé 3:</b> Ydelses- og tilskudsberegner</p> <hr/> <p><b>En tilskudsberegner, der bl.a. anvender folkepensionistens tillægsprocent og likvide formue, vil kunne give folkepensionister et bud på, hvad de har af muligheder for at søge ydelser og tilskud.</b></p> <p>I dag er mange folkepensionister i tvivl om, hvilke ydelser og tilskud de kan søge. Derudover kender mange folkepensionister ikke til, hvad der findes af tilskud og ydelser. Samtidig efterspørger mange borgere et overblik over, hvordan de kan forvente, at deres økonomi kommer til at se ud.</p>	<p><b>Idé 4</b> Ældrechecken: Nyt udbetalingstidspunkt</p> <hr/> <p><b>Udbetalingstidspunktet for ældrechecken ændres, således at myndighederne kan trække på mere tidsvarende formueoplysninger.</b></p> <p>Ældrechecken beregnes ud fra formueopgørelser, der er over et år gamle. Det betyder i nogle tilfælde, at formueoplysningerne ikke længere afspejler borgernes formue. Borgere, der ikke får det korrekte beløb udbetalt, ser ind i en omstændelig proces, samtidig med at Skattestyrelsen oplever et stort pres på deres supportkanaler.</p>
--	---	--	---

## Identificerede behov hos borgere og myndigheder

### En mere udbredt anvendelse af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning

- For mange borgere er det svært at hjælpe en kommende pensionist på ordentlig og lovlig vis, da de fleste gøremål, man som borger skal hjælpe en anden borger med at løse, kræver en fuldmagt.
- At flere myndigheder anvender den fællesoffentlige fuldmagtsløsning vil skabe en større sammenhæng og genkendelighed for borgerne og dermed bedre mulighed for at hjælpe kommende pensionister.

### Interaktiv pensionsplan

- I dag skal borgere i høj grad selv skabe sammenhæng og forståelse for deres pension. Samtidig har borgere et stor behov for økonomisk overblik og en vished om, hvor de er i processen med deres folkepension.
- En interaktiv pensionsplan kan hjælpe med at give overblik og få planlagt tilværelsen som pensionist.



Idé 1

Test-dig-selv:  
Skal jeg indberette nye  
oplysninger?

# Test-dig-selv: Skal jeg indberette nye oplysninger?

## Problem

Det er i dag et problem, at mange borgere ikke indberetter nye oplysninger til Skattestyrelsen og ATP/Udbetalings Danmark, når de går på folkepension og generelt, når der sker ændringer i deres økonomi.

Overgangen til folkepension indebærer for alle borgere nye indkomstoplysninger – både for det indeværende år og det efterfølgende år, hvor de typisk ikke længere vil have lønindkomster. Derudover bør folkepensionister altid tænke forskudsopgørelsen ind, når der sker ændringer i deres økonomi. Det skyldes, at ATP/Udbetaling Danmark løbende anvender tallene fra forskudsopgørelsen til at beregne den rigtige pension. Manglende forskudsregistrering kan blandt andet føre til forkerte pensionsudbetalinger, restskat og tilbagebetalingskrav på udbetalt pension.

ATP/Udbetaling Danmark får imidlertid ikke alle oplysninger fra forskudsopgørelsen. Mange borgere er imidlertid ikke altid opmærksomme på, at de derfor også skal indberette nogle oplysninger til ATP/Udbetaling Danmark. Det gælder fx deres formueoplysninger, som er grundlag for at få beregnet den rigtige størrelse af Ældrechecken.

For myndighederne betyder manglende indberetning en større administrativ byrde i forbindelse med efterregulering samt et øget pres på supportkanaler, når borgerne ikke forstår deres pensionsberegning, Ældrecheck eller en efterregulering.

**Aktører:** Skattestyrelsen, Udviklings- og forenklingsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

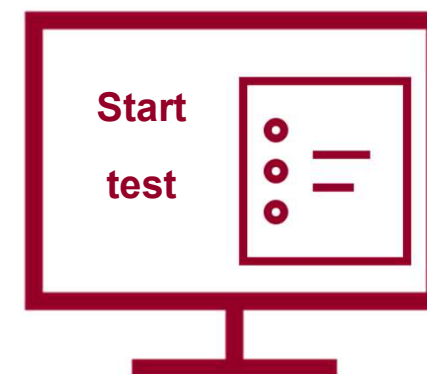
## Idé

Idéen går ud på at udvikle et testmodul, der udstilles på borger.dk – enten i forbindelse med guiden eller på andre relevante sider. Modulet stiller borgerne en række simple spørgsmål om borgernes livssituation og livsændringer. På baggrund af svarene dannes et vejledende resultat, der fortæller borgerne, om de bør indberette nye oplysninger, hvem de skal indberettes til og linker dem i retning af selvbetjeningsløsninger hos myndighederne.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

Det forventes, at testmodulet vil gøre det nemmere for borgere at indberette relevante nye oplysninger om deres situation korrekt og rettidigt til myndighederne. Mere korrekte og rettidige indberetninger vil føre til færre restskatter og efterreguleringer, og dermed en mindre administrativ byrde for myndighederne. Dertil vil effekten forventes at give en større tilfredshed hos borgerne.

**borger.dk**





## Idé 2

Breve til borgere,  
der nærmer sig  
folkepensionsalderen

# Breve til borgere, der nærmer sig folkepensionsalderen

## Problem

De ca. 60.000 borgere, der hvert år nærmer sig folkepensionsalderen, modtager i dag information fra flere forskellige kilder vedrørende deres pension, men de modtager ikke information fra offentlige myndigheder.

I dag har kommende folkepensionister selv ansvar for at kende til deres muligheder og rettigheder, når de når folkepensionsalderen – både deres muligheder for at bevare tilknytning til arbejdsmarkedet, men også de rettigheder, der følger med en folkepensionsstatus. Derudover har det konsekvenser for deres økonomi, hvis de ikke ansøger om folkepension i tide.

## Idé

Idéen har til sigte at klæde borgerne bedre på inden overgangen til pensions-tilværelsen. Gennem breve, der automatisk sendes ud til kommende folkepensionister, informeres borgerne om deres muligheder og rettigheder, når de når folkepensionsalderen.

*Idéen kan opdeles i to trin:*

1. Der nedsættes en arbejdsgruppe, som undersøger muligheden for at sende breve til kommende folkepensionister i forhold omkostninger og lovhjemmel (fx i forhold til at nå borgere med bopæl i udlandet uden uforholdsmæssigt store omkostninger, og om der findes alternative kanaler).

**Aktører:** Skattestyrelsen, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

2. Der udarbejdes fx to forskellige breve:

- Ét til folkepensionister bosat i Danmark, der kan oplyse om ansøgningsfristen for at søge folkepension samt muligheden for blandt andet at udskyde folkepensionen.
- Et brev til kommende folkepensionister i udlandet, der oplyser mere generelt om, at borgerne nærmer sig folkepensionsalderen, hvorfor de skal undersøge deres situation nærmere og evt. kontakte Udbetaling Danmark.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

Det forventes, at brevene vil føre til en større grad af tillid, tilfredshed og tryghed hos borgerne. Brevene er også myndighedernes mulighed for at sørge for, at borgerne er bedst muligt klædt på til at søge eller udskyde folkepensionen.

Derudover er det en forventning, at flere borgere vil få søgt folkepension rettidigt, hvilket vil være en gevinst, da det er en tung administrativ opgave at håndtere ansøgninger om udbetaling af forældet folkepension.





## Idé 3

Ydelses- og  
tilskudsregner til nye  
folkepensionister

# Ydelses- og tilskudsberegner til nye folkepensionister

## Problem

Mange kommende og nye folkepensionister er i dag i tvivl om, hvilke ydelser og tilskud de kan søge – og faktisk også hvad der overhovedet findes af tilskud og ydelser til folkepensionister.

## Idé

Idéen er, at der udvikles en tilskudsberegner, som skal give borgerne et vejledende bud på, hvad de kan søge af tilskud ud fra deres tillægsprocent og likvide formue.

Beregneren kommer særligt til at være en hjælp til borgere, der er vanskeligt stillede økonomisk, da de nemt og hurtigt kan få et overblik over, hvilke offentlige ydelser og tilskud de måske kan være berettiget til, herunder også tilskud og ydelser de ikke kendte før.

Ideen kan udføres på to forskellige måder:

- Der kan linkes til en eksisterende kommunal beregner: her vil guiden linke til tilskudsberegneren på pensionistlivet.dk, udviklet af Syddjurs Kommune (jf. billedet).
- Der udvikles en beregner ved at anvende den eksisterende filtreringsfunktionalitet på borger.dk, så borgerne ved hjælp af personlige indtastninger om tillægsprocent og formue kan få overblik over, hvilke ydelser og tilskud der kan ansøges om.

**Aktører:** Skattestyrelsen, Udviklings- og forenklingsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.

## Forventet værdi for borgere og myndigheder

Det forventes, at beregneren vil give borgerne et bedre overblik over og kendskab til, hvilke ydelser og tilskud borgerne vil være berettigede til. Udover en bedre service til de kommende pensionister vil der forventeligt kunne opnås et mindre pres på myndighedernes support.

I tvivl om dine muligheder?

Der findes mange forskellige muligheder for økonomiske tilskud. Det gælder både for borgere generelt, og for dig som pensionist. Det kan være en jungle at finde rundt i.

Hvis du udfylder de tre felter nedenfor, kan vi vise dig forslag til økonomiske fordele, som du kan undersøge nærmere.

Tillægsprocent  ?

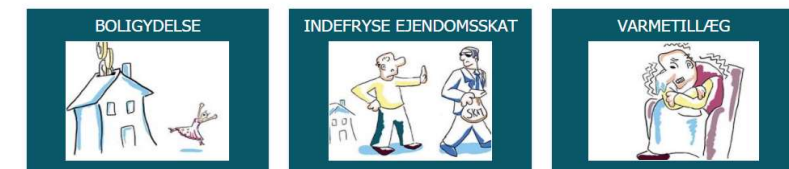
Likvid formue  ?

Hår du helbredstillæg?  Ja  Nej ?

BEREGN

Resultater

Vi har fundet disse, som måske kan være relevante for dig:



Billedet: Syddjurs Kommunes ydelses- og tilskudsberegner – pensionistlivet.dk





## Idé 4

Ældrechecken: Nyt  
udbetalingstidspunkt

# Ældrechecken: Nyt udbetalingstidspunkt

## Problem

Ældrechecken udbetales sammen med folkepensionen automatisk én gang om året omkring slutningen af januar. Udbetaling Danmark anvender borgernes formueoplysninger fra den seneste opgjorte formue hos Skattestyrelsen.

Formueoplysningerne er imidlertid over et år gamle. Det skyldes, at borgernes årsopgørelse endnu ikke er klar i slutningen af januar, og Udbetaling Danmark har derfor kun oplysninger fra borgernes formue opgjort per 1. januar sidste år. Formueoplysningerne, der anvendes, kan dermed risikere ikke at afspejle borgernes reelle formue.

Skattestyrelsen opgør borgernes formue én gang om året og har ikke mulighed for at ændre i oplysningerne, når årsopgørelsen er færdig. Når ældrechecken udbetales, oplever Skattestyrelsen et stort pres på deres supportkanaler. Borgerne ønsker, at Skattestyrelsen ændrer i sidste års formueoplysninger, men Skattestyrelsen kan og må ikke ændre i årsopgørelsen. Hvis borgerne har ændringer i deres formue, skal de derfor oplyse UDK direkte via en selvbetjeningsløsning på borger.dk – en mulighed de færreste kender.

## Idé

*Ændring af udbetalingstidspunktet for ældrechecken:*

- Ved at rykke udbetalingen af ældrechecken til senere på året, fx omkring maj, vil det være muligt at trække på borgernes nye årsopgørelse og derved mere tidsvarende formueoplysninger.

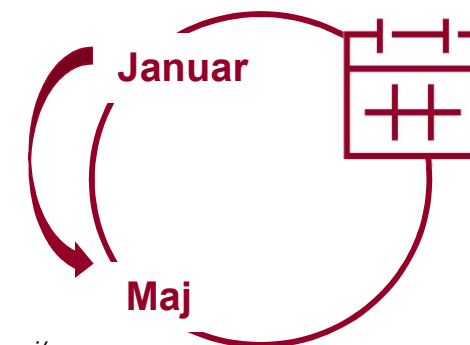
**Aktører:** Skattestyrelsen, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen.


## Forventet værdi for borgere og myndigheder

En ændring af udbetalingstidspunktet forventes at skabe større tilfredshed hos borgerne. Det er også forventningen, at et nyt udbetalingstidspunkt vil føre til færre supportopkald hos Skattestyrelsen, når ældrechecken udbetales. Det forventes også, at færre borgere får en efterregulering fra Udbetaling Danmark som følge af for meget eller for lidt udbetalt i forbindelse med udbetaling af ældrecheck, ligesom det forventes, at Udbetaling Danmark får færre supportopkald om udbetaling af ældrechecken.



Billede: <https://pensionistlivet.syddjurs.dk/oekonomi/>





# Identificerede behov hos borgere og myndigheder

- 1 En mere udbredt anvendelse af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning
- 2 Interaktiv pensionsplan

Beskrivelsen af de to behov udgør relevante udgangspunkter for en videre idéudvikling til at forløse behovene i brugerrejsen.

## 1

## Øget anvendelse af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning

Det er svært for pårørende, der ønsker at hjælpe en anden med pensionen, at klare de praktiske gøremål enkelt og sømløst. Det kræver naturligvis en fuldmagt at få lov til at klare ærinder på vegne af en anden, men det er meget forskelligt, hvordan de enkelte myndigheder administrerer processen om at give og fremvise fuldmagt i forbindelse med enkelte gøremål.

I dag findes den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning, som flere myndigheder gør brug af. Der er imidlertid mange myndigheder, der fortsat gør brug af egne løsninger. Det udfordrer borgerne, når der er gøremål, der går på tværs af myndigheder, da borgerne møder flere forskellige fuldmagtsløsninger frem for en enkel og velkendt løsning.

Hvis borgerne skal opleve en større sammenhæng i brugerrejsen, er der behov for, at en fællesoffentlig fuldmagtsløsning udbredes til flere myndigheder. En øget anvendelse af en fællesoffentlig digital fuldmagtsløsning forudsætter imidlertid et større kendskab hos myndighederne samt et fokus på læring hos support- og servicepersonale og bedre implementering hos de myndigheder, der er med. Der foreligger således et arbejde med at udbrede kendskab til løsningen og forståelse for løsningens funktionalitet.

Derudover bør det i nærmeste fremtid udforskes, hvorvidt den eksisterende fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning rummer den fornødne funktionalitet til at opfylde både myndighedernes og borgernes behov.

**Aktører:** KL, Skatteforvaltningen, ÆldreSagen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen



1. Resumé
2. Om projektet
3. Livssituationen
4. Problemområder
5. Guiden
6. Idé- og behovskatalog

## Interaktiv pensionsplan

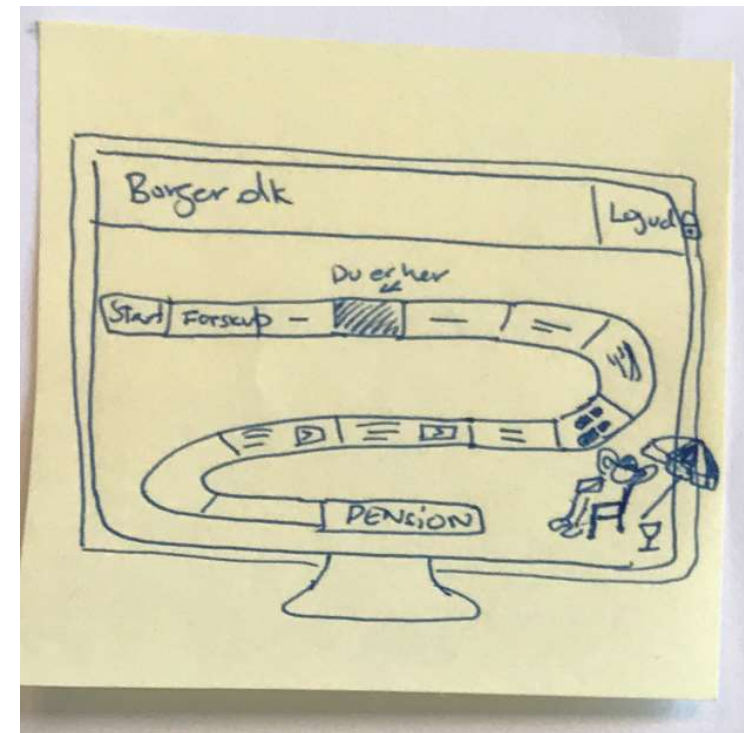
I dag skal borgere i høj grad selv skabe sammenhæng i deres pensionsmuligheder. Samtidig har borgere et stort behov for økonomisk overblik og en vished om, hvor de er i processen med at planlægge deres pension og søge folkepension og evt. andre tillæg og tilskud.

Der findes i dag gode muligheder for at få overblik over sin pension på blandt andet PensionsInfo, men PensionsInfo omfatter alene folkepensionen og individuelle pensioner. Mange borgere er også afhængige af tillæg og tilskud til folkepensionen og vil derfor have gavn af et interaktivt værktøj, der i højere grad er i stand til at præsentere og sammenholde relevante personlige data på tværs af myndigheder med henblik på at give et bedre overblik over den samlede økonomiske situation.

Et interaktivt værktøj til målgruppen, som kan skabe grundlag for læring og overblik over livssituationen, vil kunne imødekomme dette behov. Her vil en gamification af planlægningen og overblikket kunne motivere borgerne til handling. Samtidig skal værktøjet designes med fokus på genkendelighed, tryghed og webtilgængelighed.

En videre kvalificering af behovet og en eventuel idéudvikling vil fx kunne igangsættes i samarbejde med universitets- og forskningsmiljøer, hvor de studerende kunne få mulighed for at arbejde med problemstillingen og udvikle og teste et koncept.

**Aktører:** KL, Skattestyrelsen, universitets- og forskningsmiljøer, Ældresagen, ATP/Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsen



Billede: Tegning af løsningsforslag, der handlede om en interaktiv og gamificeret pensionsplanlægning fra to be-workshop i projektet.



**DIGITALISERINGSSTYRELSEN**