

---

## Afsluttende rapport for initiativ 1.1: ”Digital post til alle borgere i 2014”

### Stamdata

Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.1	
Initiativnavn	Digital Post til alle borgere i 2014
Ministerium	Finansministeriet
Institution	Digitaliseringsstyrelsen
Budget og finansiering	
Ansvarlig for statusrapportering	Line Hansen
Formand for følge-/arbejdsgruppe	-
Projektleder	Lone Boe Rasmussen
Projektejer	Louise Palludan Kampmann
Programleder	
Starttidspunkt	1.1. 2012
Sluttidspunkt	
Øvrige kommentarer	-

### Resultater

Den centrale målsætning for initiativ 1.1 lød: ”*Alle borgere har forventet inden 1. november 2014 en digital postkasse, hvor de modtager deres post fra det offentlige*”.

Initiativet indeholdt desuden to yderligere målsætninger omhandlende virksomhedernes overgang til Digital Post d. 1. november 2013 samt 80 pct. målsætningen om, at breve fra det offentlige sendes og modtages digitalt i 2015. For afrapportering af disse to yderligere målsætninger kan henvises til hhv. Erhvervsstyrelsens afslutningsrapport for initiativ 2.1 ”Digital Post til virksomheder” samt Digitaliseringsstyrelsens kommende afrapportering for opfyldelse af 80 pct. målsætningen for digital kommunikation.

Den 1. november 2014 blev det i medfør af Lov om Offentlig Digital Post obligatorisk for alle borgere over 15 år at modtage Digital Post fra offentlige myndigheder, med mindre borgeren var fritaget. En betydelig del af de omfattede borgere havde op mod overgangen på eget initiativ tilmeldt sig Digital Post eller var blevet fritaget. Primo 2016 er 89 pct. af de ca. 4,7 mio. omfattede borgere

tilmeldt Digital Post, mens de resterende 11 pct. enten er midlertidigt eller permanent fritaget.

Forud for overgangsdatoen d. 1. november 2014 var der gennemført en større fællesoffentlig indsats, der skulle gøre såvel myndigheder som borgere parate til Digital Post.

#### *Omlægning til Digital Post hos myndigheder*

De offentlige myndigheder stod op mod overgangen over for et større teknisk og organisatorisk forandringsprojekt. En række tiltag blev derfor sat i gang med henblik på at understøtte myndighedernes forandringsproces.

Klarmelding af myndigheder: Myndighedernes parathed blev inden overgangen til Digital Post for borgerne testet via en række klarmeldinger i perioden foråret 2013 til efteråret 2015, hvor myndigheder angav om de var klar til at sende, modtage og besvare meddelelser via Digital Post. KL forestod klarmeldingen af kommunerne, Danske Regioner af regionerne, mens Digitaliseringsstyrelsen indhentede klarmeldinger fra de statslige myndigheder.

Frikommuneforsøg: I foråret 2014 blev der igangsat et frikommuneforsøg i Odense Kommune, hvor udvalgte borgergrupper blev omfattet af obligatorisk Digital Post. På baggrund af frikommuneforsøget var det muligt at give de øvrige myndigheder en række anbefalinger, der bidrog til en hensigtsmæssig praksis i myndighedernes forberedelse og håndtering af Digital Post

Understøttelse af teknisk implementering af Digital Post: En stor del af arbejdet omkring indførelsen af Digital Post i myndighederne omhandlede den tekniske implementering af løsningen i organisationen. Digitaliseringsstyrelsen understøttede denne proces med blandt andet tekniske vejledninger og hjælpematerialer på digst.dk, etableringen af en interaktiv FAQ til relevante medarbejdere samt afholdelse af bilaterale møder med myndigheder.

Netværksindsatser: Via oprettelsen af netværk relateret til Digital Post fik myndighederne mulighed for at øge deres kendskab til Digital Post og drøfte relevante problemstillinger med andre myndigheder. Digitaliseringsstyrelsen oprettede et myndighedsnetværk, hvor både kommuner, regioner og statslige myndigheder havde mulighed for at drøfte og erfaringsudveksle tekniske og organisatoriske udfordringer.

#### *Omstilling til Digital Post hos borgere*

I forbindelse med overgangen til Digital Post blev der gennemført en række fællesoffentlige indsats med det formål at gøre borgerne parate til at modtage Digital Post. Formålet var at sikre, at; 1) borgerne var bekendte med overgangen til Digital Post, dvs. at de vidste besked om at de fra 1. november begyndte at modtage post digitalt, 2) at borgerne var bekendte med mulighederne for fritagelse og 3) at borgerne kendte til muligheden for at få hjælp og vejledning, og hvor de kunne søge den.

Borgerrettet kommunikationsindsats: Erfaringer fra overgangen til Digital Post for virksomheder i 2013 viste, at kommunikation var centralt i forhold til at sikre modtagernes parathed. På den baggrund spillede den fællesoffentlige kommunikationsindsats en væsentlig rolle i overgangen til Digital Post for borgerne. Indsatsen bestod af en række kampagner, som blev gennemført i perioden forud for overgangen den 1. november 2014 samt i perioden umiddelbart herefter.

Kommunikationskampagnen fulgte tre spor, som tidligere havde vist sig effektive og velegnede til kommunikation med borgerne om digitalisering:

1. Netværksindsatser, herunder inddragelse af myndigheder og frivillige organisationer, hvor Digitaliseringsstyrelsen tilbød centralt producerede materialer til brug for lokale kampagneaktiviteter og direkte information til borgerne
2. PR-indsats, hvor den mere nuancerede fortælling om Digital Post blev kommunikeret og drøftet. Samtidig fungerede omtalen i aviser, radio og tv også som en direkte adgang til at informere borgerne om overgangen til Digital Post.
3. Medieindsats, herunder indrykkede annoncer i trykte og online medier samt en kampagnefilm om Digital Post.

Kommunikationsindsatserne blev koordineret og løftet på tværs af stat, region og kommune, hvilket betød at borgerne blev mødt med ensartede budskaber om Digital Post fra den offentlige sektor.

Orienteringsbreve til borgere: Der blev i august og september 2014 udsendt ca. 2 mio. fysiske orienteringsbreve til borgere, som på daværende tidspunkt endnu ikke havde tilmeldt sig Digital Post på eget initiativ. Allerede tilmeldte borgere modtog et digitalt orienteringsbrev. Formålet med orienteringsbrevene var at informere borgerne om overgangen til obligatorisk Digital Post samt at opfordre borgerne til at tage aktivt stilling til, hvorvidt de havde behov for at blive fritaget.

Det var forventningen, at brevet ville foranledige mange borgere til at anmode om fritagelse op imod 1. november og der blev udarbejdet informationsmateriale samt fritagelsesblanketter til kommunerne, som loftede opgaven omkring fritagelse af borgerne.

Hjælp og vejledning: Overgangen til digital kommunikation, herunder Digital Post, udgjorde en stor forandring i nogle borgeres kontakt med det offentlige, og nogle borgere oplevede at være udfordrede af digitaliseringen. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 indeholdte derfor et særskilt initiativ 1.3, ”Hjælp at hente”. Initiativet indebærer, at offentlige myndigheder skal give borgerne den fornødne hjælp og vejledning i overgangen til digital kommunikation.

En brugervenlig løsning: På baggrund af gennemførte brugerundersøgelser i januar 2014 blev der frem mod overgangen 1. november 2014 foretaget en række forbedringer af designet af Digital Post-løsningen på borger.dk med positive resultater i den efterfølgende brugertest. Udover planlagte justeringer af Digital Post-løsningen er der løbende blevet foretaget en række justeringer af løsningen.

Den første tilfredshedsmåling af Digital Post efter overgangen (marts/april 2015) bekræfter, at borgerne i stort omfang har taget Digital Post til sig. Målingen viste, at 76 pct. af de adspurgte var tilfredse eller meget tilfredse med løsningen. Dette var en stigning på 15 procentpoint sammenlignet med en tilsvarende undersøgelse fra juni 2014.

### **Økonomi**

Overgangen til Digital Post for borgere er fællesoffentligt finansieret, og budgettet for perioden 2012-2015 er overholdt med et mindreforbrug på 1,14 mio. kr.

### **Fremtidigt ejerskab**

Digitaliseringsstyrelsen følger løbende udviklingen i borgernes anvendelse af Digital Post. Pr. primo marts 2016 har 95 pct. af de tilmeldte borgere været logget på Digital Post-løsningen, hvilket tyder på, at hovedparten af borgerne tjekker deres digitale post. Der er dog således samtidig en mindre andel af borgere, som ikke har været logget på løsningen og som derfor ikke kan have læst deres digitale post. Gruppen omfatter i særdeleshed unge under 18 år samt indvandrere med ikke-vestlig baggrund. Der er siden overgangen 1. november 2014 gennemført målrettede tiltag for at nå disse grupper, hvilket bl.a. har resulteret i, at andelen af unge, der har modtaget post inden for det seneste halve år, men ikke har logget ind i perioden, er faldet markant. I løbet af de seneste 10 måneder er andelen gået fra at omfatte hver tredje i aldersgruppen til pr. medio februar 2016 at omfatte hver femte. Selvom om fortløbende indsatser kan have stor effekt, er det samtidig et vilkår, at der altid vil være en mindre gruppe af borgere, som ikke læser deres post fra det offentlige – uagtet om dette er papirbreve eller digitale meddelelser.

Selvom overgangen til Digital Post for borgerne er forløbet planmæssigt, og borgerne har taget løsningen til sig, foreligger der en fortsat opgave med at hjælpe både myndigheder og borgere og følge udviklingen omkring brugernes anvendelse af løsningen. Dette skal bl.a. ses i lyset af, at langt de fleste myndigheder har en vedvarende teknisk og organisatorisk opgave i relation til håndtering af Digital Post og derfor fortsat skal have fokus på omlægning til digitale kanaler, tilstedeværelsen af gode kanalstrategier, mulighed for hjælp og vejledning til borgerne samt en god fritagelsespraksis i kommunerne.

Ligeledes varetager Digitaliseringsstyrelsen en række løbende aktiviteter, fx sendes der orienteringsbreve ud til de borgere, som løbende bliver omfattet af lov om

Digital Post, hvilket primært er borgere, som fylder 15 år samt borgere, der flytter til Danmark. Der ligger desuden en fortsat opgave i at sikre en brugervenlig Digital Post-løsning, der er driftssikker og som borgerne er trygge ved at benytte, i den forbindelse er der bl.a. planlagt en brugertilfredsundersøgelse i løbet af foråret 2016.

I februar 2016 trådte der desuden en ny version af Digital Post løsningen i kraft (Digital Post 2), hvilket medførte betydeligt lavere transaktionspriser, ligesom der i løbet af 2016 træder en række nye funktioner i kraft, der vil understøtte myndigheders og virksomheders brug af løsningen.

Der arbejdes desuden i Digitaliseringsstyrelsen på en næste generation af Digital Post løsningen, der sættes i søen når kontrakten med den nuværende leverandør ophører. Udbudsprojektet har fokus på at sikre, at løsningen fortsat følger med brugernes behov såvel som med den teknologiske udvikling.