

07.11.2017

1/6

Regeringens udspil om digitaliseringsparat lovgivning er i modstrid med borgernes behov og forventninger – der er behov for politisk og demokratisk debat og øget viden

Regeringen har lanceret et nyt udspil om digitaliseringsparat lovgivning. Regeringen forventer, at udspillet skal hasteforhandles med Folketingets partier som en delaftale til finansloven for 2018.

- HK mener ikke, at et så vigtigt udspil bør gennemføres uden en grundig politisk og demokratisk debat. Udspillet bør derfor ikke vedtages som del af finansloven.
- I stedet bør regeringen eller fx Folketingets IT-ordførere tage initiativ til en grundig debat om fremtidens digitale offentlige sektor med inddragelse af borgernes og virksomhedernes ønsker og forventninger, ønsker og forventninger som flere undersøgelser peger på går i en væsentlig anderledes retning end den regeringen lægger op til. Også eksperter i jura og forvaltning og i samspillet mellem teknologi og borgernes relationer til det offentlige bør inddrages i debatten.

Regeringens udspil har nemlig potentiale til at forandre den offentlige sektor markant - herunder borgernes og virksomheders relationer og kommunikation med den offentlige sektor, og borgernes og virksomhedernes oplevelse af en retfærdig, menneskelig offentlig sektor, i øjenhøjde med borgerne. Også borgernes politiske og demokratiske handlemuligheder vil blive påvirket.

Centrale elementer i udspillet handler om, at lovgivningen så vidt muligt skal tilpasse sig digitaliseringen på en række områder. Fx lægger udspillet op til minimal begrænset personlig og først og fremmest digital kontakt til borgerne, og regeringen vil med forslaget indføre fuldautomatiseret sagsbehandling uden skøn (se bilag 1).

Størstedelen af regeringens forslag er jf. HK's undersøgelser helt klart i modstrid med borgernes og til dels virksomhedernes ønsker og forventninger til den offentlige sektor (se evt. bilag 2). Det gælder fx ambitionen om digital kommunikation, automatiseret sagsbehandling uden menneskelig indblanding, fjernelse af skøn mv.

En grundlæggende præmis er, at lovgivningen og politikerne samt borgere/virksomheder skal tilpasse sig digitaliseringen – snarere end omvendt. For HK er spørgsmålet ikke, om vi skal digitalisere. Spørgsmålet er, om vi digitaliserer med udgangspunkt i borgernes virkelighed eller med udgangspunkt i systemets behov og systemets billede af, hvordan borgerne burde være. Og det sidste er et langt stykke hen ad vejen tilfældet i regeringens udspil.

Naturligvis skal den offentlige sektor udnytte de digitale muligheder og være så effektiv som mulig. Det mål skal også tilgodeses i lovgivningsarbejdet – men ikke på bekostning af hensynet til borgerne og virksomhederne, og deres oplevelse af en retfærdig myndighedsudøvelse, eller på bekostning af demokratiet og retssikkerheden. Digitalisering bør ikke være et mål i sig selv, men et middel.

Den offentlige sektor i Danmark er allerede blandt de allermost effektive i verden og kvaliteten i den offentlige regulering er ligeledes blandt de højeste. Danmark er Europas bedste sted at drive forretning og allerede det mest digitaliserede land i EU (se evt. bilag 4).

Man skal således fra politisk hold være særdeles opmærksom på, om forhastede bestræbelser på at skabe digitaliseringsklar lovgivning kan medføre u hensigtsmæssige konsekvenser for den offentlige sektor og for samfundet.

HK har opstillet 10 pejlemærker for succesrig digitalisering af den offentlige sektor med fokus på borgernes behov og forventninger, retssikkerhed mv. (se bilag 3) Vi bidrager gerne med yderligere viden herom samt i det videre arbejde.

AC foreslår endvidere et såkaldt uafhængigt etisk digitaliseringsråd, der skal fremme diskussionen af implementeringen af digitale teknologier og de etiske dilemmaer, det medfører. HK bakker op bag forslaget.

For yderligere oplysninger kontakt Thomas Lynge Madsen på thomas.lynge.madsen@hk.dk.

Med venlig hilsen

Rita Bundgaard
Formand HK Stat

Bodil Otto
Formand HK Kommunal



HK Danmark
Weidekampsgade 8
2300 København S



Bilag 1. Centrale elementer i regeringens udspil om digitaliseringsklar lovgivning.

Jf. <https://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2017/10/digitaliseringsklar-lovgivning-skal-frigive-ressourcer-til-kernevelfaerd>:

- Kommunikation med borgere og virksomheder skal være digital – men borgere og virksomheder har andre forventninger (se bilag 2).
- Sagsbehandling mv. skal automatiseres og varetages af robotter - men borgere og virksomheder har andre forventninger (se bilag 2).
- Lovgivningen skal ikke indeholde skøn - men borgere og virksomheder har andre forventninger (se bilag 2).
- Forvaltningsloven er grundlæggende for besværlig og skal tilpasses digitaliseringen – hvilket førende jurister problematiserer.
- Spareøvelse – i 2020 skal der indhøstes gevinster for 1 mia. kr. stigende til 3 mia. kr. i 2025.
- Politikerne skal i ”i højere grad styre os selv og se bort fra vores små kæpheste for ikke at komplicere lovgivningen” jf. debatindlæg om emnet fra Sophie Løhde.

Bilag 2. Uddybning om borgernes ønsker og forventninger til offentlig digitalisering:

Jf. <https://www.hk.dk/omhk/sectorer/stat/digitaliseringens-blinde-plet>:

- Borgerne ønsker ikke den ansigtsløse, anonyme forvaltning.
- Borgerne ønsker heller ikke den "algoritmebaserede" forvaltning uden mulighed for at tage særlige hensyn eller udvise skøn
- Borgerne ønsker, at digitaliseringen i højere grad tager hensyn til borgernes virkelighed og forventninger – fremfor til systemets behov eller opfattelse af, hvordan borgerne burde være
- Borgerne har store forventninger om at kunne komme i personlig kontakt med en medarbejder. Og borgerne ønsker selv at kunne vælge kanal.
- Når kontakten til det offentlige handler om noget af stor betydning for den enkelte, vil over 70 procent foretrække at tale med et menneske, og de fleste foretrækker ansigt-til-ansigt.
- Borgerne holder fast ved, at der generelt skal være mennesker bag beslutningerne og plads til at tage hensyn til den enkelte og hans eller hendes situation. Og man skal kunne komme i kontakt med den, der har afgjort ens sag.
- Tilsvarende synes et flertal af borgerne ikke, det er i orden, at afgørelser træffes fuldt automatisk, uberørt af menneskehånd.
- Borgerne prioriterer i overvældende grad afgørelser, der tager lidt længere tid, men hvor der er mennesker involveret og mulighed for at tage hensyn – fremfor hurtigere afgørelser, truffet af automatiske it-systemer efter helt faste regler.
- Endelig er muligheden for personlig kontakt rigtig vigtig for deltageres tillid til en myndighed.

Bilag 3. Sådan sætter vi borgeren i centrum for digitaliseringen – ti principper fra HK Stat og HK Kommunal

1. Sæt borgeren først

Digitaliseringen bør tage udgangspunkt i borgerens situation, behov og forudsætninger – frem for i systemets. Fokus bør være på at skabe værdi for borgerne på de områder, der har betydning for dem.

2. Tag hånd om borgerens samlede situation

Myndighederne har pligt til aktivt at hjælpe borgerne med at afklare deres muligheder, pligter og rettigheder i den situation, de står i. Myndighederne bør hjælpe borgerne med at forstå konsekvenserne af de ting, de gør, når de fx søger om en ydelse. Den forpligtelse må ikke sættes over styr i digitaliseringen.

3. Hold fast i retfærdigheden

En retfærdig forvaltning behandler alle lige, men tager samtidig hensyn til den enkelte. Digitaliseringen skal give plads til hensynet til den enkelte, plads til mennesket og plads til, at borgeren fortsat kan opleve at være en person – og ikke bare et nummer, en sag eller et tandhjul i en stor bureaukratisk maskine.

Det betyder blandt andet, at man skal holde fast i skøn, hvor det sikrer hensynet til den enkelte. Og man skal give borgere, der har behov for det, lov til at fortælle deres historie og forklare deres problem – på deres egen måde.

4. Giv altid mulighed for kompetent og fleksibel betjening – på alle kanaler

Borgeren har krav på at blive betjent af medarbejdere, der har viden og indsigt til at forstå og afklare borgerens problem og situation, tid til at lytte til borgeren og kompetence til at gøre det, der skal til, for at løse opgaven eller hjælpe med at skabe kontakt til en, der kan. Og borgeren skal kunne være sikker på at få denne vejledning, uanset om han eller hun sender en mail, ringer eller møder op personligt.

5. Giv altid borgeren adgang til den, der har ansvaret

Borgeren skal altid vide, hvem der har ansvaret for hans eller hendes sag og for en eventuel afgørelse. Borgeren skal altid have mulighed for at få direkte kontakt (per telefon eller personligt) med en ansvarlig person med indsigt i sagen og kompetence til at træffe afgørelser. Ansvarret må ikke bare gemmes væk bag automatiserede systemer og callcentre.

6. Hav altid kvaliteten med i digitaliseringen

'Effektivitet' uden kvalitet giver ingen mening. Man bør derfor altid tænke kvalitet med som et centralt succeskriterium, når man digitaliserer – og måle kvaliteten før og efter en væsentlig omlægning af servicen og på tværs af hele borgerens servicerejse. Det gælder både den servicekvalitet, borgeren oplever, den faglige og forvaltningsmæssige kvalitet i vejledning og sagsbehandling og de samfundsmæssige mål, som den konkrete service eller ydelse er sat i verden for at opfylde.

7. Inddrag altid borgerne og medarbejderne i udviklingen

Borgerne og de medarbejdere, der møder dem (på telefon, personligt og på chat og mail), ved bedst, hvor skoen trykker. Borgernes og medarbejdernes udfordringer og idéer kan være en værdifuld drivkraft for innovationen i den offentlige sektor. Alligevel bliver de for sjældent inddraget seriøst, tidligt nok og i tilstrækkeligt omfang, når der skal tænkes nyt – fx udvikles nye digitale løsninger.

8. Understøt medborgerskab

I det omfang, borgerne ønsker det, skal de have mulighed for at blive inddraget og bidrage aktivt til løsningen af opgaven. De skal kunne opleve sig selv som værdifulde, myndige medspillere, og behandles med respekt – uanset hvor meget eller lidt digitale de så er eller ønsker at være det.

9. Lad servicen drive digitaliseringen – ikke omvendt

Udgangspunktet for at tilrettelægge mødet mellem borgere og myndighed (på alle kanaler) bør være den relation, man som myndighed ønsker at have til sine borgere, og den servicekvalitet, borgeren forventer. Denne service skal så leveres gennem den kombination af kanaler, der bedst og mest effektivt løser den samlede opgave. Digitaliseringen bør ses som et af flere midler til at levere denne service – aldrig som et mål i sig selv.

10. Brug digitaliseringen til at styrke det lokale Danmark

Digitaliseringen betyder, at vi i højere grad kan frigøre os fra tid og sted. Service kan leveres alle steder fra til alle steder. Men det er vigtigt, at borgerne også har mulighed for at få den personlige service lokalt, når de har brug for det. Frem for at bruge digitaliseringen til at centralisere opgaveløsningen i et enkelt eller nogle få store centre, fjernt fra de fleste borgere, kan vi bruge digitaliseringen til at binde lokale ressourcer sammen i netværk. Netværk kan tilbyde de samme storskalafordele som centraliserede løsninger, men samtidig bevare kompetencerne lokalt – til gavn for de borgere, der har brug for det.

<https://www.hk.dk/omhk/sectorer/stat/digitaliseringens-blinde-plet>

Bilag 4. Effektivitet, reguleringskvalitet og graden af digitalisering i Danmark

- Den danske offentlige sektor er blandt de allermest effektive i verden: De seneste fem år har Danmark således gennemsnitligt ligget på en 2. plads over OECD-lande med den mest effektive offentlige sektor. Dette skyldes især god administration, der både sikrer effektive sagsgange og regulering samt værner om vigtige værdier som retssikkerhed og demokrati.
- Danmark er endvidere Europas bedste sted at drive forretning og det tredjebedste globalt, ifølge Verdensbanken. Det skyldes blandt andet effektiviteten af den offentlige sektor.
- Endvidere understreges effektiviteten i den offentlige administration også af, at kvaliteten af den offentlige regulering i Danmark er blandt de højeste i verden.
- Og endelig er Danmark ifølge EU det mest digitaliserede samfund i EU. Og vi ligger desuden fx på andenpladsen i brugen af eGovernment-tjenester (e-Boks, Borger.dk osv.)
- Kilde: Verdensbankens World Governance Indicators, Doing Business og andre udgivelser fra Verdensbanken og EU.