



Talepapir

J.nr. 09/02011

Kommunaludvalget – samrådsspørgsmål stillet af Rasmus Prehn
(S)

Svar på spørgsmål O

Hvad er ministerens holdning til, at stadig mere kontakt til det offentlige foregår digitalt, mens der stadig findes en større gruppe danskere, der ikke føler sig trygge ved eller helt behersker it?

- Når Danmark i disse år bliver mere digitaliseret, så er det efter min opfattelse et fremskridt, som vi kan være stolte af.
- Gennem tiderne har vi taget mange, gavnlige teknologiske skridt fremad. Ingen vil vel for alvor mene, at telefonen har været til skade for danskerne eller det danske samfund. Tværtimod. Derfor har vi fx udviklet en digital skattemappe, som mere end 3 mio. danskere brugte sidste år. For blot at nævne ét eksempel på en digital løsning, der har gjort det nemmere at være borger i Danmark.
- Og regeringen vil fortsat arbejde for at sikre flere digitale løsninger til gavn for danskerne.
- Tal fra Danmarks Statistik viser, at 83 pct. af familierne har en computer med internetforbindelse derhjemme. Tre ud af fire danskere bruger internettet dagligt eller næsten dagligt. 2,6 mio. danskere har prøvet at købe noget på internettet, og næsten 7 ud af 10 danskere bruger netbank, når de ordner deres daglige bankforretninger. Populære tjenester som facebook og google har millioner af danske brugere.

- Jeg mener, at danskernes adfærd på nettet viser os, at de er klar til at kommunikere mere digitalt med det offentlige, og derfor mener jeg også, at de bør være mere digitale med det offentlige, end de er i dag. Der må vi sørge for at skubbe på.
- Og det skal vi gøre ved, at det offentlige fortsat sørger for at tilbyde brugervenlige selvbetjeningsløsninger af høj kvalitet på alle serviceområder – og ved at markedsføre disse løsninger målrettet over for befolkningen.
- Men så er det også vigtigt for mig at pointere, at det er regeringens klare opfattelse og hensigt, at digitaliseringen ikke må forhindre nogen borgere i at få de offentlige services og ydelser, de har ret til.
- Derfor hjælper fx borgerservicecentre dem, som har svært ved at bruge de digitale kanaler, så også kan blive mere digitale. Regeringens mål er nemlig at inkludere så mange som muligt i det digitale samfund.
- Et godt eksempel på at skubbe på og hjælpe til er kommunernes aftale med PostDanmark om at fjerne papirflyttemeldelsen fra flyttemappen og erstatte den med en papirlap, der opfordrer borgeren til at melde flytningen digitalt til kommunen fx via borger.dk.
- Årsagen er, at anvendelsen af kommunernes digitale flytteløsninger er meget lav – selv for de grupper af borgere, der er helt trygge ved it.
- Og erfaringen viser, at når danskerne får en papirblanket i hånden, så er de meget tilbøjelige til at bruge den – selv om de lige så godt kunne gå på nettet. Ved i dette konkrete tilfælde at fjerne blanketten, fjernes samtidig en stor barriere for øget anvendelse af de digitale flytteløsninger.

- De borgere, der ikke er i stand til eller ikke er trygge ved på egen hånd at anmelde flytningen på nettet, kan henvende sig personligt til kommunen og få hjælp til det.
- Og det leder mig videre til spørgsmålet om, hvordan regeringen vil sikre, at it ikke bliver en barriere for folk, der ønsker kontakt med det offentlige.

Svar på spørgsmål P

Hvordan vil ministeren fremover sikre, at it ikke bliver en barriere for folk, der ønsker kontakt med det offentlige f.eks. i forbindelse med lægeskift?

- Siden 2001 har borgerne selv kunnet skifte læge eller bestille et nyt sundhedskort via internettet. Men det har også været muligt at henvende sig personligt hos kommunen og få hjælp til det.
- Jeg har ikke kendskab til aktuelle planer om, at man kun skal kunne skifte læge på nettet. Men hvis man forestillede sig, at dette scenarium blev en realitet engang i fremtiden, så er det min klare opfattelse, at vi ville kunne håndtere dette. Det er flytteløsningen, som jeg nævnte tidligere jo et glimrende eksempel på.
- Altså, hvis en papirblanket helt afskaffes til fordel for en digital løsning, så vil borgeren have adgang til at få hjælp til at udfylde den digitale løsning fx hos de kommunale borgerservicecentre.
- For igen må jeg pointere, at regeringens hensigt er at få så mange borgere som muligt til at blive digitale i deres kontakt med det offentlige.
- Hvis vi gør en indsats for at markedsføre løsningerne, så danskerne kender til de digitale muligheder, vil færre borgere optage ressourcer hos kommunens borgerservicecen-

tre. Og det er en stor fordel for de borgere, som måtte have brug for hjælp i borgerservice.

- På den måde er digitaliseringen ikke med til at skabe barrierer for kontakt – tværtimod.
- Digital kontakt med det offentlige er samtidig en stor fordel, fordi borgerne kan kommunikere med det offentlige hvor og hvornår, det passer i et travlt og moderne hverdagsliv. Det er fleksibelt, for de behøver ikke tænke på, om deres lokale borgerservicecenter har åbent eller ej.
- Dette bringer mig videre til det næste samrådsspørgsmål, som drejer sig om hvordan regeringen vil sikre, at planer om at samle fx den objektive sagsbehandling ikke bliver en barriere for kontakt for borgere med lave it-færdigheder.

Svar på spørgsmål Q

Når regeringen har planer om at centralisere f.eks. objektiv sagsbehandling såsom folkepension og boligsikring, hvordan skal det så sikres, at manglende it kundskaber ikke bliver en barriere?

- Regeringen har ingen intentioner om at tvinge borgerne til at bruge digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med en samling af den objektive sagsbehandling.
- Som jeg tidligere har redegjort for over for kommunaludvalget, vil det ved en samling af den objektive sagsbehandling alene være egentlige sagsbehandlingsopgaver og de ikke-personlige kontaktkanaler (fx telefon, brev og mail mm.), som samles i sagsbehandlingscentre.
- Den personlige vejledning bevares derimod lokalt i kommunerne.

- Med andre ord vil borgerne også efter en samling af den objektive sagsbehandling kunne henvende sig personligt i kommunerne og modtage assistance og generel vejledning om den objektive sagsbehandling.
- Denne mulighed for at møde personligt frem i kommunerne kan benyttes af alle borgere, uagtet om deres fremmøde skyldes, at de reelt ikke kan eller blot ikke ønsker at bruge de andre kontaktmuligheder – herunder digitale selvbetjeningsløsninger – der tilbydes inden for den objektive sagsbehandling.
- En samlet objektiv sagsbehandling påtænkes således indrettet på en sådan måde, at borgeres manglende it-kundskaber ikke vil være en barriere.
- I forbindelse med en samling af den objektive sagsbehandling er det dog klart regeringens ambition, at der skal arbejdes på at gøre den digitale kanal mere attraktiv for borgerne.
- Det vil være en fordel for borgerne, fordi de dermed kan tage kontakt til det offentlige, når det passer ind i deres hverdag.
- Det vil også være en fordel for det offentlige, da digitale henvendelser typisk er meget billigere at håndtere end personlige henvendelser.
- Et sådant ”kanalskifte” blandt borgerne er dog ikke noget, vi har forudsat ved overvejelserne om at samle den objektive sagsbehandling.
- Og det bringer mig videre til spørgsmålet om effektiviseringspotentialen ved at samle den objektive sagsbehandling.

Svar på spørgsmål R

Ministeren bedes redegøre for, hvordan regeringen finder frem til, at der er et besparelspotentiale i at samle den såkaldte objektive sagsbehandling i centrale enheder?

- Som nævnt er et "kanalskifte" blandt borgerne i retning af de digitale kanaler ikke noget, vi har forudsat ved overvejelserne om at samle den objektive sagsbehandling.
- Af samme grund er der ved beregningen af effektiviseringspotentialet ved en samlet objektiv sagsbehandling ikke indregnet den økonomiske gevinst, der vil være, hvis flere borgere vælger at benytte de digitale selvbetjeningsløsninger.
- Beregningerne af effektiviseringspotentialet ved en samlet objektiv sagsbehandling er resultatet af et meget omfattende arbejde, som har strukket sig over snart to år.
- Det vil derfor være for omfattende at redegøre for disse beregninger her i dag. Jeg vil i stedet henvise til den detaljerede gennemgang af beregningerne, som tidligere er sendt til kommunaludvalget som led i besvarelsen på kommunaludvalgsspørgsmål 93.
- Overordnet kan jeg dog sige, at beregningerne af effektiviseringspotentialet baserer sig på oplysninger, som kommunerne har indberettet.
- Omkring 90 kommuner har svaret på spørgsmål om blandt andet sagsmængde og ressourceforbrug på hvert af de analyserede sagsområder.
- De kommunale indberetninger viser, at der er meget store forskelle på, hvor effektive kommunerne er til at administrere den objektive sagsbehandling.

- Når der tages højde for andre faktorer som kvalitet, service og indbyggersammensætning tegner der sig et ganske tydeligt billede: des flere sager en kommune har, des mere effektiv er den.
- Samlet set er der et stort effektiviseringspotentiale ved at samle den objektive sagsbehandling i et fåtal sagsbehandlingscentre.
- Nu er det ikke alle dele af den objektive sagsbehandling, som er velegnet til en samling. Det drejer sig blandt andet om visse skønsmæssige delopgaver, fx vurderingen af om en boligstøtteansøger er stærkt bevægelseshæmmet, som nødvendigvis må løses lokalt.
- I beregningerne af effektiviseringspotentialet ved at samle den objektive sagsbehandling er der taget højde for, at sådanne opgaver fortsat skal løses i kommunerne.
- Samlet set er vi nået frem til, at en samling af den objektive sagsbehandling kan realisere et effektiviseringspotentiale på knap 300 mio. kr. årligt, når samlingen er fuldt indfaset.
- Kommunernes Landsforening er med en lidt anden fremgangsmåde nået frem til et tilsvarende resultat.
- I det sidste samrådsspørgsmål spørges der til risiciene ved at samle den objektive sagsbehandling.

Svar på spørgsmål S

Når erfaringerne med at centralisere SKAT tages i betragtning, finder ministeren det så ikke risikabelt at centralisere noget så afgørende for folk som f.eks. folkepension, boligsikring m.m.?

- En samling af den objektive sagsbehandling vil være et stort offentligt forandringsprojekt, som vil have betydning

for, hvor og hvordan op til 2.000 offentlige årsværk fremover skal løse deres opgaver.

- Sådanne forandringsprojekter er erfaringsmæssigt forbundet med visse risici, som skal tages alvorligt og håndteres seriøst for at sikre en god implementering.
- Det er naturligvis afgørende for regeringen, at udbetalingen af blandt andet folkepension og boligsikring gennemføres upåvirket både før, under og efter en samling af den objektive sagsbehandling.
- Borgerne skal have det, som de har krav på.
- En samling af den objektive sagsbehandling skal derfor tilrettelægges med stor respekt for de erfaringer, som der er gjort fra lignende store forandringsprojekter, herunder skattefusionen og kommunalreformen.
- Det skal blandt andet ske ved at afsætte tilstrækkelig med tid og ressourcer til implementeringen – både under forberedelsen af samlingen, i forbindelse med selve samlingen og ved overgangen til den almindelige drift.
- Det skal også ske ved at sikre meget klare ansvarsfordelinger og samarbejdsrelationer mellem de involverede myndigheder, således at der ikke opstår tvivl om, at hvem der gør hvad.
- Når det er sagt, er det selvfølgelig umuligt at gardere sig imod, at noget kan gå galt. Den blotte risiko for, at noget kan gå galt, må dog aldrig lede til handlingslammelse.
- Det er enhver ansvarlig regerings opgave at sikre, at den offentlige opgaveløsning er tilrettelagt på den mest hensigtsmæssige måde.

- Regeringens analyser af den objektive sagsbehandling har tydeligt vist, at dette ikke er tilfældet for den objektive sagsbehandling i dag, og regeringen er derfor parat til at tage konsekvensen heraf.
- Regeringen vil selvfølgelig tilrettelægge samlingen af den objektive sagsbehandling med respekt for erfaringerne fra tidligere forandringsprojekter og under hensyn til vigtigheden af, at der er en sikker og stabil drift før, under og efter samlingen.