

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Udvalget for Videnskab og Teknologi
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Svar på spørgsmål 241 (alm. del)

I brev af 27. juni 2011 har udvalget efter ønske fra Yildiz Akdogan (S) stillet mig følgende spørgsmål:

Spørgsmål 241:

”Mener ministeren, at det er en god løsning, at nedsætte serviceniveauet på supporten for NemID - ved eksempelvis at øge ventetiden på telefonsupport – når der har vist sig et langt større supportbehov for NemID end forventet?”

Svar:

Som det fremgår af mit svar på spørgsmål 240 og min orientering til Videnskabsudvalget af 23. juni 2011, er der ikke tale om at nedsætte serviceniveauet for supporten, men i en prøveperiode fra 1. juli til 30. september at gennemføre forskellige tiltag, der kan tilskynde brugerne til at anvende digital selvbetjening på nemid.nu eller henvende sig i brugernes pengeinstitut, hvis problemet vedrører netbankerne.

Hensigten med denne prøveperiode er at tilvejebringe et bedre grundlag for at tage stilling til, hvad de rette tiltag skal være. Der vil efter de tre måneders testperiode blive udarbejdet en evalueringsrapport, der skal vurdere effekten af den forlængede telefonventetid.

Jeg vil derfor afvente resultatet af afprøvningen, før jeg tager stilling til, om det er en god løsning at ændre ventetiden.

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

8. juli 2011

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vt@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 11-112708
Dok nr. 1939651
Side 1/1