



Folketingets Socialudvalget

Departementet
Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300
Fax. 3393 2518
E-mail sm@sm.dk

Dato: 19. marts 2012

J.nr. 2012-0000144

Under henvisning til Folketingets udvalgs brev af 14. marts 2012 sendes svar på spørgsmål nr. 3, ad (L 86) som hermed besvares.

Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Tom Behnke (KF).

Spørgsmål nr. 3:

"Kan ministeren garantere at borgerne, altid har krav på at få personlig og individuel hjælp og vejledning fra en sagsbehandler, hvis borgeren ønsker det, uanset hvor stor en del af den kommunale sagsbehandling, der fremover bliver digitaliseret og overført til Udbetaling Danmark?"

Svar:

Lovforslag L 86 indeholder flere bestemmelser, der beskriver kommunens og Udbetaling Danmarks forpligtelse til at give borgerne hjælp og vejledning.

Lovforslagene om Udbetaling Danmark indfører ikke krav om digital kommunikation og indeholder derfor heller ikke forslag om, at der kun kan ske kontakt via digitale kanaler til Udbetaling Danmark.

Når Udbetaling Danmark går i drift, vil borgerne forsat kunne indgive ansøgninger i papirform og kan desuden kontakte Udbetaling Danmark telefonisk.

Udbetaling Danmark vil tilskynde så mange borgere som muligt til at bruge de digitale kanaler ad frivillighedens vej. Borgerne vil således kunne ansøge om ydelser i Udbetaling Danmark elektronisk via Borger.dk, der er den samlede digitale indgang til ansøgningsskemaer i både kommunerne og Udbetaling Danmark.

Borgere, der har svært ved at benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger, vil kunne kontakte Udbetaling Danmark for at få telefonisk support eller digital support til selvbetjeningsløsninger og ansøgninger.

Herudover vil alle borgere fortsat kunne få generel og helhedsorienteret vejledning om de ydelser, som borgeren kan være berettiget til, herunder ydelser fra Udbetaling Danmark.

Borgere med særlige behov, der generelt har forskellige problemer og derfor ikke selv kan varetage kontakten til Udbetaling Danmark, får ligeledes ret til at få ansigt-til-ansigt-hjælp i kommunen fra en medarbejder, der har pligt til at hjælpe borgeren med at indgive ansøgning og i øvrigt bistå borgeren i kontakten med Udbetaling Danmark.

Der vil kun blive indført krav om obligatorisk digital kommunikation, herunder obligatoriske digitale ansøgninger i overensstemmelse med den Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi. Borgere med særlige behov kan undtages fra obligatorisk digital kommunikation. Det gælder også for borgere, der vil modtage ydelser fra Udbetaling Danmark.

Endelig kan det nævnes, at der er i satspuljen for 2012 er afsat 20 mio. kr. til ældre og 8. mio. kr. til udsatte med henblik på at forøge deres digitale færdigheder.

Der henvises til L 86, forslag til lov om sagsbehandling og administration i Udbetaling Danmark (Udbetaling Danmark-loven), afsnit 2.4.2, § 2, stk. 2 samt § 3 i lovforslaget samt til de specielle bemærkninger til disse bestemmelser.

Der henvises herudover til Notatet om Udbetaling Danmark og digitalisering samt Notat om Udmøntning af digitaliseringsmidler i satspuljen, som er fremsendt til udvalget.

Karen Hækkerup

/ Bent Nielsen