

Hvordan kan jura og data skabe bedre brugerrejser?

Januar 2018

v/ Camilla Dupont, chefkonsulent, ATP



Fakta om familieydelse og boligstøtte

Udbetaling Danmark står for udbetalingen af en række ydelser til enlige

Børnetilskud

- ❑ ca. 130.000 familier hvert kvartal
- ❑ 2,3 mia. kr. årligt

Boligstøtte

- ❑ Ca. 470.000 enlige modtager boligstøtte
- ❑ 14 mia. kr. årligt

Forskudsvist udlagt bidrag

- ❑ ca. 70.000 bidrag fastsat af Statsforvaltningen
- ❑ 2-3.000 private aftaler om børnebidrag
- ❑ ca 1,7 mia. kr. årligt

Børne- og Ungeydelse

- ❑ ca. 580.000 familier (0-14 år)
- ❑ ca. 180.000 familier (15-17 år)
- ❑ 14,7 mia. kr. årligt

Den strategiske bane

- Bedre brug af data
- Bedre brugerrejser
- Hurtigere afgørelser
- Færre fejludbetalinger
- *Symmetri på tværs af ydelser*



Hvordan kan jura og data skabe bedre brugerrejser?

Er det hønen eller ægget, der kom først?



Er det data eller jura, der er forudsætningen for at skabe bedre brugerrejser på tværs af den offentlige sektor?

Bedre brugerrejser

Hvordan sikres en bedre brugerrejse ved familiebrud og skilsmisse set i et juridisk perspektiv?

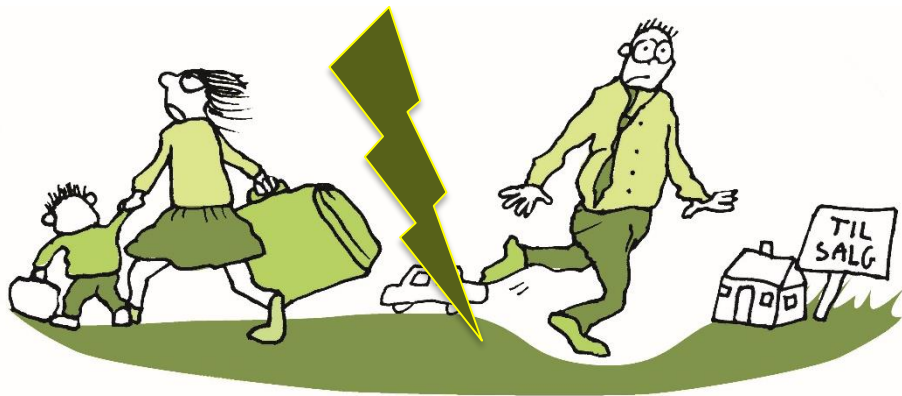
1. En fælles indgang til det offentlige – Mit Overblik
2. Fælles sprog, definitioner og begreber
3. Nye administrationsmodeller



En fælles indgang til det offentlige

Visionen om en portal hvor

- ❑ borger møder en sammenhængende offentlig sektor.
- ❑ myndigheder fælles investerer i intelligent brug af data og teknologier.



Thomas og Line skal skilles.



Line går ind på nettet og søger skilsmisse



En fælles indgang til det offentlige

- ❑ Line finder information målrettet hende.
- ❑ Line får overblik over de handlinger, der kræves af hende.
- ❑ Line kan nemt modtage og afsende oplysninger.
- ❑ Line kan tjekke hvilke oplysninger myndighederne har om hende, og hun kan selv rette fejl i oplysningerne.



Hvad er der på Mit Overblik?

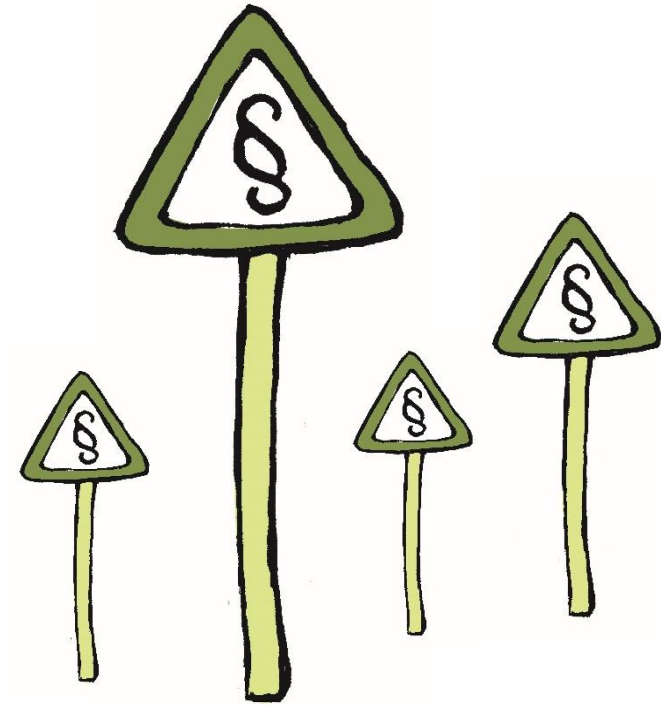
<p>Personaliseret indhold</p> <p>Borger.dk's informationssider personaliseres på baggrund af data, vi har om borgeren, når borger logger på borger.dk.</p> <p>Gælder både offentlige og private aktører.</p> <p>Fx hvis en borger nærmer sig pensionsalderen, så informerer vi om det, der vedrører pension.</p>	<p>Livstemaer</p> <p>Én indgang til at give borgeren overblik over, hvad han skal gøre i kontakten til offentlige og private aktører, når han står i en livssituation som skilsmisse, ægtefælles dødsfald, flytning mm.</p> 	<p>Mine oplysninger</p> <p>Borger kan se, hvilke oplysninger det offentlige har om borgeren.</p> <p>Fx oplysninger om bopæl, formue, indkomst-, familie- og arbejdsforhold m.v.</p> <p>Borger opdaterer oplysninger direkte på siden under "Mine oplysninger". Data anvendes på tværs af og fejl rettes ved kilden.</p> <p>Partshøring er erstattet af denne side.  </p>
<p>Handlinger</p> <p>Liste over, hvad myndigheden mangler fra borgeren for at kunne behandle en sag eller ansøgning.</p> <p>Borger kan kommunikere med myndighederne. Fx underskrive elektronisk, uploade dokumenter.</p> <p>Simple Ja/Nej transaktioner</p>	<p>Ydelser og sager</p> <p>Oversigt over ydelser borger modtager fra det offentlige.</p> <p>Oversigt over igangværende sager (sagsstatus, ansøgninger, sagsbehandlingstid m.v.)</p> <p>Eventuelle frister er tydelige for borger, når han er logget ind.</p> <p>Oversigt over eventuel gæld til det offentlige, og hvordan gæld afvikles.</p>	<p>Arkiv</p> <p>Informationer fra myndigheder, som vi kender det i dag.</p> <p>Arkiv over post og dokumenter.</p>

En fælles indgang til det offentlige

Er der juridiske barrierer?

Nej men der er forhold, som skal være på plads!

- Journalisering og logning og persondatalovgivningen
- Dataejerskab og –ansvar
- Myndighedsansvaret
- Forvaltningsretlige regler og principper
 - Afgørelser contra orientering
 - Berettiget forventning hos borger – falsk tryghed
 - Vejledningsforpligtigelsen contra muligheden for at statuere ond tro senere.



En fælles indgang til det offentlige

Hvordan vil Line og Thomas se på Mit Overblik?



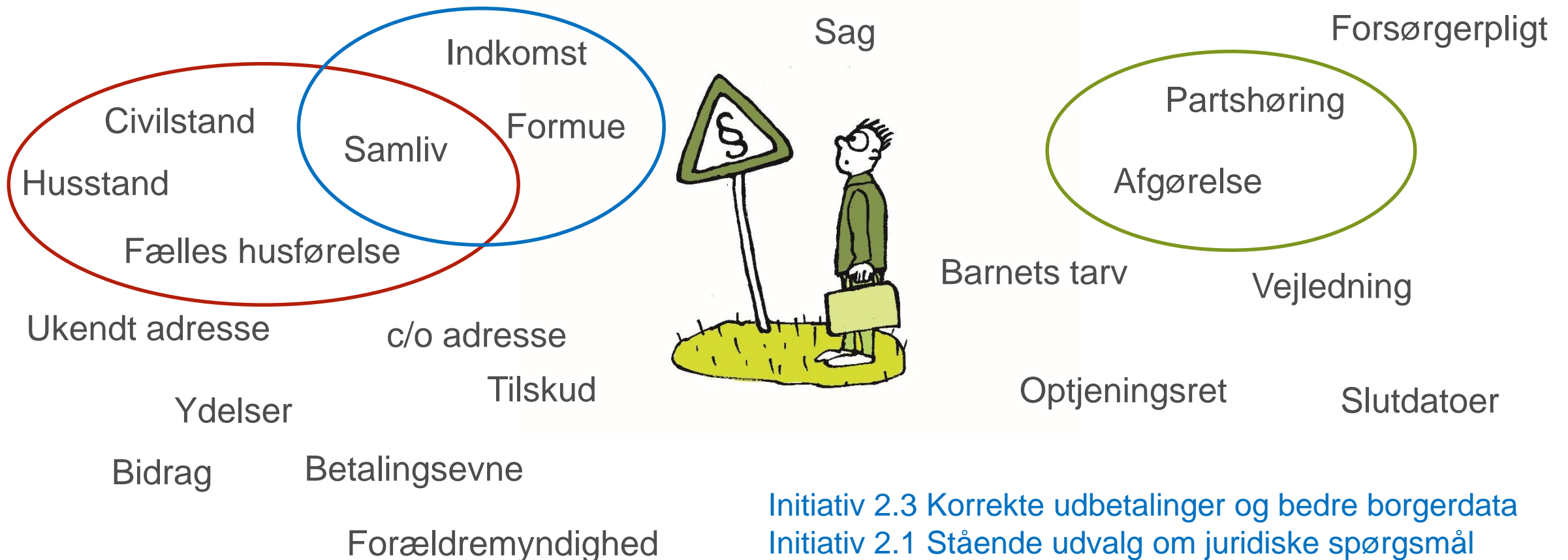
Er det endnu et skridt mod et
overvågningssamfund?



Eller er det borgernær 24/7 forvaltning, der
imødekommer den digitale borgers behov
og forventninger?

Fælles definitioner og begreber

Uensartede begreber – stort fortolkningsrum – praksisskabte formodningsregler



Forslag til nye administrationsmodeller

- Få, Objektive og Registerunderstøttede kriterier
- Enkle beregnings- og reguleringsmodeller
- Autoritativ anvendelse af oplysninger fra registre
- Forebyggelse af fejludbetalinger



Borgere



Administrator



Retssikkerhed

Boligstøtte
12 forslag

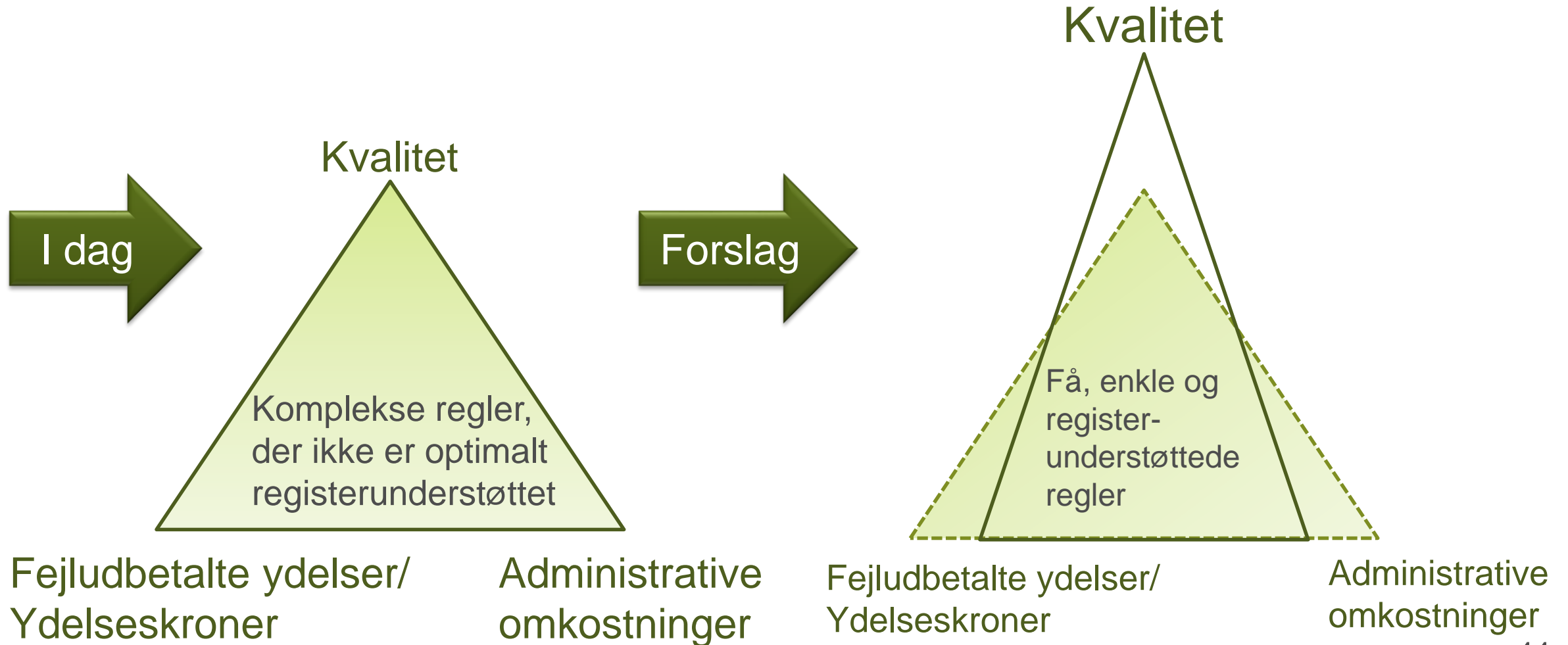


Pension
13 forslag

Familieydelse
13 forslag



Forslag til nye administrationsmodeller



Forslag til nye administrationsmodeller

5 eksempler på regelforenklingsforslag, der har betydning for skilsmisse/familiebrud

Betalingsfrekvens m.v.

- Alle ydelser betales månedsvist
- Alle ydelser betales bagudrettet
- Samme slutdatoer når barnet fylder 18 år

Autoritativ anvendelse af CPR

- Tilskud til enlige udbetales til den, der har barnet boende ifølge CPR.
- Hustrandsmedlemmer defineres som dem, der er registreret på adressen.
- Samliv statueres hvis man deler adresse med en person, som man efter dansk ret kan indgå ægteskab med.



Borgere



Administrator



Retssikkerhed

Fælles definitioner og begreber & Nye administrationsmodeller



Hvad siger juristerne til disse forslag?

Vil begrebsharmonisering og få, enkle og objektive regler gavne borgernes retssikkerhed?

Eller vil det føre til, at det individuelle skøn og princippet om den frie bevisbedømmelse, sættes til side?

Hvad er retssikkerhed i dag?



Er det hønen eller ægget, der kom først?

- Forvaltningsretlige barrierer kan nedbrydes, når der er sikkerhed for, at data er **tilstrækkeligt korrekt**.
- Øget digitalisering målrettet den enkelte borger kan ske, når data/registre er **fyldestgørende og anvendelige**.
- Registrene udvikles til egne myndighedsbehov, og for at udvikle registrene skal der være en **positiv business case** indenfor den nuværende lovgivning.



Er det så data eller jura, der skal sikre borgernes brugerrejser på tværs af den offentlige sektor?

Tak for jeres tid

