

Notat om: Anvendelse af obligatoriske selvbetjeningsløsninger i 2016		Digitaliseringsafdelingen
Sagsbehandler: Kim Jensen	Dato:	7. april 2017
Til: Økonomiudvalget	J. nr.:	17/004898-2

I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2011-2015, den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015 og i Rødovre Kommunes kanalstrategi 2014-2017 er det en prioriteret indsats, at de digitale muligheder for selvbetjeningsløsninger fremmes, så de brugere der ønsker at betjene sig selv (at bruge den digitale kanal) skal have denne mulighed. Den første bølge i planen blev implementeret i 2012 og der er i de efterfølgende 3 år blevet knyttet flere løsninger til bølgeplanen. Løsningerne er blevet obligatoriske at bruge.

Nedenfor er anvendelsesgraden for Rødovre Kommune i 2016 vist. Anvendelsesgraden viser den procentvise andel af brugerne, der har brugt en digital selvbetjeningsløsning. Selvbetjeningsløsningerne findes på Rødovre Kommunes hjemmeside, rk.dk, eller på borger.dk. Brugerens 'underskrift' er benyttelse af NemID.

Selvom løsninger er obligatoriske i brugen, så er der mulighed for at undtage brugeren fra den digitale løsning, såfremt det vurderes at brugeren, af forskellige årsager, ikke kan gennemføre en digital ansøgning eller anmeldelse.

I sag nr. 22 på Økonomiudvalgets møde den 25. januar 2017 orienteredes økonomiudvalget om implementeringen af bølgeplanen på landsplan, og de generelle anvendelsesgrader for de obligatoriske, digitale selvbetjeningsløsninger.

Nedenstående anvendelsesgrader er for de løsninger, der er omfattet af bølgeplanen. Anvendelsesgraderne er specifikke for Rødovre Kommune. Alle anvendelsesgraderne er et gennemsnit for 2016.

Bølge 1 (december 2012)

- Ansøgning om flytning, 86 %
- Ansøgning om sundhedskort, 85 %,
- Ansøgning om optagelse i dagtilbud, 98 %,
- Ansøgning om optagelse i SFO, 85 %,
- Ansøgning om skoleindskrivning, 85 %.

Bølge 2 (december 2013)

- Ansøgning om økonomisk friplads til dagtilbud, 98 %,
- Ansøgning om hjælpemidler (kropsbårne), Der er ikke et solidt, statistisk grundlag,
- Anmeldelse, udrejse, 40 %,
- Ansøgning om navne- og adressebeskyttelse, 99 %

- Anmeldelse af rotter, Der er ikke bagudrettet statistik. Der kommer i 2017 en ny version, der indeholder statistikmodul,
- Ansøgning om lån til betaling af ejendomsskatter, 85 %,
- Udlån/udleje af lokaler, 58 %,
- Valg af læge, 86 %,
- Anmeldelse af vielse, 85 %.

Bølge 3 (december 2014)

- Affaldshåndtering fra borgerne, 84 %,
- Affaldshåndtering fra virksomheder, 64 %,
- Anmeldelse om byggearbejde, 50 %,
- Ansøgning om lån til beboerindskud, 25 %,
- Registrering i CPR, 71 %,
- Ansøgning om råden over vej. Meget få ansøgninger, derfor er der ikke beregnet selvbetjeningsgrad,
- Anmeldelse om opgravnings- og ledningsarbejder, Meget få ansøgninger, derfor er der ikke beregnet selvbetjeningsgrad,
- Logiværterklæringer, 92 %.

Bølge 4 (december 2015)

- Sygedagpenge, 65 %,
- Personligt tillæg (Pension), Helbredstillæg (Pension) og Udvidet helbredstillæg (Pension): Systemerne er ikke færdige hos leverandørerne,

Lov- og plangrundlag

Lovgivningen for de obligatoriske selvbetjeningsløsninger er samlet i fire love, hvor der er lovgivet om den digitale anvendelse, samt om kommunernes muligheder for at dispensere fra den obligatoriske brug, såfremt det vurderes, at brugeren ikke kan gennemføre den digitale løsning.

Fritagelse for anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning sker i forhold til en vurdering af den konkrete løsning, og er ikke en generel fritagelse.

Økonomiske konsekvenser

Bølgeplanens påvirkning af den kommunale økonomi har i perioden indgået i den årlige økonomiaftale mellem regeringen og Kommunernes Landsforening.

Tidsplan

Bølgeplanen er afsluttet med den fjerde bølge i december 2015.