

Digitalisering og retssikkerhed

Høring på Christiansborg

Den 4. marts 2016

Ingrid Stokholm Lauridsen

Ældre Sagen

isl@aeldresagen.dk



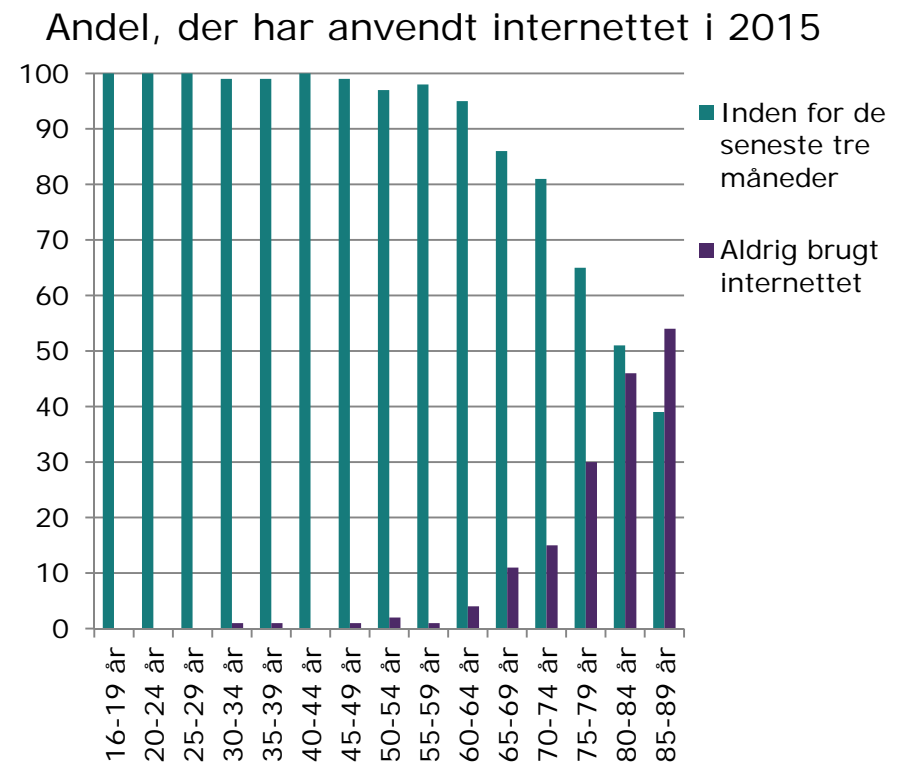


Digitaliseringens betydning for borgernes retssikkerhed i kontakten med det offentlige

- Med fokus på adgang til råd og vejledning

Ældre Sagen støtter et digitalt samfund - der tager hensyn til alle

- 260.000 personer over 65 år har aldrig anvendt internettet
- 2.300 it-frivillige i Ældre Sagen
- Alternativer til den digitale kontakt
- Hjælp og vejledning



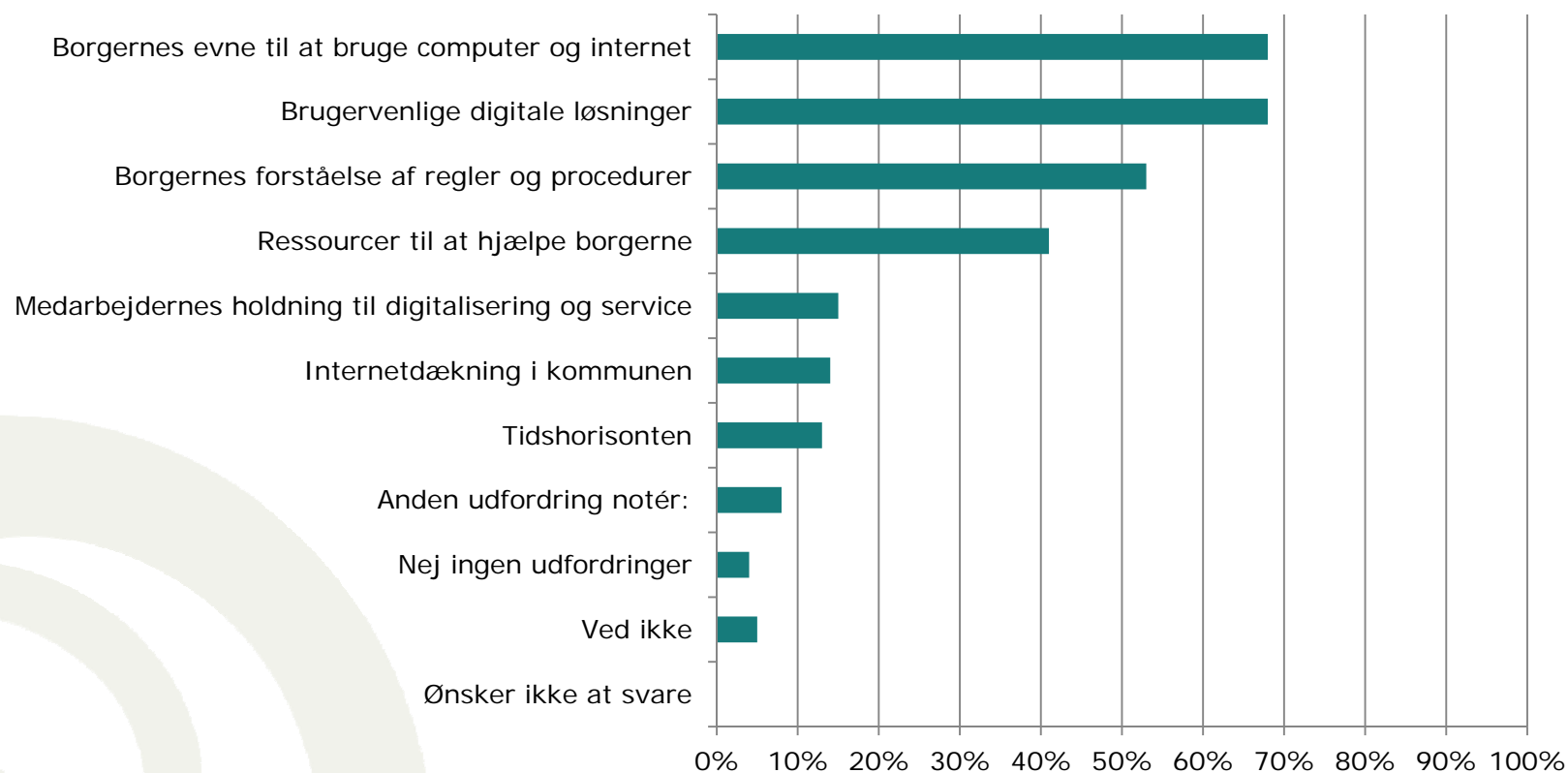
Danmarks Statistik:
It-anvendelse i befolkningen 2015

Ældre Sagen har fokus på adgangen til vejledning og hjælp

- Adgang til vejledning og hjælp for alle er et "must"
- Ældre Sagen gav ca. 32.000 telefoniske rådgivninger i 2015
- Retssikkerhed og digitalisering som særligt fokusområde i 2016

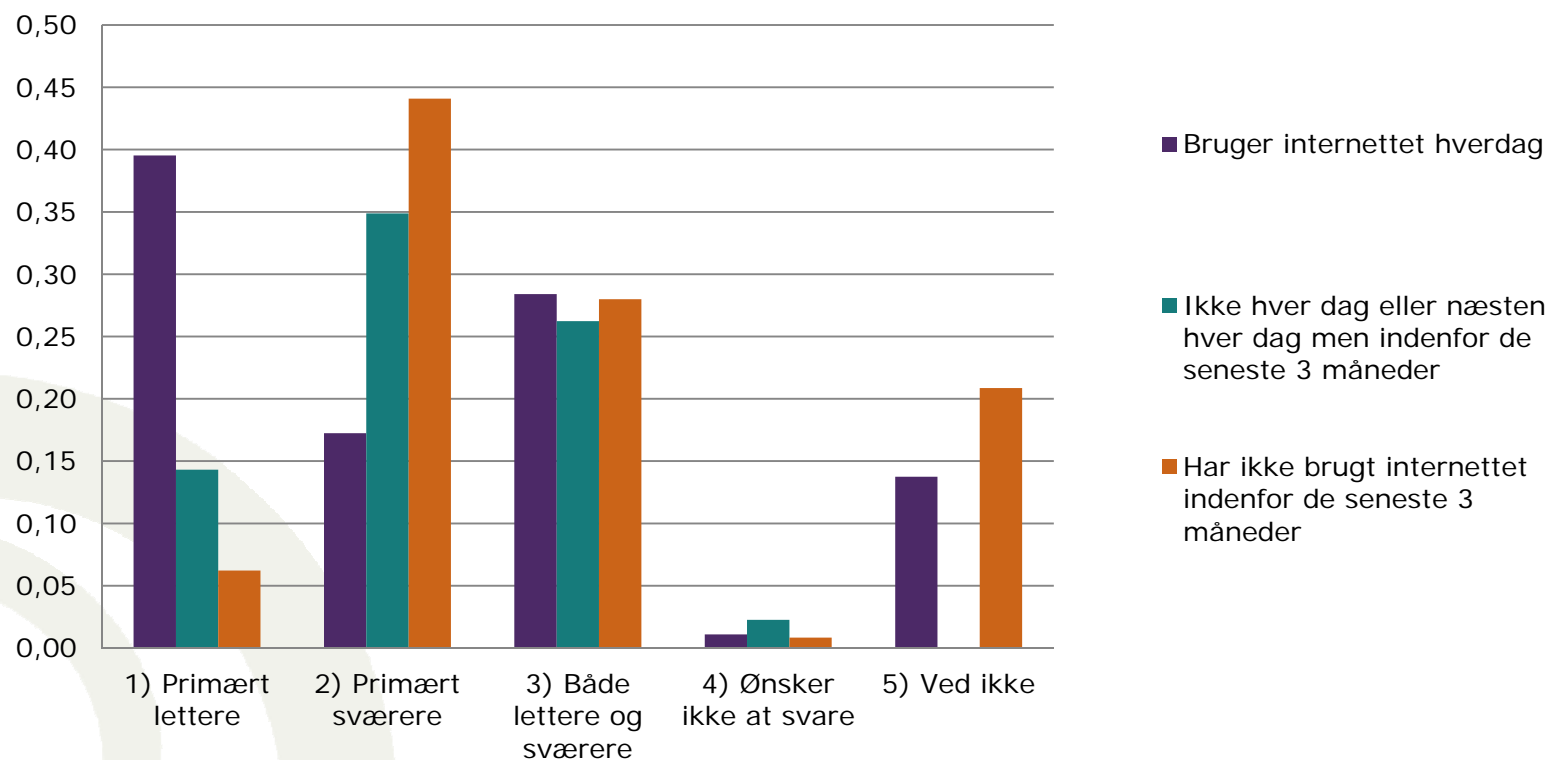


Udfordringer - digital kommunikation ml. borger og myndighed



Gallup: Digitaliseringsundersøgelse i kommunerne 2014, kvantitativ del
Oplever kommunen nogle udfordringer i fht. at nå målsætningen om 80% digital kommunikation ml. borger og myndigheder i 2015?

Oplever du, at den digitale udvikling har gjort det lettere eller sværere at komme i kontakt med offentlige myndigheder?



Danmarks Statistiks undersøgelse 'It-anvendelse i befolkningen 2015'

"Serviceparadoks"

"Vi har det her paradoks med, at vi super gerne vil yde en rigtig god service, men vi vil helst have, de skal kunne det derhjemme."

(medarbejder, mindre kommune, landområde)

"Det er som om, de har fået en eller anden ide om, at de ikke må komme herop. Måske er det fordi, man hele tiden får at vide, at man skal betjene sig selv(..) Jeg har mange, der spørger: Må jeg så godt komme herop igen næste år?"

(medarbejder, mindre kommune, provinsby)

(Gallup: Digitaliseringsundersøgelse i kommunerne 2014, kvalitativ del)

Opmærksomhedspunkter

- Er det pga. digitaliseringen blevet mindre tydeligt, at det fortsat er muligt at få hjælp hos de offentlige myndigheder?

Helhedsorienteret råd og vejledning

- Retssikkerhedslovens § 5
 - *Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.*

Medarbejderen som "den ideelle borger"

- Digitaliseringen medfører, at medarbej-
dernes og borgernes rolle/identitet
nærmer sig hinanden – hierarkiet bliver
fladere
 - Medarbejderen skal være et borgerforbillede
og kunne det samme som den ideelle borger
 - Borgerne skal handle mere og tage større
ansvar i deres myndighedskontakt

Gallup: Digitaliseringsundersøgelse i kommunerne 2014, kvalitativ del

Erfaring fra Ældre Sagens rådgivning

- Oplevelse af, at der oftere end tidligere kun bliver svaret på det, der bliver spurgt om...
 - Ægtefælle flyttede på plejehjem. Ingen vejledning fra kommunen i forbindelse med indflytning om at det var muligt at søge boligstøtte. Udbetaling Danmark henviste hende til borger.dk. Hustru kunne ikke finde ud af at bruge borger.dk. Borgerservice kunne ikke hjælpe og henviste til kvikservice på biblioteket. Kvikservice afviste, da de kun kunne hjælpe med pensionsansøgninger.

Opmærksomhedspunkter

- Er det pga. digitaliseringen blevet mindre tydeligt, at det fortsat er muligt at få hjælp hos de offentlige myndigheder?
- Hvordan sikres en helhedsorienteret vejledning?
 - Hvis indgangene til det offentlige bliver mere fragmenterede?
 - Hvis borgerne selv skal søge hjælp på nettet?
 - Hvis de medarbejdere borgerne først møder "kun" skal være som den "ideelle borgere"?
 - Hvis hele borgerens livssituation ikke bliver adresseret?

Spørgsmål eller kommentarer?



Ingrid Stokholm Lauridsen
isl@aeldresagen.dk