



EMBASSY OF DENMARK

Königreich Dänemark

So organisieren wir
unsere Digitale
Verwaltung

23. europäischer Verwaltungskongress 2018

1. März 2018, Bremen



Ablauf

- Dänischer Kontext
- 15 Jahre Digitalisierung
- Schlüsselkomponente Dänischer Digitaler Infrastruktur
- Anschauungsbeispiel: Digitale Interaktion zwischen Staat und Bürger im Verlaufe des Lebens
- Das Potential für Kostenersparnisse
- Zukunft



dänischer Kontext

- Einwohnerzahl Dänemarks: 5,6 Millionen
- Parlamentarische Monarchie
- Zentralstaat, 5 Regionen, 98 Gemeinden (Selbstverwaltung)

- Convenience ist König ...und Königin
- Die Dänen vertrauen den Staat



Dänischer Kontext

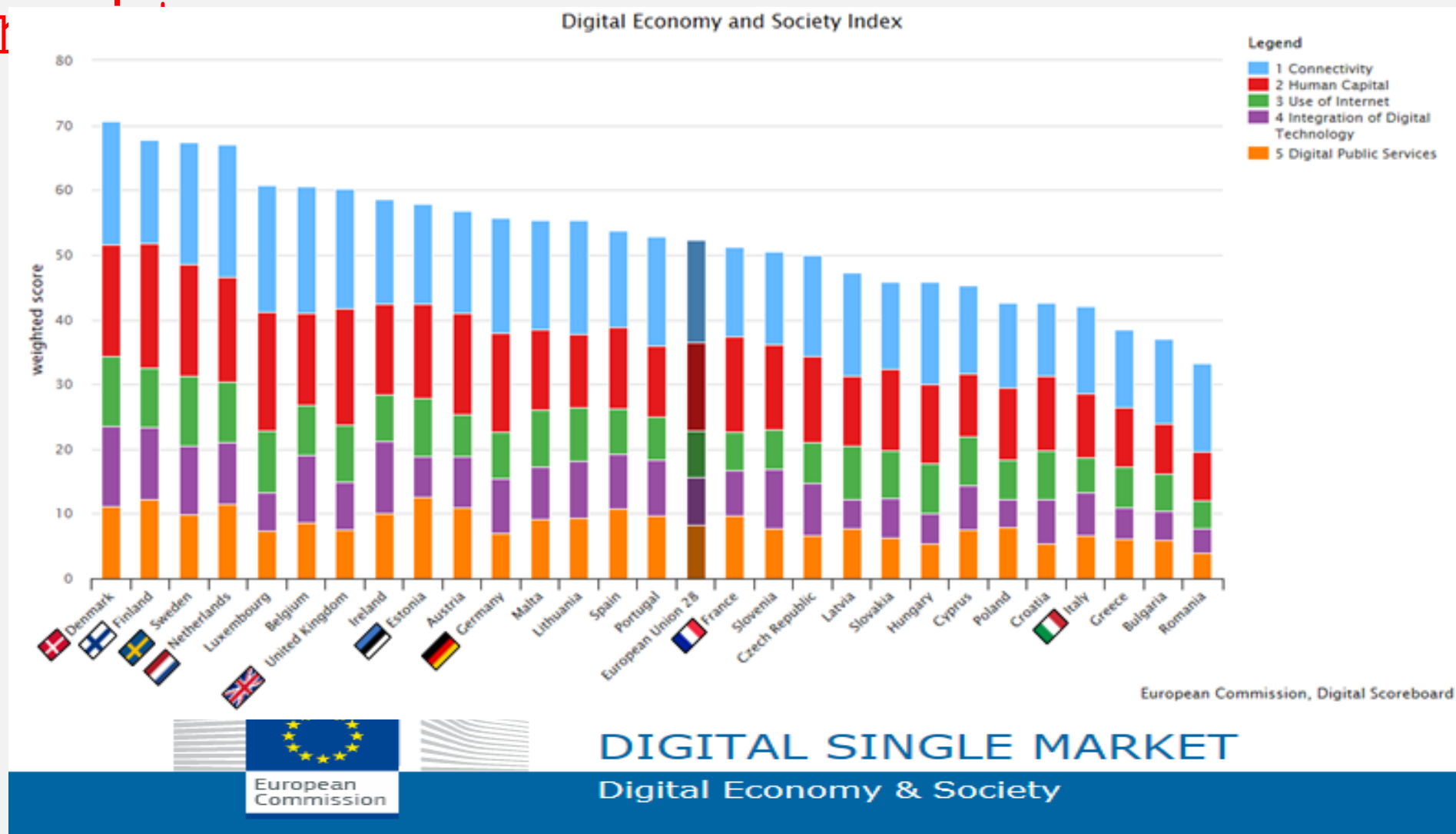
A young boy and a young girl are looking at a tablet held by an elderly man outdoors. The boy is on the left, and the girl is on the right, pointing at the screen. The man is in the center, looking down at the tablet. They are in a natural setting with trees in the background.

Digitale Dänen

94 % brauchen das Internet täglich

88 % benutzen digitale Selbstbedienungslösungen

Dänemark – Ein digitaler Vorreiter

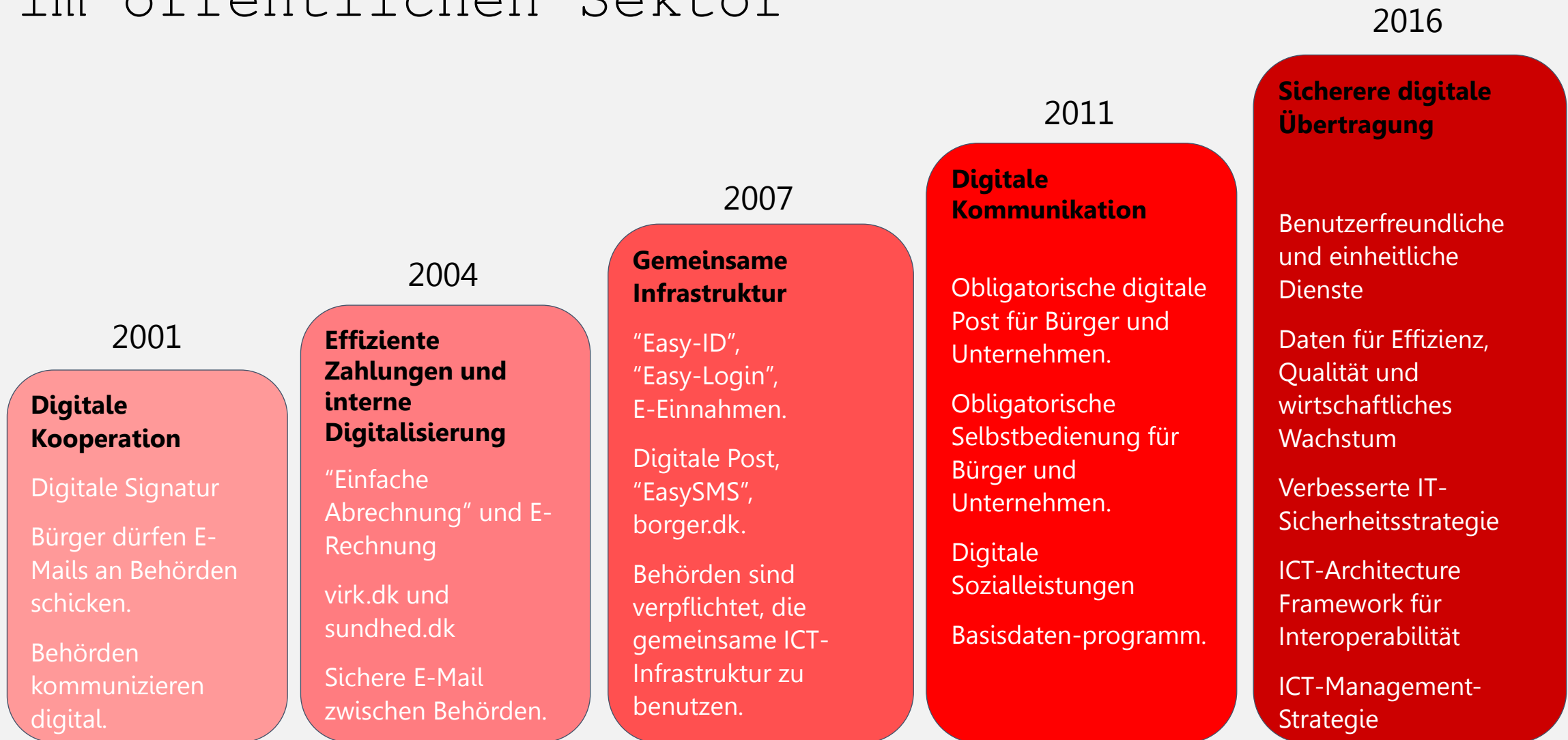


Digitale Verwaltung

- Zentralstaat
 - Nationale Bausteine wie digitale Briefkasten, eID, portalen
 - Steuern
 - z. B. Rente, Staatliche Studienkredite
- Regionen
 - Patientenakte
- Kommunen
 - z. B. Einschulung, Kitaplatz, Umzug



Mehr als 15 Jahre Zusammenarbeit im öffentlichen Sektor



Schlüsselkomponenten Digitaler Infrastruktur Sicherheit

- Bürgeridentifikationsnummer (CPR-Nummer)
- Nationale eID



Schlüsselkomponenten Digitaler Infrastruktur Portalen

Bürgerportal

The screenshot shows the homepage of borger.dk. At the top, there is a navigation bar with 'Digital Post', 'Min Side', and 'Log på' buttons, along with a search bar containing 'Søg på borger.dk'. Below the navigation bar, there are three main content tiles: 'Din boligstøtte bliver gjort op' (with a photo of a building), 'Feriepenge' (with a photo of a person on a beach), and 'Opgørelse af pension' (with a photo of an elderly man). A 'Genveje' (Shortcuts) section is located at the bottom left, listing various services like 'Ansigelse eller forny dansk pas', 'Valg af læge', 'Kontanthjælp', 'Bilagstøtte', 'Flytning', 'Børsel og orlov', 'Efterskoler', 'Folkepension', 'Ejendomsvisning', and 'Jagttegn'.

Firmenportal

The screenshot shows the homepage of the virk | Indberet portal. It features a search bar with 'Søg på Virk | Indberet' and a search icon. Below the search bar, there is a section titled 'Mest anvendte indberetninger' (Most used submissions) with a link to 'Se alle indberetninger og myndigheder'. This section lists several services: 'Registrér ejerforhold', 'Fakturablanketten', 'NemRefusion - sygedagpenge', 'NemRefusion - løntilskudsrefusion', 'Start virksomhed', 'Ændre virksomhed', 'Luk virksomhed', and 'NemRefusion - børseldagpenge'. On the right side, there is a 'mit virk' section with a 'Log ind' button and a list of services: 'Få og giv rettigheder', 'Tjekke din digitale postkasse', 'Se virksomhedens oplysninger', and 'Oprette genveje til indberetninger'.

Gesundheitsportal

The screenshot shows the homepage of the sundhed.dk portal. It has a navigation bar with 'Borger', 'Fagperson', and 'sundhed.dk' text, along with 'Log på' and 'Menu' buttons. The main content area features a large banner with the text 'Din sundhedsportal' and a search bar with 'Søg som borger på sundhed.dk'. Below the banner, there is a section titled 'Dine sundhedsdata ét sted' (Your health data in one place) with a link to 'Log på med NemID og se dine sundhedsdata fra det offentlige sundhedsvæsen'. A list of services is provided: 'Få fx. adgang til: - Sundhedsjournalen, - Behandlinger på sygehus, - Medicinkortet'. There are also buttons for 'Få mere at vide' and 'Log på'.

Schlüsselkomponenten Digitaler Infrastruktur Digitale Briefkasten

The screenshot displays the eBoks.dk web interface. At the top left, the logo 'eBoks.dk' is circled in red and labeled 'A'. Below it, the navigation menu includes 'Mit overblik', 'Vis min post i mapper', and a list of folders: 'Indbakke (1)', 'Ulæst post (1)', 'Kladder', 'Sendt post', and 'Slettet post'. The 'Indbakke (1)' folder is circled in red and labeled 'B'. The main content area shows the 'Indbakke (1)' view with a search bar, a 'Find post...' input field, and buttons for 'Skriv ny post', 'Tilmeld afsender', and 'Upload dokument'. Below the search bar, there are action buttons: 'Besvar', 'Videresend', 'Arkivér', 'Flyt...', 'Slet', and 'Mere'. The sorting option is set to 'Sorter efter dato (nyeste øverst)'. A single email is visible in the inbox, circled in red and labeled 'C'. The email is from 'e-Boks' with the subject 'Velkommen til e-Boks' and the date '03-12-09'.

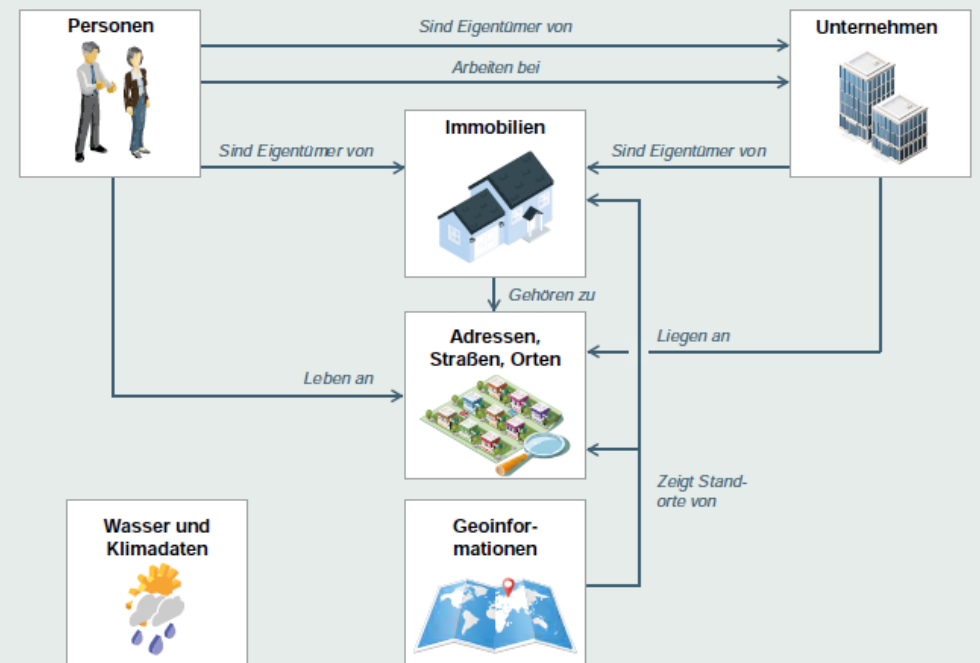
Schlüsselkomponenten Digitaler Infrastruktur

Kerndaten

- Zentrale Registren mit Kerndaten
- Data once-Prinzip

Qualität, Qualität, Qualität

Abbildung 9
Grunddata-Datenmodell



Quelle: Dänische Digitalisierungsagentur; Grunddata

Quelle: NKR, Oktober 2017

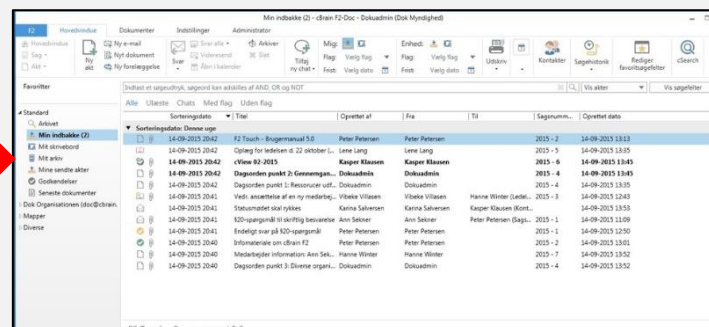
Schlüsselkomponenten Digitaler Infrastruktur

Kommunikationsablauf zwischen Bürgern und öffentlichem Sektor

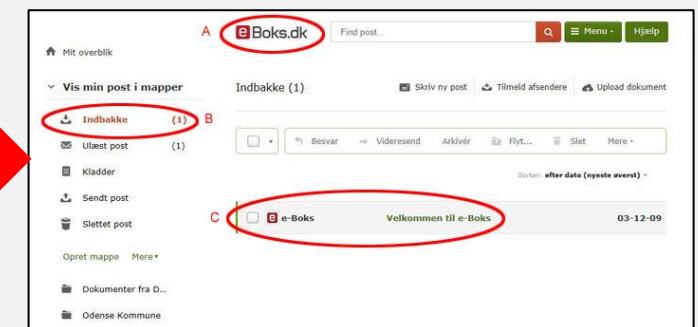
Bürgerportal

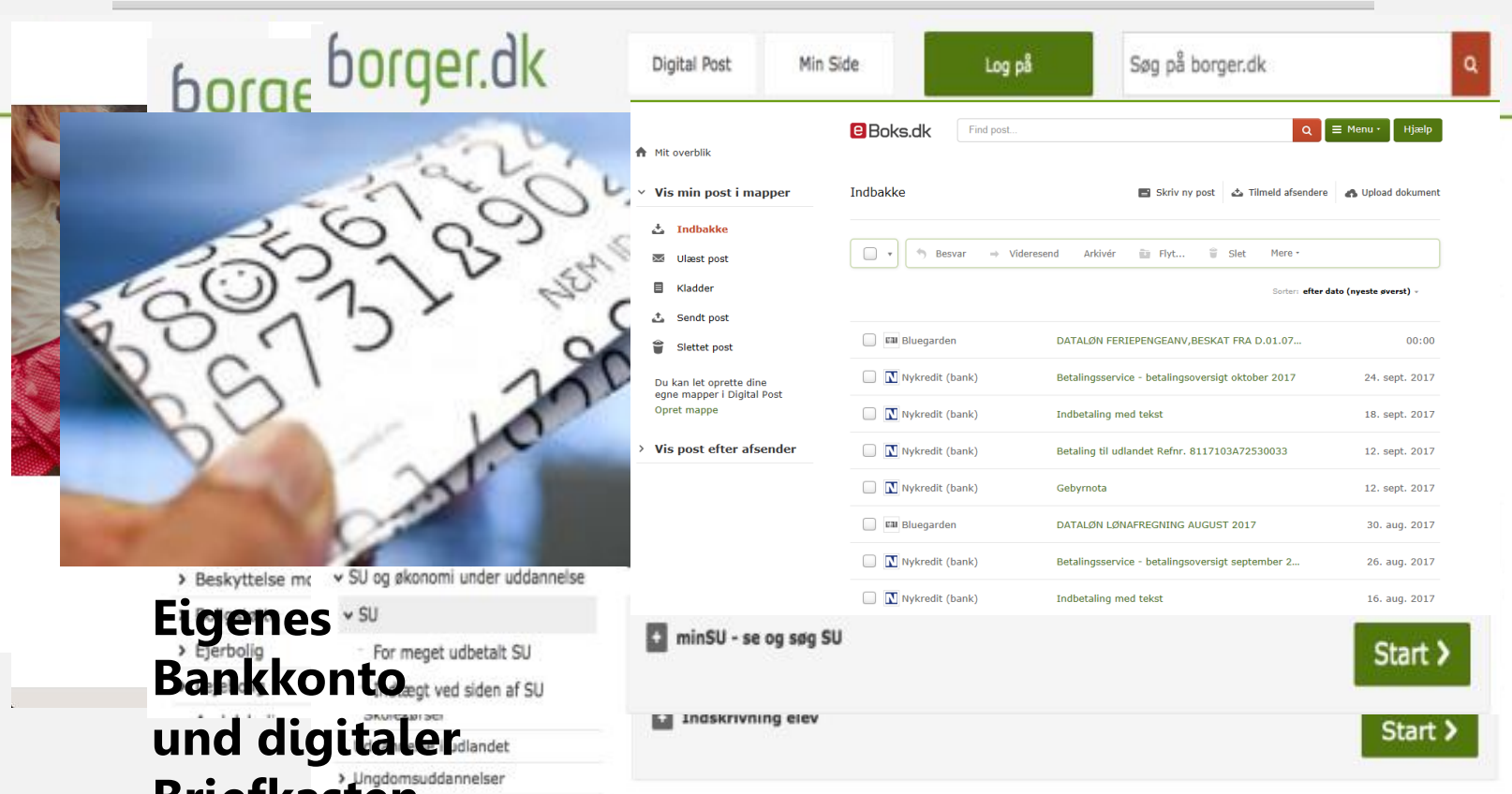


Verwaltung



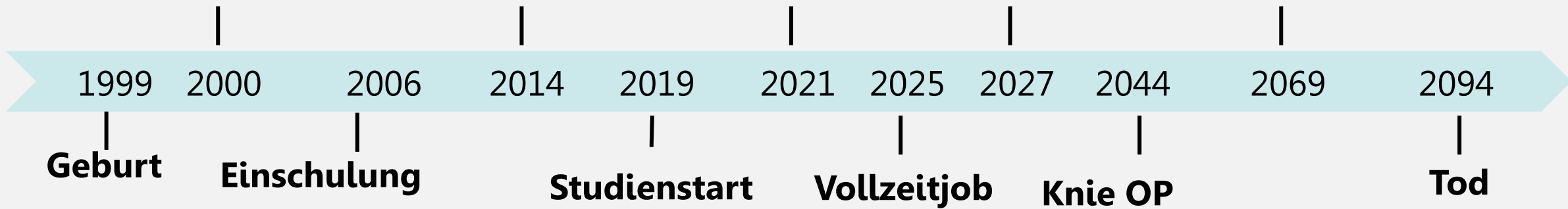
Digitaler Briefkasten





Eigenes Bankkonto und digitaler Briefkasten

Kita



Resultate

Übergang zur Digitalen Kommunikation 2011-2015

Ziel

80% aller Anträge, Anzeigen etc. sollen digital gesendet werden

91 % Digital, Zentralverwaltung

88 % Digital, Zahlung Dänemark

81 % Digital, Kommunen

87 % Digital

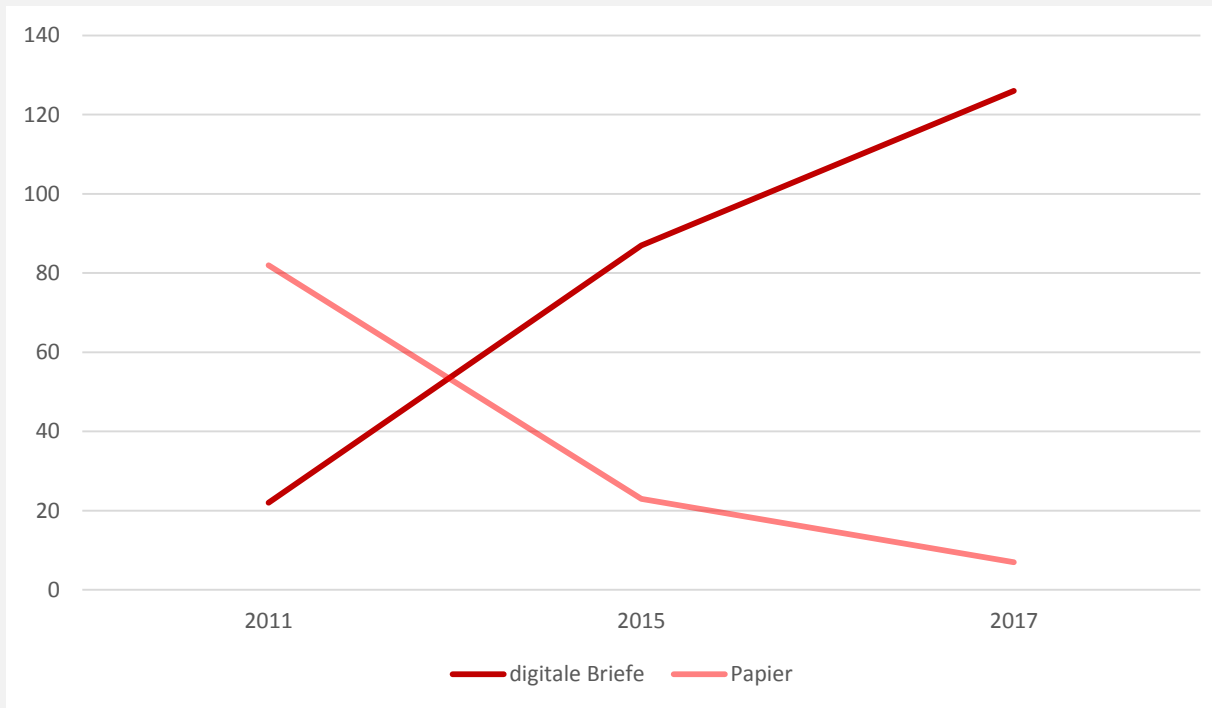
Quelle: Agentur für Digitalisierung, Ministerium für Finanzen, Dänemark 2016

Resultate

Übergang zur Digitalen Kommunikation 2011-2015

Ziel

80 % der digitalisierbaren Papierbriefe an Bürger sollen digital gesendet werden



Quelle: Digitaliseringsbehörde, Ministerium für Finanzen, Dänemark 2016



nutzung der Digitalen Post

02/2017

**4,3 Millionen
registrierte Bürger**

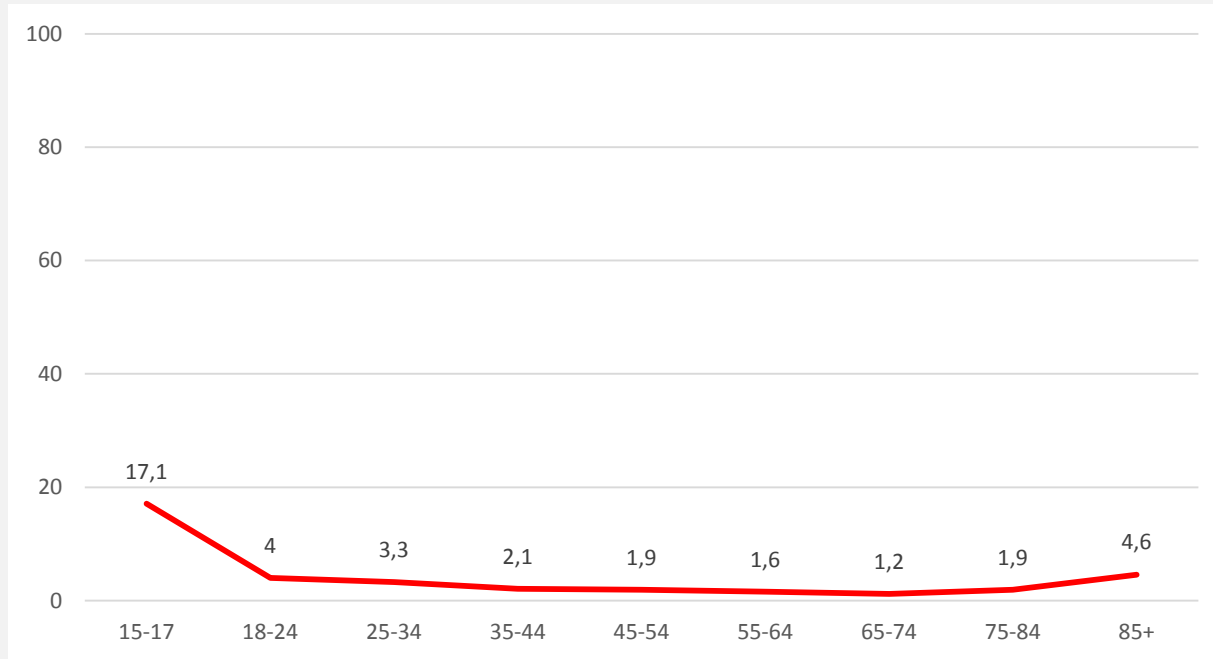
**97 % öffnen die
Briefkästen**



nutzung der Digitalen Post

02/2017

- Die Jugendlichen öffnen die Briefkästen nicht



Kostensparnisse

296 mio. € pro Jahr freigemacht

Kosten pro Transaktion

14 € Persönliche Dienstleistungen

11,7 € Enthaltene Briefe

11 € E-Mails

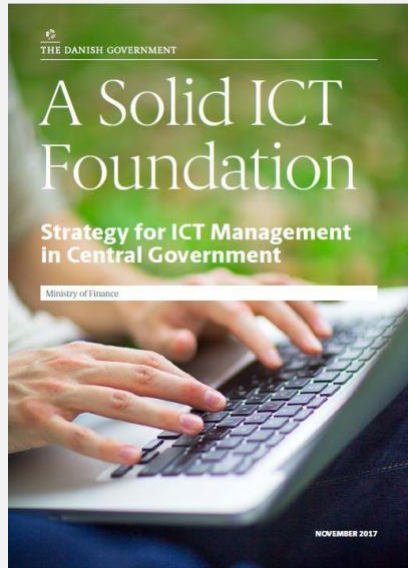
7,8 € Telefonanrufe

4,2 € E-Services / Selbstbedienung

Quelle: Digitaliseringsbehörde, Ministerium für Finanzen,
Dänemark 2012

Vier große Initiativen im Jahr 2017 gestartet

Projekte



Gesetzgebund



Kohärenz



Sicherheit

Die dänische Regierung geht schärfer gegen Online-Bedrohungen vor
13.10.2017 Nachrichten
Eine neue nationale Strategie für Netz- und Informationssicherheit sowie weitere 100 Millionen DKK vom Staat werden die Kapazitäten Dänemarks in der Bekämpfung von Computerkriminalität und Hackerangriffen stärken.
Dänemark ist eines der am stärksten digitalisierten Länder der Welt. Bürger, Unternehmen und der öffentliche Sektor profitieren davon, dass wir, hier in Dänemark, die Einsatzmöglichkeiten digitaler Technologien sehr geschickt nutzen. Das bedeutet aber auch, dass wir z. B. potenziell Hackerangriffen und Internetkriminalität ausgesetzt sind, die wichtige gesellschaftliche Funktionen lähmen können.

Digitalisierung im Alltag der Zukunft



3 Take-Aways

- Enge Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren ist entscheidend
- Digitalisierung bringt Kostenersparnisse mit sich
- Im Verlaufe des Digitalisierungsprozesses passieren unumgänglich Fehler

A hand is holding a red sign with white text. The text on the sign reads "DIGITALE DÄNEMARK" in a bold, sans-serif font. The sign is tilted slightly to the right. In the background, a blurred crowd of people is visible, suggesting a public event or conference.

■ DIGITALE
DÄNEMARK

Bleiben wir im Kontakt



Lone Skak-Nørskov
lonska@um.dk



@loneskak

www.digitales-daenemark.de