

5. februar 2010

## Nyt it-system bag udbetalingen af folke- og førtidspension

Til organisationerne

Vi skriver for at orientere om, at Udbetaling Danmark udskifter it-systemet bag udbetalingen af folke- og førtidspension. I forbindelse med implementeringen vil der være en kort lukkeperiode den 12. februar til 2. marts 2020.

Med det nye system vil borgerne få en forenklet og sammenhængende kundeoplevelse på selvbetjeningsløsningen og i brevene. Med den nye løsning kan borgerne betjene sig selv i mange situationer, ligesom brevene kun handler om én ting ad gangen.

### 1. Forbedret selvbetjening med bedre overblik

Selvbetjeningen på [borger.dk/pension](http://borger.dk/pension) bliver et mere individuelt univers, tilpasset den enkelte pensionist. Her kan borgeren se de relevante muligheder for hans eller hendes sag, og løsningen giver samtidig et samlet overblik over borgerens ansøgninger og udbetalinger fra Udbetaling Danmark, Pension. Der vil også være adgang til et arkiv over alle breve og henvendelser i borgerens pensions sag. Dertil kommer, at alle de oplysninger, Udbetaling Danmark, Pension bruger til at beregne og udbetale pensionen, er let tilgængelige, fordi de står i brevene. Derudover vil selvbetjeningen fungere lige godt på mobil, tablet og pc.

### 2. Nye breve om folke- og førtidspension

I det nye system sendes der ikke breve ud på faste datoer som i dag. I stedet sendes der et brev, når der sker en hændelse i borgerens liv, der har betydning for pensionen. Det vil betyde, at nogle borgere modtager flere breve om deres pension, end de gør i dag. Til gengæld vil brevene kun handle om ét specifikt forhold ad gangen. Som noget nyt kommer de beregninger, der ligger til grund for pensionen, med i brevene. Det kan virke komplekst for nogle modtagere, men gør det lettere for kunderådgiverne at hjælpe borgerne, når de har spørgsmål til de beregnede beløb.

### 3. Hvad er muligt i lukkeperioden?

I forbindelse med systemskiftet skal alle pensionisters data flyttes fra det gamle system til det nye. Det kræver en lukkeperiode fra 12. februar – 2. marts. I perioden kan borgerne ikke benytte selvbetjeningsløsningen. Udbetaling Danmarks kunderådgivere kan svare borgerne på telefonerne, men de kan ikke sagsbehandle i systemerne. Kunderådgiverne har adgang til oplysningerne om borgerne og til den korrespondance, som borgerne har haft med Udbetaling Danmark, så de kan råde og vejlede, samt tage imod oplysninger til borgernes sager, som efterfølgende vil blive brugt i det nye system.

Det nye system medfører ikke ændringer i udbetalingerne eller i udbetalingstidspunkter. Folke- og førtidspensionen bliver udbetalt fredag den 28. februar 2020.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål om udskiftningen eller til mulighederne i det nye system, er I velkomne til at henvende jer til Udbetaling Danmarks Kviklinje tf.: 70 12 80 71.