

Mette Eigaard Rasmussen

Fra: 19kontor@rigsrevisionen.dk
Sendt: 6. januar 2023 13:02
Til: celar@digst.dk; Mette Eigaard Rasmussen; Chamilla Palvad
Emne: Høringssvar vedr. forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening DIGST (Id nr.: 1663923)

Digitaliseringsstyrelsen har den 5. januar 2023 sendt forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening i høring.

Ministeriernes forpligtelse til at høre Rigsrevisionen er fastlagt af rigsrevisorloven, §§ 7 og 10 (Lovbekendtgørelse nr. 101 af 19/01/2012) og angår revisions- og/eller regnskabsforhold, der kan have betydning for Rigsrevisionens opgaver.

Vi har gennemgået lovforslaget og kan konstatere, at det ikke omhandler revisions- eller regnskabsforhold i staten eller andre offentlige virksomheder, der revideres af Rigsrevisionen.

Vi har derfor ikke behandlet henvendelsen yderligere.

Med venlig hilsen

Mette E. Matthiasen
Specialkonsulent



FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN

Landgreven 4
DK-1301 København K

Tlf. +45 33 92 84 00
Dir. +45 33 92 85 73
mem@rigsrevisionen.dk

www.rigsrevisionen.dk

Læs om Rigsrevisionens behandling af personoplysninger [her](#)

Fra: Casper Freundlich Larsen <celar@digst.dk>

Sendt: 5. januar 2023 12:55

Til: mle@atp.dk; Nina Bisgaard Meyer <nbm@atp.dk>; postkasse@advokatsamfundet.dk; ae@ae.dk; bl@bl.dk; 'dst@dst.dk' <dst@dst.dk>; dit@dit.dk; dansk.standard@ds.dk; mail@danskeadvokater.dk; di@di.dk; cert@cert.dk; Trine Petersen <tpe@e-boks.dk>; info@ibiz-center.dk; SMV@SMVdanmark.dk; Det Centrale Handicapråd <dch@dch.dk>; 'dommerforeningen@gmail.com' <dommerforeningen@gmail.com>; Datatilsynet <dt@datatilsynet.dk>; di@di.dk; 'info@danskerhverv.dk' <info@danskerhverv.dk>; danskbyggeri@di.dk; 'da@da.dk' <da@da.dk>; 'dh@handicap.dk' <dh@handicap.dk>; 'kontakt@fdih.dk' <kontakt@fdih.dk>; mail@finansdanmark.dk; Finanstilsynet@ftnet.dk; hoeringer@fbr.dk; fdr@fdr.dk; fsr@fsr.dk; 'fp@forsikringogpension.dk' <fp@forsikringogpension.dk>; aeldresagen@aeldresagen.dk; 'info@lf.dk' <info@lf.dk>; Foertid@gmail.com; los@los.dk; itb@itb.dk; 'info@humanrights.dk' <info@humanrights.dk>; bestyrelsen@itpol.dk; 'info@kmd.dk' <info@kmd.dk>; hoering@kombit.dk; 1 - KFST Officiel hovedpostkasse <kfst@kfst.dk>; info@netcompany.com; prosa@prosa.dk; ro@gl.stm.dk; Rigsombuddet <ro@fo.stm.dk>; danmark@microsoft.com; 'kommunikation@nationalbanken.dk' <kommunikation@nationalbanken.dk>; jochr@nets.eu;

Mette Eigaard Rasmussen

Fra: DKCERT <cert@cert.dk>
Sendt: 9. januar 2023 09:57
Til: Casper Freundlich Larsen
Cc: Mette Eigaard Rasmussen; Chamilla Palvad; Eskil Sørensen; Henrik Larsen
Emne: RE: Høring af forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjeningDIGST (Id nr.: 1663923)

Til Digitaliseringsstyrelsen

Tak for invitationen til at afgive høringsvar til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

DKCERT har ingen bemærkninger til lovforslaget.

Vi ønsker fortsat gerne at blive inviteret til at høringer om relevante lovforslag.

Mvh
DKCERT

Til høringsparterne

Digitaliseringsstyrelsen sender hermed forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening i høring.

Vedlagt finder I:

- Høringsbrev
- Lovforslag
- Høringsliste

Eventuelle bemærkninger bedes sendt til calar@digst.dk med meera@digst.dk og chapa@digst.dk i kopi, og modtages gerne senest **den 2. februar 2023 kl. 12.**

Med venlig hilsen

Casper Freundlich Larsen

Specialkonsulent | Kontor for digital inklusion



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

calar@digst.dk

Tlf. 25 72 46 67

Landgreven 4 | 1017 København K

www.digst.dk

Du bedes venligst være opmærksom på, at Digitaliseringsstyrelsen ved modtagelsen af din meddelelse behandler de personoplysninger om dig, der fremgår af beskeden. Dette sker som led i Digitaliseringsstyrelsens myndighedsudøvelse. Du kan



DANSKE HANDICAPORGANISATIONER

Blekinge Boulevard 2
2630 Taastrup, Danmark
Tlf.: +45 3675 1777
dh@handicap.dk
www.handicap.dk

24. januar 2023 / mol_dh
Sag 6-2023-00023
Dok. 614730

Til Digitaliseringsstyrelsen,
calar@digst.dk
Cc. me-era@digst.dk og chapa@digst.dk

Høringsvar: Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

DH har følgende bemærkninger:

DH mener, at med dette lovforslag kommer vi et skridt i den rigtige retning. Det bliver lettere for de mennesker, der allerede er fritaget for digital post, at blive fritaget for obligatorisk digitalisering uden yderligere begrundelse end fritagelsen for digital post. Det vil helt klart lette processen for den enkelte at skulle godtgøre, at man skal undtages for anvendelse af obligatoriske selvbetjeningsløsninger ved blot at henvise til, at man er undtaget for digital post.

Det nuværende lovforslag løser dog ikke udfordringen med, at man skal søge om fritagelse fra gang til gang. Derfor mener vi, at en generel fritagelse vil lette byrden for mange mennesker, der ikke er digitale. Og vi mener, at det ville være en fordel, hvis myndighederne kunne lave en varig fritagelse for digital selvbetjening i deres myndighed. Som det er nu, og som det fortsat vil være med dette lovforslag, så er der forskel fra den ene myndighed til den anden, om der er tale om undtagelse fra gang til gang, i sagsforløb eller varig fritagelse.

DH foreslår derfor, at der i bemærkningernes pkt. 2.1.2. tilføjes, at de enkelte myndigheder skal give den mest omfattende grad af fritagelse medmindre særlige forhold taler for andet. Dvs. at borgeren, så vidt muligt fritages for selvbetjening generelt ift. myndigheden, alternativt i det enkelte sagsforløb og endelig, hvis dette ikke er muligt eller aktuelt (fx. ved registrering af flytning), så fritaget for den enkelte selvbetjening.

DH mener desuden, at det er vigtigt at informere om muligheden for fravigelse. Dette kan ske ved, at alle myndigheder, ved skriftlig henvendelse omhandlende en obligatorisk digital selvbetjening til en borger, der er fritaget for Digital Post, skal nævne, at borgeren frit kan vælge, om de vil benytte den obligatoriske selvbetjeningsløsning, eller om de vil anmode om fravigelse.

Skulle ovenstående give anledning til spørgsmål, kan disse rettes til chefkonsulent, Monica Løland, på tlf.: 3638 8524 eller e-mail: mol@handicap.dk.

Med venlig hilsen

Thorkild Olesen
Formand

ATP's hørings svar vedr. forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk selvbetjening

ATP har den 5. januar 2023 modtaget forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening i høring fra Digitaliseringsstyrelsen. ATP forholder sig i hørings svaret til implikationerne for de ordninger og ydelser vi administrerer, med undtagelse af Udbetaling Danmark, der har udarbejdet et særskilt hørings svar.

1. Vurdering af de økonomiske/administrative konsekvenser

Lovforslaget om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening vurderes ikke at give anledning til væsentlige økonomiske eller administrative konsekvenser for ATP. Det gælder også, såfremt flere borgere ønsker at benytte sig muligheden for at blive fritaget for obligatorisk digital selvbetjening. Dette ud fra en betragtning om, at der dels vurderes at være vide muligheder for fritagelse gennem bl.a. blanketløsninger via Borger.dk, dels at særlovgivningen på langt de fleste ordninger ikke har regler om fravigelse fra obligatorisk selvbetjening.

2. Juridiske aspekter ved lovforslaget

I bekendtgørelsen om forvaltning og administration af tilgodehavende feriemidler fremgår det i § 11, stk. 2 og 4, samt § 12, i stk. 2, at tilkendegivelse om at udsætte udbetaling af feriemidler ved opnået folkepensionsalder, efterfølgende ansøgning om udbetaling i forbindelse med tidlig pensionering mv. skal ske digitalt på fondens hjemmeside. Det fremgår dog også, at: *"en lønmodtager, der ikke har et elektronisk ID (eID) kan tilkendegive udsættelse af udbetaling på en blanket udstedt af fonden."* Det beskrevne kriterie for undtagelse fra digital selvbetjening er ikke i overensstemmelse med lovforslaget og bør derfor tilpasses via en ændring i bekendtgørelsen. Administrationen af hvilke lønmodtagere, der kan fritages for digital selvbetjening i henhold til disse bestemmelser, er allerede lempelige, hvor det i forbindelse med selvbetjeningsløsningerne er oplyst, at en blanket kan udleveres ved henvendelse til fondens Kundeservice. Lovforslaget forventes derfor ikke at få betydning for administrationen i form af mere manuel sagsbehandling eller lignende.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at ordlyden i bekendtgørelsen på bl.a. FerieKonto og Lønmodtagernes Garantifond med fordel kan ændres, således at den er i overensstemmelse med ordlyden i lovforslaget.

ATP

Kongens Vænge 8,
3400 HillerødTlf.: 70 11 12 13
Fax: 48 20 48 02www.atp.dk

CVR-nr.: 43405810

Telefontid:

Mandag-Torsdag: 8.00-16.00

Fredag: 8.00-15.30

Til: Digitaliseringsstyrelsen

calar@digst.dk

Cc: meera@digst.dk og chapa@digst.dk

København, 2023-01-30

Hørings svar om "Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening"

PROSA er glade for at se et forslag, der sikrer muligheden for fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening hos offentlige myndigheder. Det er vigtigt at tage hensyn til personer, der ikke ønsker eller ikke kan benytte digital selvbetjening, og at sikre, at de kan få tilbudt et alternativ. Det er at sætte mennesket før systemet.

Vi mener dog ikke, at det er formålstjenstligt, at dette tilbud skal ske "efter anmodning". I praksis vil det formodentlig sjældent give mening: Hvis man ikke kan bruge Digital Post, vil man næppe kunne håndtere mange andre digitale services. Derfor bør udgangspunktet være, at folk, der er undtaget, automatisk bliver tilbudt den analoge løsning, men kan tilvælge den digitale løsning, hvis det giver mening for borgeren.

Vi anbefaler også, at man også overvejer at gøre tilslutning til Digital Post frivillig for fysiske personer. På denne måde kan man sikre, at personer, der ikke ønsker at modtage Digital Post, ikke bliver tvunget til det, og samtidig bevare muligheden for dem, der ønsker at benytte det.

I det hele taget, det er en rigtig god ting at sikre, at offentlige myndigheder har mulighed for at tilbyde alternative løsninger for dem, der ikke kan eller vil bruge digitale selfservice-løsninger og samtidig mulighed for at få Digital post være frivilligt.

I modsætning til private leverandører kan man sjældent vælge det offentlige fra: Der er i de fleste tilfælde tale om et naturligt monopol. Derfor er det vigtigt at konkurrenceudsætte løsningerne - og ved at tillade borgerne at vælge dårlige løsninger fra, så er løsningerne udsat for en form for konkurrence.

Med venlig hilsen

Niels Bertelsen
Chairman
PROSA

Ole Tange
IT-politisk rådgiver
PROSA

Til Digitaliseringsstyrelsen

Januar 2023

Udbetaling Danmarks høringsvar vedr. forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk selvbetjening (ID nr.: 1663923)

Udbetaling Danmark har den 5. januar 2023 modtaget forslag til *lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening* i høring fra Digitaliseringsstyrelsen. Udbetaling Danmark har i høringssvaret taget udgangspunkt i de juridiske, antalmæssige og økonomiske vurderinger, der fremgår af lovforslaget, men har også fundet anledning til at tydeliggøre områder, hvor vi vurderer, at implikationerne af lovforslaget kan afvige fra det i høringsmaterialet beskrevne.

1. Vurdering af økonomiske/administrative konsekvenser

Der er med udgangspunkt i det foreliggende materiale ikke grundlag for at konkludere på de adfærdsmæssige konsekvenser af lovforslaget og dermed de økonomiske konsekvenser for driften på de store ydelsesområder, hvor Udbetaling Danmark i dag har mere end 4 mio. løbende sager.

Udbetaling Danmark noterer sig, at det i bemærkningerne til lovforslaget beskrives, at antallet af personer, der ventes at *fravige obligatorisk digital selvbetjening alene på baggrund af Digital Post-fritagelsen [...] vurderes at være begrænset*. I et sådant scenarie, hvor der tilsvarende sikres høj klarhed omkring borgerens vej til fravigelse (jf. afsnit 3), vurderer Udbetaling Danmark, at belastningen med henvendelser og manuel sagsbehandling til vores kundeserviceenheder og dermed de økonomiske konsekvenser vil være begrænsede i omfang.

På baggrund af de store sagsmængder finder Udbetaling Danmark dog også anledning til at fremhæve implikationerne af selv mindre forskydninger mellem borgernes anvendelse af henholdsvis selvbetjening og analoge kanaler (jf. også beskrivelsen i afsnit 2).

Et muligt scenarie for pensionsområdet kunne være, at yderligere 10 pct. af de ca. 300.000 ydelsesmodtagere fritaget for Digital Post også vælger at fravige obligatorisk digital selvbetjening (ca. 70.000 er i dag undtaget for obligatorisk digital selvbetjening på pensionsområdet). Det vil indebære en mer-belastning på op til 30 min pr. sag, og dermed op til 15.000 arbejdstimer eller ca. 7,5 mio. kr. årligt i Udbetaling Danmarks administration.

Et tilsvarende scenarie for boligstøtteområdet, hvor yderligere 10 pct. af de ca. 134.000 ydelsesmodtagere fritaget for Digital Post også vælger at fravige obligatorisk digital selvbetjening, vil indebære en mer-belastning på op til 15 min pr. sag, svarende til knap 3500 arbejdstimer, eller ca. 1,5 mio. kr årligt.

Det konkrete tidsestimat varierer på grund af sagernes kompleksitet mv., og afspejler en gennemsnitssag og ikke nødvendigvis den typisk borger/sag, der skifter kanal. Tilsvarende er der stor usikkerhed om, hvor mange ydelsesmodtagere, der vil skifte kanal. Gennemgående er konklusionen dog, at fravigelser fra obligatorisk digital selvbetjening vil påvirke driftsudgifterne i Udbetaling Danmark negativt.

På Pensions- og Boligstøtteområdet er målgruppen, de betydelige antal ydelsesmodtagere og det aktuelle omfang af fritagelse/fravigelse sådan, at der vil kunne forekomme betydelige effekter, såfremt lovforslaget indebærer selv mindre procentvise ændringer i andelen af borgere, der fritages for digital selvbetjening. Udbetaling Danmark vil derfor løbende følge op på udviklingen i antallet af ydelsesmodtagere, der fraviger fra obligatorisk selvbetjening samt opgøre de administrative konsekvenser, såfremt de viser sig at være væsentlige.

Det bemærkes, at målgruppen og den aktuelle digitaliseringsgrad på såvel Barsels- og Familieydelsesområderne som på de mindre ydelsesområder i Udbetaling Danmark indebærer, at konsekvenserne ved mindre ændringer i borgernes adfærd vil være beskedne.

Udbetaling Danmark hæfter sig ved, at det i lovforslagets bemærkninger betones, at de potentielle udgifter og besparelser forventes at udligne hinanden på tværs af myndigheder. Udbetaling Danmark skal i den forbindelse og ikke mindst lyset af de før-beskrivne scenarier fremhæve, at Udbetaling Danmark arbejder på omkostningsdækket basis, hvorfor Udbetaling Danmark vil opgøre de administrative konsekvenser såfremt lovforslaget viser sig at have konsekvenser for Udbetaling Danmarks administration.

2. Baggrunden for at analog betjening er mere tidskrævende end digital betjening

I den praktiske tilrettelæggelse og håndtering af sager i Udbetaling Danmark er der to primære årsager til, at sagsbehandlingen i et analogt/manuelt forløb tager længere tid end sager i det automatiske sagsbehandlingsflow:

- Manuelle ansøgninger, blanketter mv. kan ikke håndteres med den automatik, der gælder for størstedelen af sager modtaget via selvbetjeningen. Det betyder, at Udbetaling Danmarks sagsbehandlere skal forholde sig til det modtagne materiale og fx manuelt udarbejde partshøringer.
- Udfyldelse af papirblanketter er i modsætning til selvbetjeningen ikke understøttet af elektronisk vejledning, informationsfelter, låste menuvalg o.l. Det betyder, at borger ikke på samme måde bliver guidet til at afgive alle relevante oplysninger. Udbetaling Danmarks sagsbehandlere vil derfor i langt højere grad skulle indhente yderligere, supplerende information fra borger på en papiransøgning/blanket end på en digital ansøgning.

Udbetaling Danmark skal hertil bemærke, at borgerne på UDKs områder i meget vidt omfang fritages for obligatorisk digital selvbetjening igennem hele sagsforløb, og at dette kan strække sig over meget lang tid, ofte år, og indebære mange procestrin/sagsbehandlingsgange.

Endelig knytter der sig portoudgifter til sager, der er undtaget for digital post og/eller selvbetjening. Merudgiften afhænger af det konkrete sagsforløb, men som udgangspunkt knytter størstedelen

af udgiften sig til evt. fritagelse for digital post, mens mer-portoudgiften knyttet til fravigelse fra obligatorisk selvbetjening primært relaterer sig til evt. fremsendelse af blanketter.

3. Juridiske aspekter ved lovforslaget

Forslaget ændrer ikke på den nuværende retsstilling om, at fravigelse fra krav om at anvende en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning sker efter anmodning fra borgeren og om hvortil anmodningen skal indgives. Dette fremgår af de foreslåede bestemmelser ved, at det i § 2, stk. 1, er skrevet ind, at fravigelse for at anvende obligatorisk digital selvbetjening på et givet område sker *efter anmodning*, og i stk. 2, at *Anmodning skal indgives i overensstemmelse med reglerne i den pågældende særlovgivning*.

Af hensyn til borgernes retssikkerhed er det hensigtsmæssigt, at borgerne i videst muligt omfang kan udlede deres retsstilling direkte af lovteksten. På den baggrund er det Udbetaling Danmarks opfattelse, at det ud fra et borgerperspektiv er vigtigt, at det fremstår tydeligt direkte i lovteksten, at borgeren selv skal rette henvendelse for at anmode om at blive undtaget fra et krav om at anvende obligatorisk digital selvbetjening. I videst muligt omfang bør det også fremgå, hvortil borgeren i givet fald skal rette sin anmodning.

Det er på den baggrund Udbetaling Danmarks opfattelse, at det bør tydeliggøres i lovteksten, at det fortsat er den enkelte borger, der skal anmode om undtagelse fra krav om obligatorisk digital selvbetjening. Det kan eksempelvis ske ved, at det skrives ind i et særskilt stykke i § 2.

Ligeledes bør det efter Udbetaling Danmarks opfattelse så vidt muligt tydeliggøres i lovteksten, hvortil borgers anmodning skal fremsættes. Udbetaling Danmark er opmærksom på, at den valgte løsning med en ny lovfastsat regel, der skal supplere de allerede eksisterende regler i særlovgivningen – i stedet for ændring af de allerede fastsatte regler i særlovgivningen – begrænser muligheden herfor.

Det er imidlertid Udbetaling Danmarks opfattelse, at det vil være muligt at præcisere, at anmodningen i visse tilfælde skal indgives til en anden myndighed end den, som administrerer det pågældende sagsområde, hvor der er krav om digital selvbetjening. Eksempelvis vil det være hensigtsmæssigt, at borgerne kan læse af lovteksten, at anmodningen skal indgives til borgerens kommune på bl.a. de store ydelsesområder, som administreres af Udbetaling Danmark.

Endelig er det Udbetaling Danmarks opfattelse, at det af retssikkerhedsmæssige hensyn bør fremgå direkte af lovbestemmelserne, at reglerne supplerer bestemmelserne i særlovgivningen, jf. bemærkningerne til lovforslaget. I modsatte fald vil det kunne medføre tvivl hos borgerne om deres retsstilling.

Hørings svar til lovforslag om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Dataetik Råd finder det vigtigt, at der kommer mere fokus på, at en stor andel af borgerne oplever problemer på grund af digitaliseringen.

Dataetisk Råd ser derfor positivt på lovforslaget. Lovforslaget imødekommer nemlig en central dataetisk problemstilling; nemlig behovet for en inkluderende digitalisering der også tager hensyn til de borgere, som ikke kan overskue det digitale, men også bør tilbydes at være en del af en brugervenlig og inkluderende samfundsudvikling. Her fremstår særligt formålet om, at det skal være enklere for borger og administration at håndtere fritagelse fra obligatorisk digital selvbetjening som en reel imødekommelse af en del af det behov, som det store antal digitalt udsatte skaber; at borgerne bliver 'tabt' i et (for dem) uoverskueligt digitalt administrationssystem.

Det er positivt, at kravene for fritagelsen bliver enklere og går på tværs af myndighederne. Særligt indførelsen af et objektive kriterium, som skal bidrage til, at reglerne bliver mere gennemskuelige for borgerne samt lettere for myndighederne at administrere, vil være et skridt i den rigtige retning. Men når det så er sagt, vil Dataetisk Råd også opfordre til, at man også ser på, hvad

kriterierne for fritagelsen er. Som det er nu, gælder fritagelsen kun de 7 % af befolkningen, som er fritaget fra digital post. Det anslås ifølge myndighederne, at 17-22 % af befolkningen i aldersgruppen 15-89 år oplever problemer på grund af digitaliseringen. Tænk tanken Justitia anslår tallet til at være helt op til 25 % af befolkningen. Det kunne derfor overvejes om kriterierne fra fritagelsen skal udvides, hvis man for alvor vil række en hånd ud til de digitalt udsatte borgere.

Dataetisk Råd finder også kravet om passende alternativer positivt. For at alternativerne skal blive velfungerende, forudsætter det efter rådets opfattelse, at nødvendige ressourcer stilles til rådighed. Dataetisk Råd anbefaler derfor en konkretisering af, hvad de passende alternativer reelt rummer, og hvordan de skal operationaliseres i praksis, så myndighederne ved, hvad der kræves af dem og borgerne ved, hvad de har ret til. I den forbindelse kunne det med fordel præciseres i hvilket omfang de passende alternativer forventes at udgøre en styrkelse af de eksisterende tilbud hhv. reelt at udgøre et tillæg hertil. Derudover vil en afklaring af, hvordan alternativerne skal finansieres også anbefales, før lovforslaget fremsættes.

Rådet vil også gøre opfordre til opmærksomhed imod risikoen for øget kompleksitet for de udsatte borgere. Rådet vil derfor opfordre til, at alternativerne ikke fører til øget kompleksitet i mødet mellem borgeren og det offentlige system. Der kan således være meget at navigere i for den enkelte, der potentielt allerede føler sig hægtet af. Løsningerne bør derfor fokusere på at mindske kompleksiteten for borgerne i allerede udviklede samt fremtidige systemer – både digitale og analoge.

Rådet anbefaler endvidere, at der indtænkes omhyggelig oplysningsindsats over for de berørte borgere med henblik på at de nye regler kan blive hurtigt kendt og anvendt, herunder for at genoprette den mistillid og modvilje imod digitalisering, der kan være opstået fra de digitalt udsatte borgere.

Afslutningsvis vil Dataetisk Råd gøre opmærksom på, at rådet gerne bidrager til at dataetiske hensyn indtænkes i forbindelse med eventuel implementering af nye digitale redskaber i forbindelse med loven. Rådet skal her særligt henvise til rådets værktøj 'Dataetik – sådan gør du', når de nye løsninger skal designes og administreres, men står i øvrigt også på anden vis til rådighed for sparring og rådgivning.



Hørings svar til "udkast til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening"

Dansk Industri takker for muligheden for at give høringssvar på "udkast til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening."

I DI ønsker vi et velstående samfund, hvor danskerne både har tryghed og valgmuligheder i deres liv og hverdag. På denne baggrund hilser vi en ensretning og forenkling af lovgivningen på området for fravigelse af obligatorisk digital selvbetjening velkomment.

Samtidigt er det dog helt centralt for DI at gøre opmærksom på, at vi ikke tror på, at udvidet anvendelse af "undtagelse" er den rette vej at gå. Hverken for den enkelte borger eller for vores samfund mener vi, at man vil være bedre stillet ved at gå tilbage til fysiske blanketter og hyppigere fysisk fremmøde i borgerservice og på jobcentrene. Vi vil på det kraftigste advare imod, at reglerne bliver en glidebane til, at flere borgere fritages, og at man i det offentlige tvinges til at opretholde et forældet analogt parallelunivers fremfor kontinuerligt at have fokus på at nytænke og udvikle tidssvarende selvbetjeningsløsninger med fokus på brugervenlighed.

Hos DI har vi fulgt debatten om "digital udsatte" og anerkender fuldt ud, at vi som samfund har en vigtig opgave i at sikre, at alle har lige adgang til offentlige services. Vi anerkender ligeledes, at der til enhver tid vil være en mindre gruppe borgere, for hvem undtagelse fra digital selvbetjening er den eneste udvej. Det er i midlertidigt DI's opfattelse, at barrieren som oftest ikke alene er selve den digitale løsning. Lige så ofte skal udfordringen findes i eksempelvis kompleks lovgivning og mangel på sammenhæng i mødet med borgerne.

Således er det DI's opfattelse, at digitalisering og digital selvbetjening ikke er det problem, som borgere skal "fritages" fra. Derimod er der behov for, at vi med udgangspunkt i borgerne, og på tværs af offentlige myndigheder kigger på, hvordan vi bedst muligt møder borgerne. Her er det DI's opfattelse, at netop digitalisering er et helt centralt element i forhold til at skabe den nødvendige brugervenlighed og tilgængelighed for at imødekomme de mange forskellige behov og forudsætninger, der findes blandt forskellige grupper af borgere.

Med venlig hilsen

Jacob Høffer Larsen
Chefkonsulent
DI Digital



Hørings svar om forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Hermed Dansk ITs bemærkninger til lovforslaget:

Dansk IT bakker op om lovforslaget og intentionen om at give borgerne flere muligheder for at blive fritaget fra den obligatoriske digitale selvbetjening. Dansk IT bakker også op om at bruge fritagelsen fra Digital Post til et objektivi kriterium, fordi det er et kriterium, der nemt kan administreres og gennemskues.

Lovforslaget har potentiale til at bidrage til en øget følelse af værdighed hos borgerne, som i dag føler sig hægtet af den digitale udvikling. Dette er yderst positivt, og Dansk IT mener, at lovforslaget er et godt skridt i retningen af øget digital inklusion og en ligestilling af digitale og ikke digitale borgere.

Dansk IT anbefaler, at der udarbejdes en detaljeret vejledning til lovforslaget. Lovforslaget har komplicerede konsekvenser i praksis, da forslaget henviser til særlovgivning på tværs af hele den danske lovsamling. Dette udgør en risiko, fordi loven kan have utilsigtede effekter, hvis den ønskede praksis ift. de påvirkede love ikke præciseres. En detaljeret og gennemtænkt vejledning bør tage hensyn til dette.

Forslaget rummer desuden muligheden for at besværliggøre kontakten med offentlige instanser for en række borgere. Dette er især tilfældet, fordi lovforslaget kan fortolkes og implementeres på en måde, hvor en fritagelse fra obligatorisk digital selvbetjening er lig med en fuldstændig udelukkelse fra digitale selvbetjeningsløsninger. Her mener Dansk IT, at det er afgørende, at lovforslaget konkretiseres på en måde, der udelukker denne mulighed og sikrer, at borgerne fortsat kan bruge digitale løsninger på deres egne præmisser.

Helt konkret bør lovforslaget sikre, at borgere der er fritaget fra obligatorisk digital selvbetjening, ikke bliver fuldstændig udelukket fra digitale selvbetjeningsløsninger.

Denne bekymring stammer fra at den nuværende fritagelse for digital post også udelukker borgerne fra at bruge digital post. Dette besværliggør borgerens mulighed for hjælp og denne praksis må ikke opstå i forbindelse med digital selvbetjening på baggrund af dette lovforslag. Borgeren skal fortsat kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger, hvor dette ønskes.

At denne mulighed sikres, er afgørende for især to grupper af borgere:

1. Borgere, der får hjælp af pårørende ved hjælp af digitale fuldmagter

Selvom disse borgere kan være fritaget for digital post af forskellige årsager, kan de gennem digitale fuldmagter varetage den digitale kommunikation og selvbetjening i en vis grad. Hvis en fritagelse fra digital obligatorisk selvbetjening er lig med en udelukkelse fra samtlige digitale selvbetjeningsløsninger, bliver de pårørende igen slået tilbage til start og vil ikke kunne hjælpe deres nære. Hvis lovforslaget ikke præciseres, er der således en risiko for, at loven umyndiggør både denne gruppe af borgere og de pårørende, som er betroet med fuldmagter.

2. **Borgere, der gerne vil betjene sig selv digitalt i et vist omfang, men som er fritaget for digital post**

Der findes en stor gruppe borgere, som af forskellige årsager primært har svært ved den digitale karakter af deres post. Denne gruppe skal ikke blive udelukket fra muligheden for at begå sig digitalt, hvor dette er muligt. En stor gruppe borgere fravælger digital post fra det offentlige, udelukkede fordi det digitale ikke giver dem et overblik, de føler sig trygge ved. De er bange for at misse aftaler eller deadlines, hvis de ikke har brevet på papir i hænderne.

En fritagelse fra obligatorisk digital selvbetjening skal derfor rumme muligheden for, at borgeren kan skabe sig det fornødne overblik analogt, men at borgeren også kan besvare eller kommunikere med det offentlige digitalt, hvor borgeren ønsker eller har kompetencerne til dette. Dette vil højne denne gruppe af borgeres mulighed for en værdig kontakt til det offentlige. Det vil være uheldigt, hvis denne gruppe borgere udelukkes fra digital selvbetjening.

På baggrund af ovenstående kommentarer vil Dansk IT foreslå følgende:

- At det tilføjes tydeligt i lovteksten, at en fritagelse for obligatorisk selvbetjening aldrig må blive en udelukkelse fra digitale selvbetjeningsløsninger.
- At der udarbejdes en vejledning til loven, der beskriver den ønskede praksis. En sådan vejledning kunne også indeholde generelle retningslinjer for tilgængelige og værdige alternativer til den ikke digitale borger, så det bliver tydeligt hvad en fritagelse egentlig indeholder.

Dansk IT mener derfor, at det vil gavne borgerne, hvis lovforslaget tog højde for disse bemærkninger. Ved at sikre, at borgerne på trods af fritagelsen har muligheden for frivilligt at gøre brug af digitale løsninger, sikres borgernes værdighed overfor det offentlige. Samtidig sikrer man, at borgerne i det omfang, som det er muligt, er en del af det digitale Danmark. Dette kan på sigt have positive konsekvenser for borgernes digitale kompetencer og tilliden til digitale løsninger. Ikke mindst vil dette tage højde for, at borgerne kan få hjælp af pårørende, venner, eller andre, når de begår sig digitalt. Hvis denne mulighed ikke udelukkes, risikerer man en yderligere umyndiggørelse af borgerne og en fremmedgørelse ved det offentlige. Vi er derfor fortalere for, at lovforslaget sikrer muligheden for forskellige grader af anvendelsen eller fritagelsen for obligatorisk digital selvbetjening.

Vi håber, at der bliver taget højde for vores bekymringer og ser derudover frem til at loven forhåbentlig bliver vedtaget.

Med venlig hilsen

Anna de Boer, Dansk ITs Forperson for arbejdsgruppen om Digital Inklusion, medlem af Dansk ITs udvalg for IT i den offentlige sektor

Yderligere information:

Dansk IT – Vermundsgade 38A, st. tv. - 2100 København Ø

Hinnerk Frech, politisk konsulent. Tlf: 53 39 15 15 - Email: hdf@dit.dk - web: www.dit.dk



Til Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K

Danske Seniorer
Griffenfeldsgade 58
2200 København N
Tlf.: 35 37 24 22
CVR: 10 78 87 14

Arbejdernes Landsbank
Kontonr.: 5301 0273256

info@danske-seniorer.dk
www.danske-seniorer.dk

Høringsvar vedrørende Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Landsorganisationen Danske Seniorer er bekendt med, at Digitaliseringsstyrelsen har udsendt lovforslaget til offentlig høring i perioden 5. januar til den 2. februar, 2023.

Danske Seniorer er paraplyorganisation for omtrent 78.000 medlemmer, men også cirka 400 seniorforeninger på tværs af hele landet. Vi noterer, at en række interessenter fra seniorområdet allerede er blandt de hørte parter til lovforslaget. Men som en organisation, der varetager både seniorernes og foreningslivets interesser, vil vi gerne bidrage med vores egne betragtninger og perspektiver på lovforslaget.

1. Overordnede betragtninger til lovforslaget

Vi er overordnet positive over for lovforslaget. Det er positivt, at ministeriet med forslaget søger at forenkle hverdagen for de digitalt udfordrede borgere. Således er vores overordnede vurdering, at indførelsen af fritagelse fra Digital Post som objektive kriterium for fritagelse fra digitale selvbetjeningsløsninger er et tiltrængt og nødvendigt tiltag. Det kan lette sagsbehandlingen hos de offentlige myndigheder og samtidig forøge nytten for de digitalt udfordrede borgere. Det løser dog langt fra de mange udfordringer, som digitaliseringen stiller de digitalt udsatte og den store gråzone af borgere med begrænsede digitale ressourcer og evner overfor.

2. Bemærkninger til det vedlagte høringsbrev

Det nævnes i det vedlagte høringsbrev, at "Regler i særlovgivningen bevares, herunder om der er tale om undtagelse fra gang til gang, i sagsforløb eller varig fritagelse".

Vores indtryk er, at hvis man som borger har udfordringer med brug af digitale selvbetjeningsløsninger, så vil denne manglende evne gå på tværs af møderne med offentlige myndigheder. Hvis forandringen ikke blot skal være inkrementel, men reelt forenkle livet for både borgere og myndigheder, kræver det i vores optik en reel mulighed for varig fritagelse for brug af digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af offentlige myndigheder.

For mange borgere er alene fritagelsen fra Digital Post forbundet med betragtelige administrative byrder. Det samme gælder de mange undtagelser til fritagelsen, fx post fra forsikringsselskaber og arbejdsgivere. I vores optik vil det både forenkle myndighedernes arbejde og borgernes hverdag, hvis borgeren havde en særskilt mulighed for generel fritagelse fra digitale offentlige selvbetjeningsløsninger. Her kunne fritagelse fra Digital Post indgå som objektivi kriterium. En vej til generel fritagelse vil i vores optik forenkle lovgivningen på området yderligere og derfor tilgodese første princip om digitaliseringsklar lovgivning, nemlig enkle og klare regler. Vi vurderer, at det stadig er i tråd med det andet princip omhandlende digital kommunikation, da dette princip også vejer hensynet til digitalt udfordrede borgere.

3. Kommentar vedrørende private selvbetjeningsløsninger

På side 15 i det vedlagte lovforslag nævnes:

“Loven vil kun vedrøre offentlige obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger. Loven vil derfor ikke omfatte private selvbetjeningsløsninger, som fx banker eller forsikringsselskaber tilbyder kunder”.

På samme måde som der oprettes et nødspor til en mere analog kontakt med det offentlige, bør dette også gøre sig gældende for borgeres og foreningers kontakt med private virksomheder. Det er i vores øjne paradoksalt og uholdbart, at supermarkeder opretholder kundernes ret til kontantbetaling, mens banker – af alle virksomheder – kan afvise indbetaling af kontanter. Vores perspektiv er, at det skaber mest offentlig værdi, hvis virksomheder, der varetager kritiske samfundsfunktioner forpligtes til at oprette analoge alternativer til deres digitale drift.

Lovforslaget bør tage højde for, at der er visse typer af virksomheder som alle borgere er tvunget til at være kunde i. Det gælder fx for banker, da alle borgere er nødsaget til at have en NemKonto, det gælder for forsyningsvirksomheder og det gælder eksempelvis boligselskaber og forsikringsselskaber. Når man er fritaget for digital post, bør fritagelsen kunne udvides til kommunikation med den type af virksomheder uden ekstra omkostninger for borgerne.

Derfor bør loven også omfatte private selvbetjeningsløsninger i private virksomheder inden for samfundskritisk infrastruktur og brancher som banker, forsikringsselskaber, pensionsselskaber, forsyningselskaber, boligselskaber og lignende. Det vil være en diskrimination af digitalt udsatte, hvis de ikke kan kommunikere med den type af virksomheder eller pålægges store gebyrer fordi de ikke bruger digitale løsninger.

4. Foreninger

Vi mener også, at den digitale fritagelse fra Digital Post bør gælde frivillige foreninger. Mange foreninger er i dag nødsaget til at besidde et CVR-nummer, og de kan derfor ikke fritages Digital Post eller MitID. Det skævvrider den lige adgang til offentlige goder, at man fx kun kan søge §18

midler ved brug af en webformular. Det truer mange seniorforeninger på deres eksistens, foruden de mange dokumentationskrav, som i forvejen er svære at navigere rundt i for alle foreninger.

Som det fremgår af de syv principper for digitaliseringsklar lovgivning, samt de generelle ambitioner med samfundets digitalisering, bør digitaliseringen medføre enkle regler og øget effektivitet. Mange borgere og foreninger oplever dog en stigende kompleksitet, som udfordrer foreningers levevilkår og digitalt udsatte borgeres retsfølelse. Derfor er der i vores øjne behov for lovgivning, der også skaber mulighed for mere analoge veje i borgerens kontakt med det private, såvel som det offentlige.

Høringssvar til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, Digitaliserings- og Ligestillingsministeriets j.nr. 2022-2309

Det fremgår bl.a. af lovforslagets almindelige bemærkninger, at der er behov for enklere og mere smidige regler for de personer, som ønsker at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Derfor introducerer lovforslaget mulighed for, at fysiske personer, der er fritaget for Digital Post fra offentlige afsendere, kan benytte denne fritagelse som eneste kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget skal således gøre det nemmere for personer, der i forvejen er fritaget for Digital Post, at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening. Herudover skal lovforslaget skabe bedre sammenhæng i reglerne for personers digitale kommunikation med offentlige myndigheder og lette administrationen for myndighederne.

Justitias bemærkninger:

Indledningsvist bemærkes, at digitaliseringen af den offentlige sektor utvivlsomt har et stort potentiale, bl.a. fordi det kan skabe bedre tilgængelighed for borgerne, øget forudsigelighed i sagernes afgørelse, væsentligt kortere sagsbehandlingstider og økonomiske besparelser på de offentlige budgetter. Udviklingen rejser dog også en række væsentlige udfordringer i forhold til bl.a. borgernes retssikkerhed og muligheder for at udøve deres rettigheder, når de mødes af digitale processer. Disse udfordringer rammer digitalt udsatte borgere ekstra hårdt.

Overordnet set er det Justitias opfattelse, at lovforslaget er et skridt i den rigtige retning, men at lovforslagets målgruppe er for snæver, at lovforslagets løsning er utilstrækkelig i forhold til dets formål, og at der er behov løsninger, der i højere grad tilgodeser digitalt udsatte borgeres retssikkerhed og rettigheder. Dette uddybes nærmere nedenfor.

Lovforslagets målgruppe er for snæver

Digitaliseringsstyrelsen og KL har i rapporten *Digital inklusion i det digitaliserede samfund* fra april 2021 vurderet, at de digitalt udsatte borgere udgør 17-22 procent af den voksne befolkning. I rapporten bliver gruppen delt op i to undergrupper. Den første gruppe bestående af 10-15 procent af den voksne befolkning anses for at befinde sig i en såkaldt digital gråzone, hvor de tilsyneladende klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i større eller mindre grad. Den anden gruppe bestående af 7,5 procent af den voksne befolkning er fritaget for Digital Post, og her vil de fleste ikke på egen hånd kunne gennemføre en selvbetjeningsløsning.

I rapporten *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* fra juli 2022 har Justitia vurderet, at den sidstnævnte gruppe må anses for være noget større i praksis. Justitia har herved henvist til, at der også er en del borgere, som er så digitalt udsatte, at de slet ikke er i stand til at ansøge om fritagelse

for Digital Post, hvilket bl.a. er kommet frem i Justitias tidligere analyser om digitalisering på det strafferetlige område. Hertil kommer, at man ikke har medregnet de borgere, der normalt klarer sig selv, men får pludseligt opståede og særligt vanskelige livssituationer, og de hjælpende pårørende som møder forhindringer. Justitia vurderede på denne baggrund, at det reelle antal digitalt udsatte borgere meget vel kan udgøre op til en fjerdedel af den voksne befolkning.

Henset til, at digitalt udsatte borgere udgør en så stor gruppe i befolkningen, finder Justitia det beklageligt, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet med sit lovforslag alene vil hjælpe de ca. 7,5 procent af den voksne befolkning, som er fritaget for Digital Post. Dermed efterlades en stor gruppe borgere på perronen, herunder ikke mindst de borgere, som opfylder betingelserne for at blive fritaget for Digital Post og digitale selvbetjeningsystemer, men som ikke har viden eller ressourcer til at ansøge om det. Det samme gælder de borgere, som måske ikke opfylder de gældende betingelser for at blive fritaget for Digital Post og digitale selvbetjeningsystemer, men som står med et stort uopfyldt behov for hjælp til det digitale.

Hertil kommer, at der tilsyneladende ikke er taget initiativ til at undersøge, om de gældende fritagelsesregler reelt omfatter de borgere, som har behov for fritagelse for Digital Post og digitale selvbetjeningsløsninger. Det kunne f.eks. overvejes, om det bør være lettere for borgere ramt af stress og lignende at blive fritaget.

Lovforslagets målgruppe er således for snæver i forhold til gruppen af digitalt udsatte borgere, der i forskellig grad har vanskeligt ved at begå sig i en digital offentlig sektor.

Lovforslagets løsning er utilstrækkelig i forhold til formålet

Med lovforslaget vil det fremover blive nemmere for borgere, der er fritaget for Digital Post, at opnå fritagelse for digitale selvbetjeningsystemer, og samtidig vil myndighedernes praksis blive mere ensartet for denne gruppe. Processen vil dog fortsat være ressourcekrævende, fordi der skal ansøges om fritagelse for hvert enkelt system hos de ansvarlige myndigheder, der ovenikøbet kan have forskellige procedurer. Hertil kommer, at der i nogle tilfælde skal ansøges op til flere gange, fordi varigheden af en fritagelse varierer.

For de mange borgere, som ikke er fritaget for digitalt post, vil processen naturligvis være endnu mere ressourcekrævende. De vil – udover det ovenfor anførte – tillige blive mødt af en uensartet sagsbehandling med forskellige betingelser og dokumentationskrav for at opnå fritagelse for digital selvbetjening.

Lovforslaget løser således ikke i tilstrækkelig grad udfordringerne for de borgere, der har behov for at ansøge om fritagelse for digital selvbetjening.

Behov for løsninger, der i højere grad tilgodeser digitalt udsatte borgeres retssikkerhed og rettigheder

Ifølge forarbejderne til de fire bølge love fra 2012-2015, som indførte digital selvbetjening på 89 forskellige områder, var målet, at de offentlige myndigheder i 2015 skulle modtage mindst 80

procent af alle ansøgninger, anmeldelser og indberetninger mv. fra borgerne digitalt. Det blev vurderet, at det ikke ville være praktisk gennemførligt med 100 procent digitale henvendelser, fordi der skulle tages hensyn til borgere med forskellige identificerede udfordringer. Hertil kom, at der ville være områder eller dele af områder, hvor det ikke gav mening at digitalisere. En opgørelse over de serviceområder, som ved de tre første bølgeovergik til obligatorisk digital selvbetjening, har vist, at 87 procent af alle anmeldelser og ansøgninger på de omfattede områder blev foretaget digitalt i 2015. Antallet ligger således langt over det oprindelige mål om 80 procent digitale transaktioner. Opgørelsen viser dog også store variationer. For eksempel havde ansøgninger om EU-sygesikringsbevis, folkepension og barseldagpenge høje digitaliseringsgrader på henholdsvis 90, 95 og 100, mens ansøgninger om varmetillæg, begravelseshjælp og sundhedskort havde noget lavere digitaliseringsgrader på henholdsvis 40, 41 og 49. De forskellige digitaliseringsgrader viser, at digital selvbetjening på nogle områder har været en stor succes, mens det på andre områder har været en udfordring for mange borgere. Det ser samtidig ud til, at digitaliseringssuccesen bl.a. afhænger af den personkreds, som skal anvende de digitale selvbetjeningssystemer. Alligevel har alle borgere som udgangspunkt pligt til at anvende alle selvbetjeningssystemer. Dette gælder også størstedelen af de digitalt udsatte borgere.

Digital udsathed kan imidlertid få alvorlige konsekvenser for borgerne. I Justitias rapport *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* er det f.eks. blevet påvist, at både borgere, der får hjælp fra pårørende, og borgere uden hjælpemuligheder i deres sociale netværk rammes af en vilkårlig retssikkerhed i de digitale selvbetjeningssystemer, hvilket bl.a. kan få betydning for deres økonomi og livsmuligheder.

I 1997, da digitaliseringsområdet lå under Forskningsministeriet, var man opmærksom på paradokset ved, at teknologien på den ene side havde potentiale til at udligne forskelle, og på den anden side kunne skabe nye kløfter mellem dem, der kan og ikke kan. Løsningen på dette paradoks blev dengang bl.a. anset for at være, at teknologien ikke skulle presses ned over hovedet på nogen. Dette perspektiv ændrede sig sidenhen i takt med, at digitaliseringen blev et økonomisk projekt og løsningen på mange af velfærdsstatens udfordringer. Det høje antal digitalt udsatte borgere i Danmark og de store variationer i anvendelsen af digitale selvbetjeningssystemer rejser dog spørgsmål om, hvordan vi sikrer, at alle borgere i det digitale samfund kan blive mødt af en retssikkerhedsmæssig betryggende proces i den offentlige sektor og lige muligheder for udøve deres rettigheder.

Der er behov for en tilbagevenden til et mere nuanceret syn på borgerne i det digitale samfund, og den generelle pligt til at anvende offentlige digitale selvbetjeningssystemer. Det bør i den forbindelse overvejes, om offentlige digitale selvbetjeningssystemer helt eller delvist kan blive et servicetilbud til borgerne i stedet for en pligt. Frivillighed er særlig vigtig, når der er tale om systemer, som et ikke ubetydeligt antal digitalt udsatte borgere forventes at anvende, og hvor manglende anvendelse af systemerne kan få alvorlige konsekvenser for borgerne. Hvis digital selvbetjening blev frivillig, ville der højst sandsynligt fortsat være rigtig mange borgere, som ville anvende systemerne på grund af deres fleksibilitet, hvor man kan logge sig på systemerne hele døgnet, uanset hvor man opholder sig, og hvor sagsbehandlingstiden er væsentlig kortere. Samtidig ville de digitalt udsatte borgere,

som – på trods af de eksisterende tilbud om hjælp, vejledning og kompetenceløft – ikke er i stand til at begå sig i en digital offentlig sektor, være sikret den analoge betjening og vejledning, som de har behov for.

Hvis offentlig digital selvbetjening ikke gøres helt eller delvist frivillig, bør processen i det mindste være nemmere for alle de digitalt udsatte borgere, som har behov for fritagelse. Det kan ske ved at indføre "digitale fripas", hvor borgerne på én gang kan ansøge om fritagelse for digital post samt alle nuværende og fremtidige digitale selvbetjeningsløsninger. Det digitale fripas vil kunne ophæves på borgerens anmodning, hvilket f.eks. vil være relevant, hvis borgerens digitale kompetencer løftes.

Herudover bør det undersøges, om de forskellige fritagelsesregler reelt omfatter de borgergrupper, som bør have ret til fritagelse for Digital Post og digitale selvbetjeningsystemer, eller om grupperne bør udvides til at omfatte eksempelvis borgere ramt af stress og lignende.

Afslutningsvist bemærkes mere overordnet, at der efter Justitias opfattelse er behov for en ny version for digitaliseringen af den offentlige sektor, så den bliver mere borgernær og inkluderende. Justitia har sammen med en lang række andre eksperter mv. opstillet otte principper og initiativer, der kan understøtte en sådan udvikling og dermed imødegå en række af de aktuelle udfordringer, som er knyttet til digitaliseringen af den offentlige sektor.

Til orientering er vedhæftet Justitias rapport *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* og dokumentet *Borgernær og inkluderende digitalisering i Danmark*, som er underskrevet af 33 forskellige eksperter, forskere og repræsentanter for organisationer.

Med venlig hilsen

Birgitte Arent Eiriksson



Vicedirektør, Justitia



Hørings svar til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Vi er positivt stillede overfor lovforslaget, da vi vurderer, at det vil være fordelagtigt for socialt udsatte borgere. Mange socialt udsatte borgere, er ofte fritaget for digital post, da de ikke har mulighed for eller ressourcerne til at benytte sig af den øgede digitalisering. Dette betyder selvsagt, at mange af borgerne i denne gruppe også har problemer med digital selvbetjening. Vi mener derfor, at dette lovforslag vil være et godt initiativ for socialt udsatte borgere, da det vil give dem lettere adgang til den betjeningsløsning, som passer dem.

Vi har dog to opmærksomhedspunkter, som vi mener, er vigtige at have in mente når vi taler om digitaliseringen af samfundet og socialt udsatte borgere.

Anmodningen om fritagelse

I §2 stk. 2 står der, at; ”Anmodning skal indgives i overensstemmelse med reglerne i den pågældende særlovgivning”

Det er vores vurdering, at anmodningen om fritagelse for obligatorisk digital selvbetjening bør generaliseres. De borgere, som i forvejen er digitalt socialt udsatte vil have svært ved at skulle sætte sig ind i forskellige regelsæt inden for forskellige særlovgivninger hver gang, de skal anmode om fritagelse. Der bør derfor laves et standardregelsæt på tværs af særlovgivninger, så det derved bliver lettere for borgerne at anmode om fritagelse. Det er vigtigt, at der i udarbejdelsen af denne lov er fokus på, at det særligt er udsatte borgere, som vil gøre brug af dette tilbud, så processen heri skal være overkommelig for dem.

Fritagelse ved banker og forsikrings selskaber

I Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelse, hvor bemærkningen til §1 siger, at ”Loven vil kun vedrøre offentlige obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger. Loven vil derfor ikke omfatte private selvbetjeningsløsninger, som fx banker eller forsikrings selskaber tilbyder kunder.”

Loven bør udbredes, så den også dækker private organisationer. Socialt udsatte borgere, som er fritaget for digital post og ønsker fritagelse fra digital selvbetjening, vil alt andet lige også have problemer med selvbetjeningsløsninger ved private organisationer. Det kan f.eks. være svært for socialt udsatte borgere at gøre brug af netbank til bl.a. at overføre penge, betale regninger og se kontoudtog. Vi mener derfor, at det mest hensigtsmæssige for borgerne vil være, at loven også vil gælde de private selvbetjeningsløsninger.

Til Digitaliseringsstyrelsen

Høring vedrørende forslag til Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Danske Ældreråd kvitterer for muligheden for at afgive høringssvar til forslag til Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Det er positivt, at der fra offentlige myndigheder er en større bevågenhed på og villighed til at diskutere løsninger for de borgere, som er digitalt udsatte, end tidligere.

I forhold til det konkrete forslag er det - for de borgere, der er fritaget for Digital Post - en lettelse, at de kan blive fritaget digital selvbetjening alene på baggrund af, at de i forvejen er fritaget fra Digital Post. Det finder vi positivt.

Vi finder det også positivt, at personer altid kan vælge at benytte obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, selvom de er fritaget for Digital Post.

Danske Ældreråd har dog en bekymring i forhold til den gruppe af borgere, der ikke ønsker at blive frameldt Digital Post, men som altid eller nogle gange oplever problemer med at anvende digital selvbetjening. For den gruppe vil reglerne være de samme som hidtil: Personen kan fravige obligatorisk digital selvbetjening på baggrund af en vurdering af personens evne til at benytte den obligatoriske selvbetjeningsløsning. Et forløb, som mange oplever som besværligt og nedværdigende.

Tal fra Digitaliseringsstyrelsen indikerer, at denne gruppe af borgere kan være stor. Ifølge Styrelsen er syv procent af borgere over 15 år i dag fritaget fra Digital Post. Men Styrelsen vurderer, at 17-22 procent af den voksne befolkning er digitalt udsatte.

Vores bekymring er, at den enkelte borger - som altid eller indimellem har det svært med digitale selvbetjeningsløsninger - kan føle sig presset til at blive fritaget fra Digital Post.

Et af formålene med forslaget er at gøre det lettere for myndighederne at administrere reglerne om fritagelse ved at ensrette dem, det anerkender vi. Vi mener dog, at reglerne i højere grad bør kunne tage højde for borgernes behov, for eksempel borgere, som fint mestrer Digital Post, men ikke digitale selvbetjeningsløsninger og vice versa. Systemet skal være fleksibelt og kunne tilpasses borgerne - ikke omvendt.

Inger Møller Nielsen

Formand

Trine Toftgaard Lund

Direktør

HØRINGSSVAR TIL FORSLAG TIL LOV OM FRAVIGELSE FRA OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING

Rådet takker for høringen og tilslutter sig lovforslaget om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening med nedenstående bemærkninger og anbefalinger.

Lovforslaget gør fritagelse for digital post til en tilstrækkelig begrundelse til at blive fritaget fra andre obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger hos det offentlige. Det vil dog stadig være nødvendigt at anmode om fritagelse fra hver ordning med obligatorisk digital selvbetjening.

For socialt udsatte mennesker, der ikke er digitale, kan det at ansøge eller anmode om fritagelse fra digital selvbetjening i sig selv være en stor belastning. Socialt udsatte mennesker har ikke forudsætningerne for at vide, hvilke obligatoriske selvbetjeningsordninger der findes, og de kan anmode om fritagelse fra, før de har brug med kontakt med det offentlige. Lovforslaget bør derfor ændres, så borgere, der er fritaget fra digital post, automatisk fritages fra andre obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger.

I forlængelse deraf er det et opmærksomhedspunkt, at en del af de mest socialt udsatte mennesker ikke er fritaget fra digital post, da de ikke får ansøgt. En spørgeskemaundersøgelse fra Landsforeningen af Væresteder blandt værestedsbrugere viser at 23 pct. af dem, der ikke er fritaget fra digital post, ikke føler sig klædt godt på til at kommunikere digitalt med det offentlige¹. Det kan betyde store praktiske og retssikkerhedsmæssige problemer for borgerne. En undersøgelse fra Justitia viser fx at socialt udsatte mennesker, der ikke er fritaget fra digitalpost kommer i vanskeligheder ved bødeforlæg, som de ikke opdager og derfor ikke har mulighed for at gøre indvendinger imod².

Det er derfor nødvendigt, at myndigheder er opmærksomme på mennesker i social udsathed, der ikke reagerer på digitale henvendelser. Rådet anbefaler, at myndigheder forpligtes til altid at følge op med telefonisk kontakt til socialt udsatte mennesker eller evt. deres opholdssted, hvis de ikke svarer rettidigt på eller elektronisk post eller igennem obligatoriske selvbetjeningsløsninger uanset om de er fritaget fra digital post.

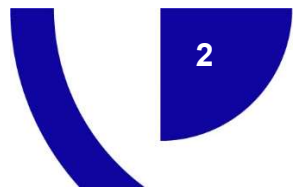
¹ Landsforeningen af Væresteder Årsrapport for udsatteområdet 2020: [ivs_aarsrapport_2020.pdf](https://vaeresteder.dk/ivs_aarsrapport_2020.pdf) (vaeresteder.dk)

² Eiriksson, Birgitte Arent og Ida Nordland: Hvad er der galt med retssikkerheden i bødesager? 2021: [Analyse_retssikkerhed-i-boedesager.pdf](https://justitia-int.org/Analyse_retssikkerhed-i-boedesager.pdf) (justitia-int.org)



Med venlig hilsen

Kira West
Formand for Rådet for Socialt Udsatte



HØRINGSSVAR

2. februar 2023

KOMBITs bemærkninger til udkast til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

KOMBIT har følgende bemærkninger til lovforslaget:

Fysisk person

Hvornår er en person ikke fysisk, jf. § 1?

Kontaktregistret

KOMBIT antager at "Kontaktregistret" udvides med oplysningen om, om en person er undtaget obligatorisk selvbetjening. I den forbindelse foreslår KOMBIT, at der udarbejdes en abonnementservice i stil med CPR, hvor CPR udsender ændringer.

Årsagen til forslaget er, at en undtagelse på sygedagpenge gælder et fravær og ikke en henvendelse. I dag er der aktuelt 75 borgere, der er undtaget for obligatorisk selvbetjening. Denne registrering ligger i Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD). Om man er undtaget eller ej, har betydningen for en del af de breve, der automatisk udsendes fra KSD, idet indholdet af brevet er anderledes, hvis man er undtaget for selvbetjening.

Hvis der ikke er en abonnementsfunktion, vil KSD skulle forespørge Kontaktregistret for hvert brev der skal udarbejdes. Der er tale om over 1. mio. breve årligt, som er berørt af denne funktion.

Ikrafttrædelse

KOMBIT vil gøre opmærksom på, at ikrafttrædelsen den 1. juni 2023 kan give problemer, idet der vil være tale om it-udvikling i de systemer, der i dag skal håndtere undtagelser, herunder KSD. Det er således ikke korrekt, at lovændringen ikke har tekniske afhængigheder til de digitale løsninger.

Med venlig hilsen
Mette Schwebs



Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K

Høring af forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

KL kvitterer hermed for muligheden for at kommentere lovforslaget om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

KL finder, at den foreslåede model, hvor digital post-fritagelse erstatter den skønsmæssige vurdering fra sag til sag, er en god model for borgere, der er digitalt udfordrede. KL finder, at den nye model i vid udstrækning bringer praksis i overensstemmelse med borgernes forventning til fritagelse.

KL hilser på den baggrund lovforslaget velkomment. KL vurderer, at for at ændringen skal størst mulig værdi og mindst muligt besvær for borgere og myndigheder, bør følgende sikres:

- Klarhed over hvilke digitale selvbetjeningsløsninger, der er omfattet
- Tydelig kommunikation om ordningen, særligt ved lanceringen
- Yderligere støtte til ikke-digitale borgere

Klarhed over hvilke digitale selvbetjeningsløsninger, der er omfattet

For at lette overgangen for borgere og de, der skal hjælpe borgerne i bl.a. kommunernes borgerservice, anbefales det, at der udarbejdes en liste over de digitale selvbetjeningsløsninger, det er obligatorisk at anvende og hvilke myndigheder, der er ansvarlige for dem. I dag henvises der på Borger.dk til, at "Det fremgår af de enkelte bekendtgørelser". Der er intet samlet overblik. Der er således behov for et bedre og mere tilgængeligt overblik over, hvilke selvbetjeningsløsninger, der er omfattet.

Tydelig kommunikation og dialog om lancering

Der opfordres til, at der bliver tydelig kommunikation om lovforslaget og dets konsekvenser til borgere og myndigheder. Bl.a. så der ikke opstår forvirring ift. om loven giver mulighed for fritagelser på flere offentlige løsninger. Det kunne berøre fx Aula og Jobnet. Det er fortsat myndigheden med ansvar for en given service eller ydelser, som (med ganske få undtagelser), borgeren skal henvende sig hos for at fravige brugen af digital selvbetjening. Der kan her også være behov for tydelig kommunikation til borgerne, for at de ikke skal opleve at gå til de forkerte for at få hjælp.

En del borgere har ligeledes svært ved at skelne mellem offentligt og privat, og den nye lovgivning ændrer ikke på, at fravigelse for digital selvbetjening alene omfatter offentlige løsninger. I kommunikationen om ordningen bør dette også fremhæves, så der ikke sker misforståelser.

Dato: 2. februar 2023

Sags ID: SAG-2021-02054
Dok. ID: 3296490

E-mail: MJT@kl.dkMJT@

kl.dk
Direkte: 3370 32143370
3214

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København
SWeidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dkwww.kl.dk
Side 1 af 2



Samtidig er det afgørende at Borgerservice m.fl. klædes på til at understøtte ændringen, således at loven sikres en god modtagelse blandt borgerne. KL indgår gerne i dialog herom.

Støtte til ikke-digitale

KL har flere gange advokeret for, at det skal være muligt for borgere, der er fritaget for Digital Post, at "holde deres digitale postkasse åben" og dermed kan give læseadgang til pårørende og støttepersoner. Dvs. "Digital Post by default", så det er nemmere at være hjælper.

Såfremt lovændringen fører til væsentlig forøgelse af analoge ekspeditioner, og dermed har økonomiske konsekvenser for kommunerne, finder KL, at der skal ses på den øgede administrative belastning i kommunerne.

Med venlig hilsen

Pia Færch, Kontorchef KL

Dato: 2. februar 2023

Sags ID: SAG-2021-02054
Dok. ID: 3296490

E-mail: MJT@kl.dkMJT@

kl.dk
Direkte: 3370 32143370
3214

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København
SWeidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dkwww.kl.dk
Side 2 af 2



Digitaliseringsstyrelsen

Præsidenten
Domhuset, Nytorv 25
1450 København K.
Tlf. 99 68 70 15
CVR 21 65 95 09
adm.kbh@domstol.dk
J.nr. 23/06431

Den 2. februar 2023

Digitaliseringsstyrelsen har ved mail af 5. januar 2023 anmodet om byretternes bemærkninger til udkast til lovforslag om fravigelse af obligatorisk digital selvbetjening. Det fremgår af lovudkastet, at det foreslås, at borgere, der er fritaget for Digital Post skal have ret til at fravige kravet om at benytte en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning alene på baggrund af deres fritagelse for Digital Post. Det fremgår af forslaget, at baggrunden for forslaget er hensynet til at undgå de udfordringer, som borgerne måtte have ved at skulle henvende sig ved flere myndigheder for at opnå fritagelse for krav om digital selvbetjening. Det fremgår endvidere, at forslaget forventes at være udgiftsneutralt for de berørte myndigheder, idet lettelsen ved at skulle behandle eventuelle dispensationsansøgninger efter det foreslåede mere enkle krav antages at dække de administrative meromkostninger, som myndighederne må forventes at ville have ved den efterfølgende ikke-digitale sagsbehandling af borgerens henvendelser.

Byretterne og Sø- og Handelsretten skal i den forbindelse foreslå, at det i lovudkastet præciseres, at domstolenes sagsportal (minretssag.dk) til behandling af civile sager ikke skal omfattes af bestemmelsen i det foreliggende udkast. Det samme gælder skifteportalen, som delvist er taget i brug, men fortsat er under udvikling, og andre kommende portalløsninger under domstol.dk.

Det skyldes for det første, at domstolenes civilportal ikke naturligt kan anses for omfattet af ordlyden af det fremsendte lovudkast, men at dette på den anden side kan give anledning til tvivl. Baggrunden herfor er, at domstolenes civile sagsportalportal ikke (alene) har karakter af

en it-løsning i forhold til det offentlige. Portalen har således som sin centrale funktion, at den understøtter, at en privat part kan anlægge sag mod en anden privat part. For det andet er det i langt de fleste sager sådan, at retssager hverken anlægges eller behandles som selvbetjeningssager. I langt de fleste retssager er parterne således repræsenteret ved en advokat eller en anden professionel repræsentant, som selvsagt er i stand til at behandle den pågældende sag digitalt – og som typisk vil foretrække en sådan behandling. Parter, der måtte have vanskeligheder med selv at behandle deres sag digitalt, vil således typisk have professionel bistand hertil og kan i den forbindelse tillige anmode repræsentanten om bistand til adgang til sagens processkrifter, dokumenter eller retsbøger m.v.

Dertil kommer, at det ikke ville være i overensstemmelse med det grundlæggende princip om retternes uafhængighed, at det som en konsekvens af lovudkastets henvisning til § 5 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere reelt overlades til landets kommunalforvaltninger at træffe afgørelse om sagsbehandlingen i konkrete retssager. Der er derimod tale om judicielle afgørelser, som det alene tilkommer den pågældende dommer eller dommerfuldmægtig at afgøre i henhold til retsplejelovens § 148 a, stk. 4. Denne bestemmelse fastsætter, at retten kan bestemme, at *"en part, en skønsmand m.v., der ikke må forventes at kunne anvende domstolernes sagsportal, fritages herfor"*. Af forarbejderne hertil fremgår endvidere: *"Er en borger i forvejen undtaget fra kravet om digital post fra det offentlige, vil dette være en omstændighed, som kan være med til at sandsynliggøre, at borgeren ikke kan anvende domstolernes sagsportal. Det vil imidlertid fortsat være en konkret vurdering, om borgeren kan føre sin sag på sagsportalen, og betingelserne for fritagelse for digital post er ikke sammenfaldende med vurderingen af, om borgeren kan føre sin sag digitalt."* Som det fremgår, er der tale om en konkret vurdering, der er knyttet til partens evne til at føre den konkrete sag. Vurderingen indebærer herunder en judiciel afvejning af flere modstående hensyn set i forhold til sagens karakter og omfang. Afgørelsen kan derfor heller ikke reduceres til en ren refleksvirkning af muligheden for at anvende af digital post som foreslået i lovudkastet. Da der på sagsportalen behandles sager mellem civile parter, vil fritagelse af én part – ud over i forhold til retterne – tillige indebære en belastning for den anden private part, som derved fratages muligheden for de administrative lempelser, portalen indebærer. En lempelse vil endvidere medføre en administrativ byrde for de involverede advokater mv., som derved vil skulle anvende særlige sagsgange i forhold til den konkrete sag, hvilket må forventes at fordyre processen i forhold til begge parter. Det fremgår da også af forarbejderne til bestemmelsen i retsplejelovens § 148 a, stk. 4, at *"En part, som har en partsrepræsentant, der er i stand til at behandle sagen digitalt, vil ... ikke som udgangspunkt kunne fritages fra kravet om at anvende domstolernes sagsportal."* For parter,

der ikke har en partsrepræsentant, må det tillige inddrages i vurderingen, at retterne i henhold til forarbejderne til retsplejelovens § 148 a, stk. 4, skal "yde hjælp til dem, som ikke kan eller har svært ved at bruge domstolenes sagsportal. Hjælpen kan gives både telefonisk, ved digital kommunikation og ved personlig henvendelse i retten. Borgeren skal i retten have adgang til sagen på en computer og skal have mulighed for at få hjælp til at indlæse sine bilag på sagen..." Der vil dermed skulle foretages en konkret vurdering af, om parten er i stand til at føre sin sag under hensyn til rettens mulighed for at yde bistand hertil.

Endelig bemærkes, at den anførte forudsætning om, at forslaget vil være udgiftsneutralt i forhold til det offentlige klart ikke vil være retvisende i forhold til retterne. Merarbejdet ved sagsbehandlingen analogt vil for langt størstedelen af retternes sager under hensyn til de sædvanlige sagsbehandlingsskridt og mængder af dokumenter, der indgår i disse sager, i betragtelig grad overstige den relativt begrænsede lempelse af behandlingen af de i praksis relativt få ansøgninger, retterne modtager om fritagelse for anvendelse af den civile sagsportal. Som nævnt vil forslaget tillige medføre administrative meromkostninger i forhold til advokater og professionelle partsrepræsentanter, hvilket der heller ikke ses at være taget højde for i lovudkastets almindelige bemærkninger.

Der henvises til Digitaliseringsstyrelsens j.nr. 2022-2309.

Med venlig hilsen



Nikolaj Aarø-Hansen

Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet
Stormgade 2-6
1470 København K

WILDERS PLADS 8K
1403 KØBENHAVN K
TELEFON 3269 8888
MOBIL 91325771
MORA@HUMANRIGHTS.DK
MENNESKERET.DK

DOK. NR. 23/00056-2

2. FEBRUAR 2023

HØRING OVER LOVFORSLAG OM FRAVIGELSE FRA OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING

Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet har ved e-mail af 5. januar 2023 anmodet om Institut for Menneskerettigheders eventuelle bemærkninger til lovforslag om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Instituttet indleder med at sammenfatte vores væsentligste bemærkninger.

SAMMENFATNING

Med lovudkastet foreslår Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet, at fysiske personer, der er fritaget for Digital Post fra offentlige afsendere, kan benytte denne fritagelse som eneste kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening.

Formålet med lovforslaget er at gøre det nemmere for personer, der i forvejen er fritaget for Digital Post, at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening, samt at skabe bedre sammenhæng i reglerne for personers digitale kommunikation med offentlige myndigheder.

Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at lovforslaget ændres på følgende punkter:

- der indføres en enkel og generel fritagelsesadgang, der gælder al fremtid brug af alle offentlige selvbetjeningsløsninger; og
- der fastsættes fælles regler for de alternativer, der skal stilles til rådighed for borgere, der undtages fra obligatorisk digital selvbetjening;

Institut for Menneskerettigheder anbefaler desuden, at:

- Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet afdækker, i hvilket omfang der eksisterer obligatoriske digitale

selvbetjeningsløsninger, som borgerne ikke kan fritages fra, og at ministeriet i samarbejde med de respektive ressortmyndigheder vurderer, hvorvidt de manglende fritagelsesordninger er forenelige med Danmarks internationale forpligtelser, herunder FN's handicapkonvention; og

- Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet fremadrettet har et tydeligt fokus på at sikre, at digitaliseringen ikke virker ekskluderende, og at flest muligt borgere sikres effektiv adgang til digitale løsninger.

GENERELT OM OBLIGATORISK DIGITAL POST OG OBLIGATORISKE DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGER

Borgerne kan som udgangspunkt rette henvendelse til offentlige myndigheder i den form, de selv ønsker.

Det kræver dog lovhjemmel at pålægge borgerne at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder (herunder sende og modtage digital post mv.). Det kan desuden ikke uden hjemmel i lovgivningen kræves, at borgere skal anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de henvender sig til myndighederne.

Det følger i den forbindelse af § 3 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, at alle fysiske personer, der er 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark, forpligtes til at modtage Digital Post fra det offentlige.

Fysiske personer kan imidlertid fritages fra Digital Post efter § 7 i bekendtgørelse nr. 2017 af 29. oktober 2021 om forvaltning af Digital Post fra offentlige afsendere, hvis personen har en kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse, der hindrer personen i at anvende Digital Post; hvis personen ikke har adgang til computer, smartphone eller tablet i eget hjem eller en internetforbindelse af en vis styrke; hvis personen er udrejst af Danmark eller er registreret uden fast bopæl; hvis personen har sproglige barrierer, der gør det svært for personen at anvende Digital Post; hvis personen har praktiske vanskeligheder ved at skaffe et elektronisk id, der giver adgang til Digital Post, eller hvis der i øvrigt foreligger ganske særlige omstændigheder.

Det fremgår af en rapport om *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*¹, som Digitaliseringsstyrelsen og Kommunernes Landsforening

¹ <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

(KL) offentliggjorde i april 2021, at ca. 7,5 pct. af befolkningen er fritaget for Digital Post.

På en række offentlige serviceområder er der i den relevante særlovgivning fastsat krav om, at personer skal anvende en digital selvbetjeningsløsning, som den relevante myndighed stiller til rådighed. Det er som udgangspunkt muligt at blive fritaget fra digital selvbetjening, hvilket dog kræver, at borgeren selv retter henvendelse til den myndighed, der udbyder den relevante selvbetjeningsløsning, og anmoder om at blive fritaget.

Det er i hver enkelt særlov anført hvilke kriterier, som en myndighed kan lægge vægt på i vurderingen af, om en person kan undtages fra obligatorisk digital selvbetjening. Som ét af kriterierne kan fritagelse for Digital Post indgå, men det er ikke givet, at dette er et gyldigt kriterium for at blive undtaget for obligatorisk digital selvbetjening.

Som reglerne er i dag, kan borgere derfor opleve, at en fritagelse for Digital Post i nogle tilfælde kan benyttes som begrundelse for undtagelse fra obligatorisk digital selvbetjening og i andre tilfælde, kan fritagelsen for Digital Post ikke benyttes hertil.

Det kan som eksempel nævnes, at det følger af retsplejelovens § 148 a at parter (herunder borgere) i borgerlige (civile) sager skal kommunikere digitalt med retten om konkrete sager via en digital sagsportal (minretssag.dk). Det følger af § 148 a, stk. 4, at retten kan beslutte, at en part (f.eks. en borger) kan fritages fra at anvende domstolens sagsportal, hvis der foreligger særlige forhold, som gør, at parten (borgeren), ikke må forventes at kunne anvende domstolens sagsportal.

Det fremgår i den forbindelse af Danmarks Domstoles vejledning om fritagelse², at det er ikke tilstrækkeligt til at blive fritaget fra den obligatoriske anvendelse af minretssag.dk, at en borger, der er part i en civil sag, eksempelvis ikke har en computer; at den pågældende bor et sted, hvor der ikke er bredbåndsforbindelse; eller at den pågældende er undtaget fra offentlig Digital Post.

² <https://www.domstol.dk/selvbetjening/blanketter-og-vejledninger/minretssagdk/digitalt-fritaget/>

FORSLAGET OM FRAVIGELSE FRA OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING FOR PERSONER, DER ER FRITAGET FOR DIGITAL POST

Med lovudkastet foreslås det, at fysiske personer, der er fritaget for Digital Post fra offentlige afsendere, fremover kan benytte denne fritagelse som eneste kriterium for at blive undtaget fra enhver obligatorisk digital selvbetjening, uanset hvilke kriterier der gælder for fritagelse i den enkelte særlov.

Instituttet finder det positivt, at der med forslaget lægges op til i en vis grad at ensarte fritagelseskriterierne på tværs af særlovgivningen, og instituttet anerkender, at lovforslaget derved kan medvirke til at sikre en mere forudsigelig afgørelsespraksis på tværs af myndighederne, hvilket er til gavn for borgernes retssikkerhed.

Når det er sagt, indebærer den foreslåede ordning en række uhensigtsmæssigheder, som instituttet vil komme nærmere ind på i det følgende.

1. Det fremgår af lovforslagets pkt. 2.1.2, at særlovgivningens undtagelsesbestemmelser i udgangspunktet er udformet således, at en borger kan undtages fra at benytte en selvbetjeningsløsning i en konkret situation, men at borgeren vil skulle anmode om undtagelse, hver gang han/hun skal benytte en selvbetjeningsløsning. Man kan således ikke blive undtaget for al fremtidig brug af den samme selvbetjeningsløsning eller for al fremtidig brug af alle offentlige selvbetjeningsløsninger.

Fraværet af en enkel og generel fritagelsesadgang betyder, at det f.eks. pålægges borgere med en varig kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse eller borgere, der ikke behersker det danske sprog, at søge om fritagelse flere gange og hos flere forskellige myndigheder. Det er en urimelig byrde for disse borgere, navnlig set i lyset af, at deres tilstand ofte vil være permanent, hvilket myndighederne bør kunne indse allerede efter første fritagelse. Disse borgere kan i fraværet af en generel fritagelsesregel have en berettiget følelse af umyndiggørelse i mødet med den offentlige digitalisering.

Det kunne eksempelvis være tilfældet for visse borgere med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der søger om hjælpemidler el.lign. efter serviceloven.

Instituttet anbefaler på den baggrund, at lovudkastets § 2, stk. 2, ændres således, at der indføres en enkel og generel fritagelsesadgang, der gælder al fremtid brug af alle offentlige selvbetjeningsløsninger, så

borgere, der ikke kan gøre brug af digitale selvbetjeningsløsninger, ikke skal søge om fritagelse, hver gang de f.eks. skal ansøge om offentlig service el.lign.

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at der indføres en enkel og generel fritagelsesadgang, der gælder al fremtid brug af alle offentlige selvbetjeningsløsninger.

2. Det fremgår af lovforslagets pkt. 2.1.2, at hvis udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening fraviges, skal personen tilbydes betjening på anden vis, hvilket er hjemlet i undtagelsesbestemmelsen i særloven. Den foreslåede bestemmelse regulerer derfor ikke i sig selv, hvilke mulige alternativer, der skal tilbydes i stedet for de digitale selvbetjeningsløsninger.

Henset til, at formålet med lovforslaget bl.a. er at ensarte undtagelsesreglerne på tværs af de relevante særlove, bør lovforslaget ligeledes ensarte de alternativer, der stilles til rådighed for de borgere, der undtages fra obligatorisk digital selvbetjening, eksempelvis ved at der fastsættes minimumskrav el.lign. (f.eks. krav om papirblanketter eller fysisk fremmøde) i lovforslaget.

På den måde sikres det, at de borgere, der undtages, ved, hvad de kan forvente, ligesom det vil muliggøre at standardisere den vejledning, som de myndigheder, der udbyder de digitale løsninger, er ansvarlig for, herunder i forhold til hvordan myndighederne skal modtage ikke-digitale ansøgninger mv. Det vil skabe en større grad af gennemsigtighed for de berørte borgere, ligesom det vil gøre det nemme at udstede fælles regler for, hvordan myndighederne skal administrere deres analoge alternativer.

Instituttet anbefaler på den baggrund, at lovudkastets ændres, så der i lovforslaget fastsættes fælles regler for hvilke alternativer, der stilles til rådighed for de borgere, der undtages fra obligatorisk digital selvbetjening.

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at der fastsættes fælles regler for de alternativer, der skal stilles til rådighed for borgere, der undtages fra obligatorisk digital selvbetjening.

3. Det fremgår af lovforslagets pkt. 2.1.2, at den foreslåede undtagelsesbestemmelse alene finder anvendelse, hvis der i særloven allerede eksisterer en undtagelsesbestemmelse.

Formålet med denne begrænsning er ifølge lovforslaget at sikre, at der ikke gives Digital Post-fritagne personer en bedre retsstilling for fravigelse end de personer, som er tilmeldt Digital Post. Derudover fremhæves det, at der i de tilfælde, hvor der ikke allerede i særloven eksisterer en fravigelsesbestemmelse, ikke eksisterer et alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning.

Det synes at forudsætte, at der eksisterer obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, som det ikke er muligt at blive fritaget for. Det er bekymrende, hvis udsatte borgere, der eksempelvis grundet handicap el.lign. ikke kan anvende en digital selvbetjeningsløsning, ikke stilles et passende alternativ til rådighed. FN's Handicapkonvention indebærer bl.a., at digital selvbetjening skal kunne fraviges, hvis en digitale løsning udgør en hindring for at borgeren kan udnytte sine rettigheder, og i sådanne situationer skal den offentlige myndighed træffe passende foranstaltninger for at sikre, at borgere med handicap fuldt ud kan udnytte sine rettigheder, herunder kommunikere med det offentlige. Det kan f.eks. sikres ved, at der eksisterer passende analoge alternativer til de digitale løsninger.

Instituttet anbefaler på den baggrund, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet afdækker, i hvilket omfang der eksisterer obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, som borgerne ikke kan fritages fra. Hvis det er tilfældet, bør ministeriet i samarbejde med de ansvarlige ressortmyndigheder vurdere, om de manglende fritagelsesordninger er forenelige med Danmarks internationale forpligtelser, herunder FN's handicapkonvention.

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet afdækker, i hvilket omfang der eksisterer obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, som borgerne ikke kan fritages fra, og at ministeriet i samarbejde med de respektive ressortmyndigheder vurderer, om de manglende fritagelsesordninger er forenelige med Danmarks internationale forpligtelser, herunder FN's handicapkonvention.

BEHOV FOR YDERLIGERE TILTAG FOR AT SIKRE, AT ALLE BORGERE KAN FØLGE MED DEN DIGITALE UDVIKLING

Det fremgår af Digitaliseringsstyrelsens og KL's rapport om *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*³, at ca. 10-15 pct. af den voksne befolkning tilhører en gruppe, der ikke er fritaget fra Digital Post, og som tilsyneladende klarer sig digitalt, men som desuagtet har brug for hjælp til det digitale i større eller mindre grad.

Det seneste års offentlige debat har vist, at der er en række aktuelle udfordringer knyttet til digitaliseringen af den offentlige sektor, og at disse udfordringer går på tværs af samfundsgrupper, og ikke kan isoleres til særlige grupper, som f.eks. ældre. Visse grupper, der i forvejen er udsatte, risikerer dog i særlig grad at blive yderligere marginaliseret, hvis digitaliseringen ikke sker med øje for inklusion af størst mulige dele af befolkningen.

Det er selvsagt et demokratisk problem.

Der er derfor behov for, at det offentlige fremadrettet i højere grad end tidligere har fokus på, at digitaliseringen ikke skal virke ekskluderende over for de borgere, der i dag oplever udfordringer i det digitale møde med forvaltningen. Der er behov for at sikre, at flest muligt borgere sikres adgang til digitale løsninger, og at alle borgere forstår deres rettigheder. Derfor bør det offentlige bl.a. stille højere krav til kvalitet af de digitale løsninger, der udvikles, så de bliver intuitive og har nemme og tilgængelige brugergrænseflader.

Institut for Menneskeret har i samarbejde med bl.a. DTU, IT-Universitetet, Justitia, IDA, HK og Dataetisk Råd taget initiativ til udviklingen af otte principper for borgernær digitalisering, som kan anvendes til inspiration for Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet videre arbejde med at sikre, at alle borgere kan følge med den digitale udvikling.

Principperne kan findes her: <https://menneskeret.dk/nyheder/8-principper-sikre-borgernaer-inkluderende-digitalisering>.

Instituttet anbefaler på den baggrund, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet fremadrettet har et tydeligt fokus på at sikre, at digitaliseringen ikke virker ekskluderende og sikrer, at flest muligt borgere bliver trygge ved digitaliseringen og kan begå sig i den digitale forvaltning.

³ <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet fremadrettet har et tydeligt fokus på at sikre, at digitaliseringen ikke virker ekskluderende, og at flest muligt borgere sikres effektiv adgang til digitale løsninger.

Med venlig hilsen

Morten Chjeffer Rasmussen

CHEFKONSULENT

Mette Eigaard Rasmussen

Fra: Casper Freundlich Larsen
Sendt: 2. februar 2023 15:23
Til: Mette Eigaard Rasmussen; Chamilla Palvad
Emne: VS: hørings svar fra Dommerforeningen

Fra: Mikael Sjöberg <MikaelSjoeberg@OestreLandsret.dk>
Sendt: 2. februar 2023 15:08
Til: Casper Freundlich Larsen <calar@digst.dk>; meera@digst.e
Cc: Gitte Lene Pedersen <GLP@domstol.dk>
Emne: hørings svar fra Dommerforeningen

Digitaliseringsstyrelsen

Ved mail af 5. januar 2023 har Digitaliseringsstyrelsen hørt Dommerforeningen over et udkast til ny lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Udkastet har været behandlet i Dommerforeningens bestyrelse.

Digitaliseringsstyrelsen lægger med sit forslag op til, at der på alle offentlige områder, hvor der efter særlovgivningen findes en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning, som kan fraviges, skal etableres en ordning, hvorefter en borger, som allerede er fritaget for Digital Post, uden videre også skal have ret til fritagelse fra anvendelsen af den pågældende digitale løsning.

Det er efter formuleringen af lovforslaget og bemærkningerne til dette ikke umiddelbart klart, om det er hensigten, at også domstolenes digitale sagsportal, som har hjemmel i retsplejelovens § 148 a, skal omfattes af den foreslåede ordning. Digitaliseringsstyrelsen har dog på Dommerforeningens forespørgsel oplyst, at sagsportalen vurderes at blive omfattet af forslaget.

På den digitale sagsportal anlægges og behandles størstedelen af domstolenes civile sager, og portalen anvendes af alle sagens parter, dvs. civile borgere, virksomheder og myndigheder. Den ret, hvor en sag verserer, kan efter retsplejelovens § 148 a, stk. 4, træffe beslutning om, at en part fritages fra anvendelse af portalen, hvis der foreligger særlige forhold, som gør, at den pågældende ikke kan forventes at kunne anvende denne. Af forarbejderne til bestemmelsen fremgår, at retten ved denne vurdering bl.a. kan lægge vægt på kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, social udsathed, sprogvankeligheder og manglende adgang til computer som følge af institutionsanbringelse. Det kan i den forbindelse også indgå, at den pågældende er fritaget for Digital Post, men der vil stadig skulle foretages en konkret vurdering, idet betingelserne for fritagelse for Digital Post ikke er sammenfaldende med vurderingen af, om borgeren kan føre sin sag digitalt. Det har i den forbindelse også væsentlig betydning, at borgeren ofte vil være repræsenteret af en

professionel repræsentant, som er i stand til at behandle sagen digitalt, selv om borgeren ikke selv er det.

Efter karakteren af den vurdering, retten skal foretage, og da der er tale om en juridisk afgørelse, som kan kæres efter reglerne i retsplejeloven, er det Dommerforeningens opfattelse, at det ikke vil være hensigtsmæssigt, hvis kompetencen til at træffe beslutning om fritagelse fra sagsportalen i en række tilfælde reelt henlægges til kommunalbestyrelserne i forbindelse med deres afgørelser om fritagelse for Digital Post efter § 5, stk. 1, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere. Det bør derfor fremgå af loven eller dennes forarbejder, at ordningen ikke finder anvendelse for domstolens sagsportal.

Dommerforeningen har sendt kopi af dette svar til Domstolsstyrelsen.

Med venlig hilsen

Mikael Sjöberg

Landsdommer/Formand for Den Danske Dommerforening

Direkte: + 45 99 68 65 01/ + 45 21 66 18 49



**DEN DANSKE
DOMMERFORENING**

Vestre Landsret Præsidenten



Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K

25. januar 2023

Sendt pr. mail til calar@digst.dk, meera@digst.dk og chapa@digst.dk

J.nr.: 23/02275-2

Sagsbehandler: Lars B Olesen

Digitaliseringsstyrelsen har ved mail af 5. januar 2023 anmodet om eventuelle bemærkninger til høring over udkast til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening. Landsretten har modtaget høringen fra Domstolsstyrelsen.

Landsretten kan tilslutte sig høringssvarene fra byretterne og Dommerforeningen.

Kopi af dette høringssvar er sendt til Domstolsstyrelsen.

Med venlig hilsen

Jens Røn

Digitaliseringsstyrelsen
Casper Freundlich Larsen (calar@digst.dk)
Mette Eigaard Rasmussen (meera@digst.dk)
Chamilla Palvad (chapa@digst.dk)

2. februar 2023 • LKS

Høring af Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive høringssvar i forbindelse med forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Ældre Sagen kæmper for, at der skal være plads til alle i samfundet, og at mennesket skal komme før systemet i den digitale tidsalder. Der har gennem længere tid været meget fokus i offentligheden på de udfordringer, som nogle personer oplever i vores digitaliserede samfund. Vi finder det derfor yderst positivt, at Digitaliseringsstyrelsen dels vil gøre det nemmere for personer at blive undtaget fra obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, dels vil skabe en bedre sammenhæng i reglerne for den digitale kommunikation med offentlige myndigheder. Vi ser høringen som et konstruktivt udtryk for viljen til i højere grad at tage hensyn til borgerne og deres behov.

Ret til fritagelse bør ikke stå en særlovgivning, men skal samles i én regel

Ældre Sagen er af den opfattelse, at digitale løsninger bringer meget positivt med sig, og de færreste ønsker sig fritaget, blot fordi de kan. Ønsker om fritagelse bunder oftest i et reelt behov, fordi de berørte ikke sig ser i stand til at benytte digitale løsninger. Fra Ældre Sagens Fremtidsstudie 2021 ved vi, at 26% 85-89-årige slet ikke og 32% i mindre grad kan følge med i udviklingen inden for teknologi, fx computer, smartphones og tablets. Derfor skal retten til fritagelse fra digital selvbetjening altid være til stede og understøttes af reelle og brugbare alternativer

Det fremgår af høringen, at formålet med loven blandt andet er at gøre det nemmere for personer at blive fritaget og skabe bedre sammenhæng i reglerne. Vi er enige i disse betragtninger og mener på den baggrund, at der kun bør være én regel om ret til fritagelse, og at særlovgivningen herom bør ophæves.

Vi finder særligt særlovgivningen problematisk, da det fremgår af høringen, at bestemmelsen i § 2 ikke kan anvendes, hvis der ikke allerede i særlovgivningen eksisterer en fravigelsesbestemmelse, og vi finder det uklart, hvordan dette i øvrigt skulle give en bedre retstilling for fravigelse.

Der bør altid være en fravigelsesbestemmelse og et alternativ. Ellers forekommer retten til fritagelse illusorisk i nogle tilfælde. Det vil skabe klarhed over rettighederne for både personer og myndigheder, hvis der kun er én gældende lovgivning med objektive kriterier og klare anvisninger - og ingen særlovgivning. Det vil endvidere bidrage til afbureaukratisering ved at luge ud i antallet af gældende bestemmelser om fritagelse.

Såfremt Digitaliseringsstyrelsen fravælger at følge ovenstående har Ældre Sagen følgende bemærkninger.

Ældre Sagens subsidiære bemærkninger til høringen

Digital Post som objektive kriterium er relevant, men det kan ikke stå alene

Vi er enige i, at der bør være et objektive kriterium, som går på tværs af myndigheder, da det letter processen for både borger og myndighed. Forslaget imødekommer i særdeleshed de ca. 248.000 65+årige, der er fritaget for Digital Post, da det må kunne lægges til grund, at størstedelen af de fritagne, også har behov for fritagelse fra digital selvbetjening.

Vi anerkender også, at der i høj grad vil være/er et overlap mellem ældre, som er fritaget for Digital Post, og som er/ønsker at blive fritaget fra digitale selvbetjeningsløsninger. Vi mener dog ikke, at dette kriterium bør begrænses til at være det eneste objektive kriterium, der giver adgang til at blive fritaget jf. særlovgivningen. Det skyldes, at der efter vores opfattelse, ikke nødvendigvis kan sættes lighedstegn imellem de to, da der i sagens natur er forskel på løsningerne. Digital Post er en postkasse, som borgerne er forpligtet til at tjekke, og løsningen har samme genkendelige "brugermønster" fra gang til gang. Digitale selvbetjeningsløsninger er derimod forskellige fra myndighed til myndighed og forudsætter andre digitale kompetencer og færdigheder, som stiller andre og højere krav til den enkelte, end det gør at tjekke sin digitale postkasse.

Vi mener derfor, at Digitaliseringsstyrelsen bør tage højde for, at persongruppen, som selv vurderer ikke at være i stand til at gennemføre digitale selvbetjeningsløsninger, sandsynligvis er større end gruppen, der er fritaget for Digital Post. Denne iagttagelse vil med rettidig omhu bidrage til at undgå "huller" i lovgivningen, der efterlader nogle på perronen - huller som efterfølgende skal lukkes med yderligere lovgivning.

Det er således relevant at persongruppen, som er fritaget for Digital Post, kan lade sig fritage fra digital selvbetjening, men vi mener ikke, at det iagttager den fulde problematik.

Reglen bør kunne gælde på tværs af myndigheder

Det bør være borgernes behov, der er i centrum for løsningen, således at den enkelte ikke skal at rende de enkelte myndigheder på dørene og bede om fritagelse baseret på samme kriterium. Omend et objektive kriterium letter den administrative byrde, og borgeren ikke i øvrigt skal begrunde sine behov, er det stadig en byrde for den enkelte, at fritagelsen jf. i nærværende høring ikke skal gælde på tværs af myndigheder.

Vi mener, at borgernes behov skal være styrende for, om en fritagelse skal være gældende i en konkret situation, eller om det skal gælde universelt. Det er derfor afgørende, at adgangen til at gøre fritagelse dækkende på tværs af myndigheder er tilgængelig.

Der bør være adgang til at give læseadgang

Mange, som oplever at være udfordrede af det digitale, får hjælp af en pårørende. En måde at få hjælp på er ved at give læseadgang. Denne mulighed er højt værdsat, da den fx giver adgang til at hjælpe på tværs af større geografiske tilstande.

Vi mener derfor, at det er problematisk, at man ikke kan være fritaget for Digital Post og alligevel beholde sin digitale adgang til at give andre læseadgang. Vi foreslår i stedet for en "enten-eller"-løsning, at det er en "både og"-løsning, hvilket vil betyde, at flere kan beholde muligheden for at give læseadgang og samtidigt have lettere adgang til fritagelse for digital selvbetjening.

Ældre Sagen står naturligvis til rådighed for videre dialog om dette vigtige arbejde.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup
Adm. direktør

Østre Landsret
Præsidenten



Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K

3. februar 2023

J.nr.: 23/01376-2

Sendt til calar@digst.dk, mera@digst.dk og
chapa@digst.dk

Sagsbehandler: RSL

Digitaliseringsstyrelsen har ved mail af 5. januar 2023 (sagsnr. 1663923) anmodet om eventuelle bemærkninger til lovudkast om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Landsretten kan tilslutte sig høringssvarene fra byretterne og Dommerforeningen.

Kopi af dette høringssvar er sendt til Domstolsstyrelsen.

Med venlig hilsen


Carsten Kristian Vollmer


Ellen Busck Porsbo