

Notat

22. september 2021
DNA/MOFIS
J.nr. 2018 - 3995

Høringsnotat om forslag til lov om ændring af lov om Digital Post fra offentlige afsendere (Omstillingsperiode ved overgang til ny Digital Post-løsning)

1. Indledning	1
2. Sammenfatning af ændringer i lovforslaget i forhold til høringsudkastet..	2
3. Generelle bemærkninger til høring over lovudkastet.....	2
4. Høring over forslag til lov om ændring af lov om Digital Post fra offentlige afsendere	4
Omstillingsperiodens udstrækning og definitioner	4
Kommunikation om og varsling af omstillingsperioden.....	6
Fremkomsttidspunkt efter afslutning af omstillingsperioden.....	9
Alternative kommunikationskanaler for offentlige afsendere	9
Konsekvenser ved omstillingsperioden	10
Digital post med udskudt leveringstidspunkt.....	11
Øvrige udfordringer ved omstillingsperioden.....	13

1. Indledning

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Digital Post fra offentlige afsendere (Omstillingsperiode ved overgang til ny Digital Post-løsning) har været i ekstern høring fra den 6. til 20. september 2021 hos 69 myndigheder og organisationer.

Der er modtaget 14 tilbagemeldinger og høringssvar fra de hørte myndigheder og organisationer. 10 af disse indeholder bemærkninger til lovudkastet og er gengivet i tilpasset form og besvaret i dette høringsnotat. En oversigt over, hvilke af de hørte myndigheder og organisationer, der har givet en tilbagemelding eller afgivet høringssvar, fremgår af tabel 1 nedenfor.

Tabel 1
Afgivne høringssvar

	Dato	Bemærkninger
Afsender		
ATP	17-9-21	Ja
Danske A-kasser	20-9-21	Ja
Danske Regioner	20-9-21	Ja
Datatilsynet	17-9-21	Ja
Erhvervsministeriet	20-9-21	Ja
Indenrigs- og Boligministeriet	17-9-21	Nej
Institut for Menneskerettigheder	17-9-21	Nej
KL	20-9-21	Ja
KOMBIT	20-9-21	Ja
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	13-9-21	Nej
Rådet for Socialt Udsatte	17-9-21	Ja
Skatteministeriet	17-9-21	Ja
Uddannelses- og Forskningsministeriet	17-9-21	Nej
Ældre Sagen	20-9-21	Ja

2. Sammenfatning af ændringer i lovforslaget i forhold til høringsudkastet

De indkomne høringssvar har givet anledning til følgende ændringer i udkastet til lovforslaget:

I de almindelige bemærkninger i afsnit 2.1.2. er det præciseret, at en borgeres ”eventuelle svar til myndigheden mv. anses for at være kommet frem rettidigt, såfremt borgeren eller virksomheden sender sit svar, når den manglende adgang er ophørt, og der maksimalt er forløbet det antal dage, hvor brevet ikke var tilgængeligt i omstillingsperioden.”

Der er i det fremsatte lovforslag endvidere foretaget ændringer af sproglig og lovteknisk karakter.

3. Generelle bemærkninger til høring over lovudkastet

ATP bemærker indledningsvist, at der ved det aktuelle systemskifte mellem digitale it-postløsninger er planlagt en konkret periode, hvor det ikke vil være muligt at afsende og modtage digital post. ATP oplyser, at denne periode er planlagt fra fredag d. 26. november 2021 kl. 00.01 til mandag d. 29. november 2021 kl. 23.59. ATP har lagt til grund for besvarelsen, at der ikke er yderligere perioder med indstillet drift ved det kommende skifte, og at der ikke vil blive tale om parallel drift af to systemer, som lovforslaget giver hjemmel til.

Danske Regioner finder den korte høringsfrist på to uger problematisk og betydelig under Folketingets anbefaling på minimum fire uger. Særligt problematisk er det,

ifølge Danske Regioner, når – som det fremgår af lovforslaget – Digitaliseringsstyrelsen forventer betydelige øgede udgifter, hvis der sker en forsinkelse af vedtagelsen af lovforslaget. Dette sætter efter Danske Regioners opfattelse spørgsmålstegn ved, hvorvidt der er reelt mulighed at få gjort op med uklarheder i lovforslaget, som berører mange parter.

Danske Regioner finder det forståeligt, at der kan være behov for en kortvarig, midlertidig omstillingsperiode i forbindelse med overgang til en ny Digital Post-løsning. Omstillingsperioden har dog betydelige konsekvenser i regionerne, der bl.a. ikke kan indkalde patienter til akut behandling. Der er ifølge Danske Regioner behov for, at planlægningen af overgangsperioden tager større hensyn til omstillingen i myndighederne. Ligeledes finder Danske Regioner flere af lovforslagets formuleringer upræcise.

Rådet for Socialt Udsatte kan tilslutte sig lovforslaget og finder det positivt, at Digitaliseringsstyrelsen tilstræber at gøre overgangen til et nyt system så kortvarig som muligt.

Ældre Sagen mener, at det er meget hensigtsmæssigt, at der med lovændringen i Digital Post-loven blev skabt hjemmel til at flytte borgernes eksisterende post til den enhver tid eksisterende postløsning, således at borgere fortsat kan se deres eksisterende digitale post. Ældre Sagen anerkender derfor, at der i forbindelse med at understøtte en forsvarlig og sikker overgang fra den eksisterende postløsning til den kommende postløsning kan være behov for at indføre en midlertidig omstillingsperiode.

Ældre Sagen finder det i den forbindelse vigtigt at bemærke, at borgerne står foran to meget store digitale forandringer i 2021, da både MitID og næste generation Digital Post indføres. Dette vil for nogle være en relativt overskuelig overgang, mens det for andre vil opleves som overvældende og for nogle endda uoverskueligt. Der skal derfor tages størst muligt hensyn til alle borgerne i det tilfælde, at det bliver nødvendigt at indføre en midlertidig omstillingsperiode i forbindelse med den kommende postløsning.

Det er Ældre Sagens klare holdning, at en eventuel omstillingsperiode i ingen tilfælde må komme borgerne til skade, og at borgerens retsstilling ikke bliver forringet undervejs. Ældre Sagen har derfor med tilfredshed konstateret, at dette ligeledes fremgår af ministeriets bemærkninger til lovforslaget.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen har noteret sig den generelt positive modtagelse af lovforslaget og anerkender samtidig, at den korte høringsfrist ikke er ønskværdig, men ikke desto mindre nødvendig af hensyn til at lovforslaget kan træde i kraft i tide til idriftsættelsen af den nye Digital Post-løsning. Alternativet i form af en forsinkelse med

fordyrende konsekvenser vil desværre være en realistisk følge heraf, hvilket styrelsen derfor har oplyst om i lovforslaget.

Endvidere kan ATP's opfattelse af, at den planlagte konkrete omstillingsperiode ikke omfatter paralleldrif, bekræftes. Det er indledningsvist meldt ud i dialogen med de offentlige afsendere, at omstillingsperioden planlægges at starte den 25. november kl. 23.59 og slutte den 30. november kl. 00.01. Dette forventes, at blive bekræftet i den kommende kommunikationsindsats og efter vedtagelsen af lovforslaget.

Digitaliseringsstyrelsen gør opmærksom på, at lovforslaget har til formål også at kunne anvendes ved fremtidige system- eller leverandørskift, hvorfor konkrete datoer for frister mv. for den forestående overgang til den nye Digital Post-løsning ikke fremgår af lovbemærkningerne, hvilket kan have bidraget til høringsparternes indtryk af, at formuleringerne er upræcise. I stedet for detailregulering i bemærkningerne vil der ske direkte kommunikation til borgere, virksomheder og de offentlige afsendere.

4. Høring over forslag til lov om ændring af lov om Digital Post fra offentlige afsendere

De indkomne høringssvar og Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger hertil, fremgår af nedenstående.

Omstillingsperiodens udstrækning og definitioner

ATP foreslår, at der i lovforslaget indsættes en maksimumgrænse for, hvor lang en midlertidig lukning/indstilling af driften må være. ATP foreslår tre dage, da lukning af adgangen over en længere periode, ifølge ATP, kunne medføre konsekvenser for modtagerne af breve/opkrævninger fra ATP. På grund af den høje grad af automatisering af forsendelser vil en længere periode med indstillet drift have en række konsekvenser og omkostninger, som ATP på baggrund af lovforslaget ikke kan estimere. Endvidere er ATP underlagt juridiske rammer for sagsbehandlingen, som kan blive udfordret ved længere nedlukningsperioder.

Danske Regioner bemærker, at begrebet ”midlertidig” i forbindelse med omstillingsperiode i lovteksten ikke er nærmere specificeret eller afgrænset. Danske Regioner opfordrer til, at der i lovteksten som minimum tilføjes en øvre grænse for, hvor lang tid omstillingsperioden med begrænset adgang må være, og ligeledes en øvre grænse for hvor lang tid omstillingsperioden med indstillet drift må være.

Skatteministeriet oplyser på vegne af skatteforvaltningen, at i forbindelse med opkrævning af personskatter, motorafgifter, samt øvrige krav såsom gaveafgift og bøder udsender Skattestyrelsen en række skrivelser til borgerne og virksomhederne, herunder opkrævninger med betalingslinje, rykkerskrivelser, varsling om sanktioner og rentebreve mv. Udsendelserne sker som udgangspunkt efter retningslinjerne for Digital Post. Skrivelser udsendt i opkrævningsfasen, dvs. henholdsvis i betalings-

og rykkerfasen, sker i overensstemmelse med diverse lovfastsatte betalings- og varslingsfrister. Overskridelse af disse frister vil, ifølge Skatteministeriet have konsekvenser for renteberegning og senere oversendelse til inddrivelse, hvis borgere og virksomheder ikke betaler til tiden.

Introduktion af en overgangsperiode ved overgangen til ny Digital Postløsning vil kunne påvirke rettidigheden af disse udsendelser, afhængigt af varigheden af overgangsperioden. I det tilfælde, at overgangsperioden ligger i weekenden op til idriftsættelsen den 30. november, jf. lovforslagets bemærkninger, er det vurderingen, at overgangsperioden ikke vil have betydning for afviklingen af brevprocesserne på ovenfor nævnte skattearter, oplyser Skatteministeriet. I det tilfælde, at overgangsperioden rækker ud over weekenden op til idriftsættelsen den 30. november, vil en længere overgangsperiode kunne have betydning for rettidigheden af brevudsendelserne på nævnte opkrævningsområde. Det er derfor vigtigt, at der sker en løbende afstemning og orientering omkring varigheden af overgangsperioden, bemærker Skatteministeriet.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Det kan bekræftes, at den konkrete omstillingsperiode i dette tilfælde planlægges at strække sig over fire døgn i forbindelse med en weekend, således at det vil berøre to hverdage, henholdsvis fredag og mandag, hvor det ikke vil være muligt at modtage og sende digital post. Af hensyn til den fremtidige anvendelse af bestemmelserne i lovforslaget og kommende udbud og skift af løsning eller leverandør, hvor det ikke er muligt at forudsige om et behov for en anden periode for omstilling må vise sig nødvendig, finder styrelsen det ikke hensigtsmæssigt at indføre en maksimumsgrænse. Det tilstræbes imidlertid, at omstillingsperioden bliver så kort som muligt under hensyntagen til en sikker og forsvarlig overgang til en ny postløsning. I tilfælde af overskridelse eller udvidelse af den varslede omstillingsperiodes udstrækning vil dette blive kommunikeret direkte til de offentlige afsendere samt borgere og virksomheder.

Danske Regioner finder det problematisk, at begreberne midlertidig, tilstrækkelig, rimelig og umiddelbar anvendes uden en nærmere definition eller afgrænsning. Danske Regioner opfordrer til, at definitionen af midlertidig, tilstrækkelig og rimelig tager højde for den kontekst og kompleksitet, som regionerne befinder sig i.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen anerkender Danske Regioners opfattelse af, at begreberne og bemærkningerne, der definerer udstrækningen mv. af en omstillingsperiode, er holdt i generelle vendinger. Årsagen er, at der er tale om lovtekst til et lovforslag, som har til formål generelt at finde anvendelse ”i forbindelse med skift af leverandør af Digital Post, eller ved overgangen fra et it-system til et andet it-system”. Dermed skal lovforslagets bestemmelser kunne anvendes ved fremtidige skift af leverandør eller system efter udbud. Digitaliseringsstyrelsen er enig i, at den konkrete baggrund

er den førstkommande overgang til en ny postløsning, men den foreslåede ordning er formuleret generisk, så bestemmelsen kan bruges fremover.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets almindelige bemærkninger, hvor følgende fremgår: ”Da det er udbudsretligt forudsat, at postløsningen med de lovmæssigt fastsatte intervaller skal i offentligt udbud, vil det også ske, at Digital Post med mellemrum skal flyttes fra en leverandør til en anden leverandør. Det er hensigten med den foreslåede bestemmelse at understøtte dette formål om fortsat at kunne anvende Digital Post til digital kommunikation, og at sikre at borgere og virksomheder fortsat kan få adgang til deres eksisterende digitale postmeddelelser.”

Det kan oplyses, at der vil ske direkte kommunikation direkte til både borgere, virksomheder og de offentlige afsendere, hvor blandt andet de specifikke tidspunkter for omstillingsperioden vil fremgå. Det er ydermere Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at en direkte kommunikationsindsats vil være mere effektiv og i højere grad kan imødekomme behovene for tilstrækkeligt og fyldestgørende information om de aktuelle og konkrete tiltag og detaljer omkring omstillingen, end det vil være muligt og hensigtsmæssigt i lovbemærkninger.

Kommunikation om og varsling af omstillingsperioden

ATP foreslår, at begrebet ”tilstrækkelig tid til” kvalificeres yderligere og mere præcist i bemærkningerne. ATP forestiller sig, at et forudgående varsel på minimum 3 måneder ville være passende tid til at kunne tage hånd om evt. omstillinger i systemet til håndtering af drift og udsendelser i forbindelse med en kortere lukning.

ATP anerkender endvidere intentionen om at informere myndigheder i tilstrækkelig tid, men kan ikke af forslaget tyde, hvorledes en sådan information skal komme til borgerne. ATP foreslår derfor, at det af bemærkninger kan fremgå, at skulle der være perioder med nedsat/udsat drift varslet med hjemmel i forslaget vil Digitaliseringsstyrelsen skulle give myndighederne info/vejledningstekster, der kan være tilgængelige på borger.dk og på virk.dk på myndighedernes ”egne” sider. Dette vil kunne mindske telefoniske borgerhenvendelser samt forhindre, at der sker henvendelser indeholdende personoplysninger via ”åbne” kundekanaler, der i design ikke bør indeholde sådanne oplysninger.

Danske A-kasser bemærker, at det af ændringsforslaget fremgår det, at der forud for omstillingsperioden vil blive kommunikeret direkte til alle berørte parter i tilstrækkelig tid til, at de kan indrette sig herpå, fx ved at vente med afsendelse af breve eller ved at sende breve med almindelig post mv. Danske A-kasser mener, at det er vigtigt, at en eventuel omstillingsperiode ikke kun kommunikeres til direkte berørte parter, men også kommunikeres til andre interessenter, herunder a-kasserne, KL og Danske A-kasser, og at kommunikationen udsendes i god tid og af rette myndighed. For a-kasserne er den rette myndighed Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering – den samme som for jobcentrene.

Danske Regioner bemærker, at det i lovforslaget er anført, at der vil blive kommunikeret direkte til alle berørte parter i ”tilstrækkelig tid” samt at varsel vil blive givet i ”rimelig tid”. Danske Regioner opfordrer til, at det præciseres, hvad der menes med ”tilstrækkelig tid” og ”rimelig tid”. Som minimum bør en øvre grænse fremgå.

KL anerkender nødvendigheden af omstillingsperioden, men KL vil gøre opmærksom på, at det kan give kommunerne udfordringer, at borgere og virksomheder ikke kan kommunikere sikkert til kommunerne i den periode. KL håber i den forbindelse, at Digitaliseringsstyrelsen kan bekræfte, at borgere og virksomheder i denne periode får besked om, at det ikke er muligt at benytte Digital Post – også når borgeren fx forsøger at tilgå løsningen via et dybt link på kommunens hjemmeside.

KOMBIT ønsker svar på, hvordan man i et borgerperspektiv forestiller sig situationer, hvor borgeren har krav på svar inden for en given frist, eller ikke får besked om særligt følsomme forhold, hvor fire dage gør en forskel. Hvordan sikres det, at alle borgere gøres bekendt med det?

Rådet for Socialt Udsatte mener, at Digitaliseringsstyrelsen skal gøre offentlige myndigheder og også andre aktører opmærksomme på, at man i overgangsperioden skal være særligt opmærksomme på de digitalt svage borgere. Det er eksempelvis ikke hensigtsmæssigt, hvis borgerne i en periode skal tilgå ny og gammel digital post to forskellige steder. Det bør indskræpes, at myndigheder mfl. i vigtige ærinder bør kommunikere pr. brev eller følge op telefonisk, mener Rådet for Socialt Udsatte. Rådet for Socialt Udsatte anbefaler i øvrigt, at offentlige myndigheder også bruger andre aktører, professionelle såvel som NGO'er, som medspillere i forbindelse med omstillingsperioden.

Ældre Sagen påpeger, at skulle det blive nødvendigt med en omstillingsperiode, som får betydning for borgernes kontakt til myndighederne, er det vigtigt, at borgerne føler sig helt trygge i processen og fx ikke blive nervøse for at have en forringet retsstilling, fordi de oplever uregelmæssigheder med Digital Post. Ældre Sagen opfordrer derfor til, at borgerne i tilfælde af behov for en midlertidig omstillingsperiode får let adgang til personlig, herunder telefonisk, vejledning og betjening hos de berørte myndigheder. Ældre Sagen opfordrer endvidere til, at myndighederne i videst muligt omfang giver forlængede frister mv., såfremt omstillingsperioden vil kunne have indflydelse på en evt. sagsbehandling. Det kan fx dreje sig om en situation, hvor der modtages en afgørelse med klagefrist.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Som nævnt ovenfor har lovforslaget til formål generelt at kunne finde anvendelse ”i forbindelse med skift af leverandør af Digital Post, eller ved overgangen fra et it-system til et andet it-system”. Dermed skal lovforslagets bestemmelser kunne anvendes ved fremtidige skift af leverandør eller system efter udbud. Digitaliseringsstyrelsen finder det af den årsag ikke hensigtsmæssigt at regulere specifikt i lovbe-

mærkningerne, hvornår den konkrete og førstkomende omstillingsperiode planlægges at finde sted. Dette vil i stedet blive kommunikeret direkte til borgere, virksomheder og de offentlige afsendere. Af hensyn til blandt andet de tekniske afklaringer har det ikke været muligt i forbindelse med den kommende overgang, at give fx de foreslåede tre måneders varsel. Det bemærkes i øvrigt, at de offentlige afsendere i deres dialog med Digitaliseringsstyrelsen tentativt har fået oplyst den planlagte omstillingsperiode henover sommeren.

Med hensyn til informations- og vejledningsmateriale til de offentlige afsendere, kan det oplyses, at Digitaliseringsstyrelsen i den kommende tid vil udsende relevante materialer, der kan anvendes til videreformidling. Som informationstekst på hjemmesider kan myndigheder fx anvende samme tekst, som der sendes til borgere og virksomheder. Denne tekst vil tilsvarende blive sendt til orientering til de offentlige afsendere ligesom virksomheds- og borgerrettet information også vil fremgå af borger.dk og Virk, hvortil der kan linkes direkte. Da lovforslaget som nævnt ovenfor er generisk og skal kunne anvendes ved fremtidige udbud og overgange til nye leverandører og løsninger, finder styrelsen det ikke hensigtsmæssigt at detailregulere, hvordan kommunikationsindsatsen i fremtiden skal ske.

Til Danske A-kassers bemærkning, kan Digitaliseringsstyrelsen bekræfte, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og KL vil blive orienteret direkte om omstillingsperioden, så de har mulighed for at videreformidle dette til deres interessenter.

For KL kan Digitaliseringsstyrelsen bekræfte, at borgere og virksomheder i tilknytning til adgangen til deres digitale postkasse vil blive mødt af information om, at de ikke kan modtage eller sende digital post i omstillingsperioden.

I relation til KOMBIT's bemærkning kan det oplyses, at alle borgere vil få direkte besked om omstillingsperioden og deres retsstilling. Forud herfor er de offentlige afsendere blevet forberedt på perioden og opfordres til at anvende alternative kommunikationskanaler, fx telefonisk i situationer, hvor der måtte være uopsættelige behov for at kontakte borgeren om eksempelvis følsomme forhold.

For Ældre Sagen og Rådet for Socialt Udsatte kan Digitaliseringsstyrelsen bekræfte, at borgernes retsstilling har et stort fokus i lovforslaget, hvorfor det er hensigten ikke at forringe denne ved indførelsen af den midlertidige omstillingsperiode. Derfor bliver frister forlænget svarende til den forsinkelse, omstillingsperioden medfører i den konkrete situation. Af samme årsag foretages omstillingen i forbindelse med en weekend, hvor behovet for at kommunikere via Digital Post er mindre. De offentlige afsendere vil blive informeret om perioden, så de kan indrette deres kommunikation med borgerne herefter, og samtidig bliver de udrustet til at håndtere de spørgsmål, de måtte modtage fra borgerne i den forbindelse. Informationsmateriale deles i øvrigt med en lang række NGO'er i netværk for Digital Inklusion.

I kommunikationen vedrørende digitalt udfordrede borgere vil der blive gjort opmærksom på, at man som offentlig afsender skal tilgodese denne gruppes behov i perioden bedst muligt ved eksempelvis at kontakte borgeren via fysisk brev eller telefon. Det kan oplyses, at der ikke planlægges paralleldrif i forbindelse med den kommende omstillingsperiode.

Fremkomsttidspunkt efter afslutning af omstillingsperioden

Danske Regioner gør opmærksom på, at det fremgår af lovforslaget, at et svar vil være at betragte som fremkommet rettidigt ”såfremt borgere eller virksomheden sender sit svar umiddelbart efter, at den manglende adgang er ophørt”. I dette tilfælde mangler en præcisering af, hvor lang tid ”umiddelbart efter” dækker.

KL ser et behov for en præcisering af, hvad der menes med ”umiddelbart efter” i sætningen ”Hvis en borger eller virksomhed modtager et brev fra en myndighed mv. med en svarfrist, der udløber i omstillingsperioden, og borgeren eller virksomheden ikke kan svare grundet en ændret eller begrænset adgang i omstillingsperioden, vil borgerens eventuelle svar til myndigheden mv. anses for at være kommet frem rettidigt, såfremt borgeren eller virksomheden sender sit svar umiddelbart efter, at den manglende adgang er ophørt.”

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen er enig i det formålstjenlige i en præcisering. Sætningen vil blive ændret, så det fremgår af lovbemærkninger, at et fristsvar anses for at være ”kommet frem rettidigt, såfremt borgeren eller virksomheden sender sit svar, når den manglende adgang er ophørt, og der maksimalt er forløbet det antal dage, hvor brevet ikke var tilgængeligt i omstillingsperioden.”

Alternative kommunikationskanaler for offentlige afsendere

ATP bemærker, at det fremgår af lovforslaget, at offentlige myndigheder kan planlægge at levere meddelelser af andre kommunikationskanaler, fx manuelle breve eller telefonopkald. ATP skal hertil bemærke, at selve volumen af udsendelser/afgørelser/breve ikke tillader ATP at kunne vælge alternative kanaler. Et sådant arbejde vil skulle basere sig på en stor grad af manuelle ressourcer og ikke som i dag via it-mæssige kørsler, hvorfor en sådan mulighed ikke vil kunne anvendes af ATP uden væsentlige omkostninger, der alene vil kunne estimeres i et konkret tilfælde.

Danske Regioner vurderer, at telefoniske henvendelser ikke kan anvendes som alternativ til Digital Post, da et telefonkald ikke bærer samme retsvirkning. Desuden kan det ikke pålægges borgere, at de skal være kontaktbare pr. telefon. Henvendelseskanaler som almindelig SMS eller e-mail kan ikke anvendes uden at komme i konflikt med Datatilsynet. Fysisk post vurderes derfor, som det eneste alternativ til Digital Post, mener Danske Regioner, der dog ikke betragter dette som en reel mulighed i regionerne grundet den lange leveringstid ved udveksling af fysisk post og den betragtning, at borgerne ikke længere er vant til at kontrollere fysisk post på

daglig basis. Endelig vil udsendelsen af fysiske breve påføre regionerne ekstra omkostninger.

Danske Regioner opfordrer derfor Digitaliseringsstyrelsen til at konsultere leverandørerne om konsekvenserne, herunder afklare om de kan håndtere den øgede mængde fysisk post og overholde leveringsfristerne på én dag for quickbreve og en til fem dage for almindelige breve.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen har forståelse for de, at de af de offentlige afsendere, der har en stor volumen af digital post ikke har samme mulighed for at anvende alternative kommunikationskanaler som myndigheder, der sagsbehandler på mere individuelt plan. Ligeledes er Digitaliseringsstyrelsen opmærksom på, at fysisk post i en række tilfælde ikke vil være hensigtsmæssigt som alternativ. Af samme årsag tilstræbes indført en forholdsvis kort omstillingsperiode, som er placeret i forbindelse med en weekend, og bliver varslet med henblik på at den offentlige afsender kan nå at indrette sin kommunikation herefter.

Datatilsynet bemærker, at det fremgår af lovforslagets bemærkninger, at det for enkelte offentlige afsendere i omstillingsperioden kan blive nødvendigt at anvende andre kanaler til kommunikation med borgerne. Datatilsynet forudsætter i den forbindelse, at der ved anvendelsen af sådanne eventuelle alternative kommunikationsmidler i hvert enkelt tilfælde foretages en vurdering af den eventuelle risiko, der er forbundet med at transmittere personoplysninger med de valgte kommunikationsmidler, og at der gennemføres passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at imødegå de eventuelle identificerede risici.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan bekræfte, at de offentlige afsendere vil blive informeret om, at de ved anvendelsen af alternative kommunikationsmidler bør foretage en individuel vurdering af den eventuelle risiko, der er forbundet med at transmittere personoplysninger med de valgte kommunikationsmidler, og derudover bør gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at imødegå de eventuelle identificerede risici.

Konsekvenser ved omstillingsperioden

Danske Regioner bemærker, at det fremgår, at lovforslaget ikke medfører ”økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet”. Ligeledes fremgår det, at der i tidligere lovregulering er taget højde for økonomiske og implementeringsmæssige konsekvenser, som omstillingen kræver med hensyn til justering og tilpasning af myndighedernes it-systemer. Begge forhold er kun gældende, såfremt omstillingsperioden er forholdsvis kort, og desuden kan forudses, men så længe omstillingsperioden ikke er nærmere defineret, er det ikke muligt at skønne, hvilke økonomiske

konsekvenser, der pålægges erhvervsliv og myndighederne under omstillingsperioden. Samme indvending er ifølge Danske Regioner gældende i forhold til de administrative konsekvenser for borgere, idet der kan være lovgivne tidsfrister for modtagelse og besvarelse af henvendelser, der ikke kan overholdes, akutte undersøgelser eller behandlinger, der ikke kan indkaldes til.

KOMBIT ønsker svar på, hvordan man forvaltningsmæssigt vil håndtere, at loven hjemler tilsidesættelse af gældende svarfrister. Forvaltningsmæssigt forstår KOMBIT ud fra lovforslagsteksten, at formålet er at understøtte dette, men it-systemer kan jo udløse alarmer ved overskridelse af frister, der igen kan udsende automatiske rykkere, mv.

Sammenfattende er KOMBIT ikke enig i konklusionen om, at lukningen ikke særskilt vil medføre øgede implementeringsomkostninger. Disse vil efter KOMBIT's umiddelbare vurdering behov for både organisatoriske og tekniske indsatser, hvis ovenstående udfordringer vil skulle imødegås.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen er enig i Danske Regioners bemærkning om, at det er en forudsætning for vurdering af konsekvenserne, at omstillingsperioden vil blive holdt så kort som det aktuelt planlægges. Den konkrete periode i forbindelse med den kommende omstilling planlægges til at vare fire døgn, hvoraf de to er weekend-dage.

I forhold til KOMBIT's bemærkninger kan Digitaliseringsstyrelsen bekræfte, at borgere og virksomheders frister forlænges i omstillingsperioden. Dette forventes de offentlige afsendere ifølge lovforslaget at kunne planlægge og indrette sig efter uden større konsekvenser til følge, da der er tale om en varslet omstillingsperiode, der berører to hverdage og en weekend.

Digital post med udskudt leveringstidspunkt

Danske Regioner bemærker, at det fremgår af lovforslaget, at der forventes etableret mulighed for at sende meddelelser med udskudt leveringstidspunkt for at understøtte de offentlige afsenders behov for at udsende post i omstillingsperioden. Dermed berøres det daglige arbejde hos de offentlige afsendere mindst muligt, hvis de fortsat kan afsende post, hvorefter meddelelsen lægger sig i kø, indtil det nye system er klar til at levere meddelelsen til adressatens digitale postkasse. Såfremt der menes brug af valørdato, så er dette ikke en mulighed for alle myndigheder, da dette afhænger af den snitflade myndigheden anvender.

Danske Regioner gør desuden opmærksom på, at regionernes leverandører, afhængig af omstillingsperiodens varighed, ikke kan garantere, at deres kø-funktion har kapacitet til at rumme den mængde digital post, som regionerne sender i løbet af omstillingsperioden, og som ikke kan videresendes til Digital Post med det samme.

KOMBIT bemærker, med henvisning til ”effektiv og sikker overgang”, at KOMBIT imødeser at skulle gennemføre større ændringer i it-systemer i lukkeperioden, da systemerne i udgangspunktet ikke kan antages at være robuste overfor længere perioder, hvor postsystemet ikke vil kunne tilgås. Teknisk kan der være tale om køsystemer for post, der fejler, eller perioder, systemet er designet til at vente, indtil der igen er svar fra serveren, oplyser KOMBIT. Fx holder produktet NemRefusion mails i 6 timer, der derefter automatisk bliver sendt til fysisk post. KOMBIT estimerer, at det kommer til at koste 30.000-40.000 kr. pr. dag i porto mv., hvis der ikke kan sendes digital post og brevene skal holdes tilbage mere end 6 timer. Ændringer i dato for afsendelse kan endvidere medføre konfigurationsmæssige ændringer, der igen vil skulle prioriteres, meddeler KOMBIT.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen tager til efterretning, at muligvis ikke alle offentlige afsendere har mulighed for at sende med brug af valørdato for at sikre et forskudt leveringstidspunkt. Derfor er styrelsen ved at igangsætte udvikling af en funktionalitet, hvorved al afsendt post i omstillingsperioden, der ikke er forsynet med en valørdato eller har en valørdato i omstillingsperioden, automatisk forsynes med en valørdato, så der kan ske levering ved idriftsættelsen af den nye postløsning den 30. november. Dette forventes også kunne imødegå KOMBIT's bemærkninger om it-udfordringer, da afsendelseskøen i stedet for hos afsenderen vil lægge sig i Digital Posts it-system, som derfor kan kvittere for modtagelsen til afsender, i det samme afsender afleverer post til Digital Post. Digitaliseringsstyrelsen bemærker i øvrigt, at styrelsen ikke anser KOMBIT's udfordringer for at være specifikt knyttet til omstillingsperioden, da lignende problemer kan opstå i andre situationer, hvor Digital Post er utilgængelig i mere end 6 timer.

Det kan supplerende oplyses, at for at mindske en større ophobning af post planlægges omstillingsperioden begrænset til to hverdage og en weekend.

KOMBIT bemærker, at perioden 25.-30. november (månedsslut) er det tidspunkt, hvor Kommunernes Ydelsessystem i KOMBIT sender absolut flest breve i form af udbetalingspecifikationer, pt. 160.000. Derfor er der i den periode flest automatiserede kørsler som skal rettes til for at kunne modstå omstillingsperioden samt en kommunikationsindsats til alle kommunernes ansatte, meddeler KOMBIT. Kommunernes Ydelsessystem anbefaler derfor at omstillingsperioden lægges i perioden 3.-10. i måneden, hvor aktiviteten er mindst.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan oplyse, at det fra starten af omstillingsperioden vil være muligt at afsende denne type digital post via den nye Digital Post-løsning til levering fra den 30. november. Dertil er styrelsen opmærksom på, at der oftest vil være perioder, hvor generne er størst for nogle offentlige afsendere frem for andre, hvorfor det desværre ikke er muligt at ramme en periode, hvor det passer bedst for alle

samtidig. Perioden er planlagt ud fra en sådan samlet vurdering, og bemærkningen giver ikke anledning til at ændre på dette.

Øvrige udfordringer ved omstillingsperioden

Danske A-kasser udtrykker bekymring om, hvorvidt ledige har adgang til at orientere sig i e-Boks, da de skal leve op til en række forpligtelser i forbindelse med at opretholde deres dagpenget. Derudover oplyser Danske A-kasser, at jobcentrene ofte ikke uden videre kan forpligte ledige ad andre kommunikationsveje end ved Digital Post.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan oplyse, at den planlagte omstillingsperiode alene begrænser muligheden for at sende og modtage digital post. Borgere og virksomheder kan fortsat tilgå deres digitale postkasser, men vil ikke modtage post og vil ikke kunne besvare eller sende post til de offentlige afsendere. Hvis en frist overskrides på grund af, at en meddelelse forsinkes i de fire dage omstillingsperioden planlægges at vare, vil fristen ifølge forslaget blive forlænget tilsvarende. Ledige vil derfor blive tilgodeset med en forlængelse af en eventuel frist under omstillingsperioden.

Danske Regioner oplyser, at regionerne er afhængige af at kommunikere via Digital Post, hvorfor nedetid på Digital Post-løsningen vil være til betydelig gene. Nedetid på Digital Post vil bl.a. ramme indkaldelser af patienter med kort varsel, typisk i forbindelse med kræftpakker og i retspsykiatrien. Endelig er der områder, hvor regionerne ikke vil kunne leve op til sin forpligtelse om rettidigt svar, såfremt regionen ikke kan afsende digital post.

På nuværende tidspunkt – 2 ½ måned før idriftsættelsen af den nye Digital Post-løsning – er der meldt en tentativ tidsplan ud for omstillingen, men endnu ikke en endelig tidsplan. Det lever langt fra op til regionernes forventning om at blive varslet i tilstrækkelig/rimelig tid. For regionerne er det en betydelig opgave at forberede sig på en omstillingsperiode og eventuelt afledte mitigerende tiltag. Det er nødvendigt at afdække konsekvenser, forberede processer, kontakte leverandører, koordinere i forhold til andre aktiviteter i regionen og kommunikere internt og eksternt. Hospitalerne forventer at blive varslet op til seks måneder før den tekniske omstilling finder sted.

Af den tentative tidsplan, der er meldt ud, fremgår, at al Digital Post vil blive stoppet i en periode på fire døgn. Danske Regioner finder, at den udmeldte tidsplan strækker hensigten i lovforslaget, hvor det bl.a. fremgår at: ”Overgangen vil ske henover weekenden, men der kan være brug for mere tid både før weekenden og efter weekenden.”

Da midlertidig nedetid på Digital Post-løsningen har betydelige konsekvenser i regionerne, opfordrer Danske Regioner Digitaliseringsstyrelsen til at genoverveje tidsplanen, og sikre følgende:

- I samarbejde med alle berørte leverandører at undersøge alternative muligheder, og altid anvende alternative muligheder.
- Omstillingsperioden bliver så kortvarig som mulig.
- Omstillingsperioden ikke lægges i hverdage.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen tager Danske Regioners bemærkninger til efterretning og kan oplyse, at der ligger grundige overvejelser og afklaringer til grund for planerne om omstillingsperioden, som derfor er forsøgt begrænset mest muligt i sin udstrækning og i forhold til afledte konsekvenser. Det har ikke været teknisk muligt at henlægge omstillingen til alene at finde sted på weekenddagene, hvorfor det vil være nødvendigt at inddrage de to omkringliggende hverdage. Da omstillingen er teknisk krævende og har mange afhængigheder til både leverandører og brugere har det ikke været muligt at planlægge en forsvarlig og sikker omlægning af kortere varighed.

Danske Regioner bemærker, at det ikke fremgår af lovforslaget, om fritagelses-funktionen også er stillet i bero i en periode. Hvis det ikke er tilfældet, kan man få en situation, hvor en borger bliver fritaget under nedlukning, samtidigt med, at en afsender lægger digital post til pågældende i kø, mener Danske Regioner.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan oplyse, at fritagelse af borgere og virksomheder ikke vil blive stillet i bero og løbende kan registreres i de offentlige afsenders Administrativ Adgang, hvorefter selve fritagelsen vil være effektiv fra den 30. november. Eventuel afventende post, som ikke er læst af en fritaget, vil på sædvanlig vis blive efterleveret med fysisk post.

Danske Regioner bemærker, at lovforslaget omtaler mulighed for paralleldrif. Hertil bemærkes, at paralleldrif kan give meget forvirring blandt borgere og myndigheder i forhold til, hvor der kommunikeres og fra hvilket system, der skal læses og/eller afsendes.

KOMBIT spørger til paralleldrif som en mulighed og ønsker at dette sikres ved lov, så en række tekniske problemstillinger falder bort.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan oplyse, at man planlægger at undgå paralleldrif, da man vægter hensynet til borgerne og virksomhederne tungere end de offentlige afsenders omstillingsprocesser.

KL bemærker, at det er afgørende, at der hurtigst muligt sker afklaring af den tekniske håndtering af omstillingsperioden. Det vurderes af KL således ikke at være tilstrækkelig information, at der i bemærkninger til lovforslaget står: ”Der forventes

endvidere etableret mulighed for, at offentlige afsendere kan fortsætte med at sende post på vanlig vis i omstillingsperioden, blot med udskudt leveringstidspunkt til efter idriftsættelse af den nye Digital Post-løsning." Kommunerne skal overveje, i hvilken udstrækning man vil undlade at træffe og fremsende afgørelser i omstillingsperioden, der kan afvente til efter omstillingsperioden. Til denne overvejelse er de tekniske input væsentlige, bemærker KL.

KL efterlyser en præcisering af, hvad der menes med "tilstrækkelig tid" fx i sætningen "Der vil forud herfor blive kommunikeret direkte til alle berørte parter i tilstrækkelig tid til, at de kan indrette sig efter den varslede omstillingsperiode." Det er KL's opfattelse, at det haster med disse udmeldinger, idet det pr. d. 17. september 2021 endnu ikke er meldt ud, hvordan omstillingsperioden håndteres teknisk og hvad, der skal håndteres med ændrede arbejds gange i perioden.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen bemærker, at de offentlige afsendere vil blive informeret direkte om de tekniske aspekter af omstillingen i takt med, at disse afklares. Der foregår i øvrigt løbende dialog med de offentlige afsendere, hvor de ved fx spørgetimer og webinarer har mulighed for at stille supplerende spørgsmål.

KL bemærker, at det ikke er præciseret i bemærkningerne til lovændringen, hvordan en myndighed stilles, hvis lovpligtige tidsfrister overskrides som følge af omstillingsperioden. Det bør præciseres, at myndighedens frist for bevilling/afgørelse/svar til borgeren eller virksomheden udskydes tilsvarende omstillingsperiodens længde, så det anses for at være truffet rettidigt, såfremt myndigheden sender umiddelbart efter, at den manglende adgang er ophørt.

Digitaliseringsstyrelsens bemærkninger:

Digitaliseringsstyrelsen kan oplyse, at lovbemærkningerne tager stilling til situationen, idet det blandt andet fremgår, at de offentlige afsendere vil blive informeret om omstillingsperioden, så de "kan planlægge udsendelse af post på andre tidspunkter eller [ved] at anvende andre kommunikationskanaler i de tilfælde, hvor en senere levering af en meddelelse måtte være kritisk." Forlængelses af frister gælder således alene for borgere og virksomheder.