



AOF Danmark  
Teglværksgade 27, 1.  
DK-2100 København Ø.

Telefon 41 88 77 70  
Telefax 39 29 41 87

www.aof-danmark.dk  
aof@aof-danmark.dk

København d. 03/12 2014  
/ SDS

Hørings svar til samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening

Det fremsendte lovforslag giver anledning til følgende bemærkninger.

## **"2. Lovforslagets formål og baggrund**

### ***2.1 Målsætningen om digital kommunikation mellem borgere og det offentlige***

***For at sikre en effektiv ressourceudnyttelse, og at Danmark fortsat kan være førende som informations- og kommunikationssamfund, skal digital kommunikation mellem borgerne, virksomheder og det offentlige udbredes til alle relevante områder, således at al relevant skriftlig kommunikation mellem borgerne, virksomheder og de offentlige myndigheder foregår digitalt senest ved udgangen af 2015. Den enkelte borger vil derfor som altovervejende hovedregel ikke længere kunne vælge at anvende papirblanketter, personligt fremmøde, telefonisk henvendelse mv. ved ansøgning, anmodning, meddelelse og lignende til det offentlige. Det er visionen i langt videre omfang end hidtil at anvende digitalisering til at forny den offentlige sektor og gøre den mere effektiv samtidig med, at borgere oplever en serviceforbedring."***

Hvis formålet skal opnås, vil det være nødvendigt at sikre midler til IT-undervisning, der kan opkvalificere borgerne til at benytte de digitale redskaber. Det drejer sig om flere målgrupper, både ældre uden forkundskaber, og yngre borgere, der ikke har de færdigheder der skal til for at orientere sig og handle i forhold til offentlige myndigheder via digital kommunikation. Midlet kan være særlige tilskud eller en ændring i tilskudsstruktur indenfor eksisterende undervisning.

Desuden skal det sikres, at der er stabil internetadgang i alle dele af landet, også i landdistrikterne, så borgerne kan imødekomme kravene om digitalisering.

***"Fuldmagtløsningen giver mulighed for, at borgere kan overdrage partsrepræsentationskompetence til familie, venner, en advokat, revisor og andre. Fuldmagtløsningen indeholder mulighed for såvel at give en mere generel fuldmagt, som at give fuldmagt til, at en anden kan handle på vegne af borgeren i en konkret selvbetjeningsløsning. Et af elementerne er endvidere, at det er muligt at se, hvem der kan handle, og hvem der har handlet på vegne af borgeren. Den fællesoffentlige komponent har kunnet tages i brug af myndighederne siden august 2013, som herefter vil skulle implementere den decentralt i relevante selvbetjeningsløsninger. Det vil herefter være muligt at give andre fuldmagt til at forestå en digital selvbetjening."***

Muligheden for at give fuldmagt til andre indebærer en risiko for visse borgere, der ser sig nødsaget til at give andre mennesker adgang til meget personlige oplysninger. Det må tilstræbes, at borgere sikres bedst mulig hjælp til at klare det selv, enten ved at sikre enkelhed og gennemsigtighed i de valgte løsninger eller ved tilstrækkelig adgang til opkvalificering af den enkelte.

Endvidere må udformningen af reglerne tage højde for, at det ikke må blive et pres at give fuldmagt til andre, men sikre at der er tilbud til de, der ikke selv kan varetage de digitale løsninger, men heller ikke har personer som man ønsker at give fuldmagt til.

***"I kommuner, frivillige organisationer og oplysningsforbund foregår der en række aktiviteter i såvel offentligt som privat regi, som støtter op om borgernes behov for hjælp og kompetencer. Heriblandt kan nævnes kommunernes omkring 7.000 Digitale Ambassadører, Ældre Sagens telefonservice med hjælp til brug af it og datastuer med it-undervisning af ældre samt bibliotekernes åbne it-caféer, én-til-én vejledning og holdundervisning, oplysningsforbundenes it-undervisning og it-hjælp til beboerne i almene boligforeninger baseret på boligsociale medarbejdere og frivillige kræfter. Digitaliseringsstyrelsen koordinerer en central indsats, der understøtter de relevante organisationers indsats (Lær mere om it-netværket). Via netværket stilles relevant undervisningsmateriale til rådighed, herunder om NemID og borger.dk."***

Udrulning af digitalisering af kommunikation mellem borger og offentlige myndigheder er sket indenfor en relativt kort periode, og senest indenfor områder, der rækker ud til alle borgere. Behovet for at understøtte den proces med undervisning og hjælp kan ikke rummes indenfor de frivillige kræfter. Det er nødvendigt at der gives tilskud til at deltage i undervisning, så alle kan være med, og det anbefales at der åbnes en konkret dialog med interessenter og udbydere på området omkring en planlægning og finansiering af de konkrete tiltag.

Oplysningsforbund er underlagt Folkeoplysningslovens krav om betaling for undervisning, og de restriktive regler for tilskud betyder, at det er en væsentlig udgift for mange borgere at deltage i undervisning på aftenskoler. Hvis det ikke skal være økonomi, der afgør om en borger bliver selvhjulpen indenfor IT-området, og derved undgå f.eks. at skulle give fuldmagt, så er der brug for andre økonomiske rammer indenfor dette specifikke område, eventuelt til særlige kurser eller i en begrænset periode.

***"Derudover har regeringen sammen med forligspartierne bag satspuljen afsat 28 mio. kroner til at styrke de digitale færdigheder blandt ældre med begrænsede eller ingen it-forudsætninger samt blandt socialt udsatte borgere i perioden 2012 til 2015. Midlerne er blevet tildelt projekter til fremme af udsatte og ældre borgeres it-kompetencer og evner til at kommunikere digitalt med det offentlige i kommuner såvel som i deres sociale netværk. Dette er dermed blandt andet med til at bryde social isolation."***

Modellen for finansiering er god, og lægger op til arbejde i partnerskaber om de bedste løsninger. Mere fokus på denne form for projekter vil være gavnlig for at gennemføre en omstilling som denne til digital kommunikation. Beløbet rækker imidlertid ikke til den fornødne undervisning i det omfang, der er tale om her. Det anbefales, at der bygges videre på de projekter, der har vist sig at have effekt, og sikre den nødvendige økonomi til det.

Med venlig hilsen  
AOF Danmark

Simone Deisting Skejød  
Forbundskonsulent

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

KRONPRINSESSEGADE 28  
1306 KØBENHAVN K  
TLF. 33 96 97 98  
FAX 33 36 97 50

DATO: 4. december 2014  
SAGSNR.: 2014 - 3450  
ID NR.: 322591

[knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) + [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

## Høring - over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)

Ved e-mail af 04-11-2014 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte.

Advokatrådet har i høringssvar dateret den 6. november 2014 afgivet bemærkninger til høring over udkast til opdaterede administrative familieretlige forskrifter som følge af obligatorisk digital selvbetjening (Bølge 3). Overordnet set henvises der til disse bemærkninger, som også anses for værende af relevans for nærværende forslag.

Advokatrådet ønsker derudover alene at bemærke følgende:

I bemærkningerne til lovforslaget, pkt. 4.3, er det anført, hvornår en digital meddelelse anses for at være nået frem, og at det er dette tidspunkt, der er afgørende for, om henvendelsen er modtaget rettidigt. Det er oplyst, at borgeren ikke bærer risikoen for systemets nedbrud. Rådet finder dette positivt. Til gengæld er det anført, at *"meddelelsen anses for at være kommet frem på det tidspunkt, hvor den blev afsendt, hvis der kan fremskaffes pålidelige oplysninger om afsendelsestidspunktet."* I lyset af dette, vil Advokatrådet henstille til at man overvejer at tilsende borgerne en automatisk besked om modtagelsen, f.eks. tilsvarende den Tinglysningsretten giver ved brug af Kontaktformularen. En sådan automatisk besked vil formentlig kun kunne gives, hvis systemet ikke er nedbrudt. Ved nedbrud bør der imidlertid også kunne gives en meddelelse, f.eks. i form af en automatisk fejlmeddelelse tilsvarende den man modtager hvis en e-mail ikke kan afsendes/modtages. En automatisk bekræftelse på afsendelse/modtagelse til borgeren vil således kunne svare til den afleveringsattest man får ved fysisk afsendelse af et anbefalet brev med posten.

Med venlig hilsen

  
Lars Økjer Jørgensen

Børnesagens Fællesråd har ikke bemærkninger til dette lovforslag.

Venlige hilsener



Inge Marie Nielsen  
Sekretariatschef



Dronningensvej 4, 1.  
2000 Frederiksberg  
Tlf. 24626229  
[bf@boernesagen.dk](mailto:bf@boernesagen.dk)  
[www.boernesagen.dk](http://www.boernesagen.dk)

Mød os på [Facebook](#) og følg os på <https://twitter.com/Boernesagen/>



Til Digitaliseringsstyrelsen

- Katrine Neregaard Rasmussen, [knere@digst.dk](mailto:knere@digst.dk)
- Cc/ Simone Deisting Skejød, [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

**Bemærkninger til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.) i offentlig høring, jf. venligst vedhæftede høringsbrev og udkast til lovforslag.**

Tak for muligheden for at afgive bemærkninger til lovforslaget.

Center for frivilligt socialt arbejde (CFSA) har vurderet lovforslagets betydning for det frivillige arbejde i Danmark og finder, at lovændringen kan bidrage til at gøre det lettere at være frivillig, - bl.a. i forhold til indhentelse af straffe- og børneattester.

CFSA anbefales, at lovforslaget – efter sin vedtagelse - implementeres snarest muligt.

Venlig hilsen

**Laust Kristensen**  
centerleder

-----  
Center for frivilligt socialt arbejde  
Albanigade 54 E, 1. sal  
DK-5000 Odense C  
Telefon + 45 66 14 60 61

[info@frivillighed.dk](mailto:info@frivillighed.dk)  
[www.frivillighed.dk](http://www.frivillighed.dk)



**Center for frivilligt  
socialt arbejde**

Din indgang til viden, læring og udvikling af frivilligt socialt arbejde

Til Digitaliseringsstyrelsen

På vegne af centralbibliotekerne i Aalborg, Herning, Odense, Gentofte, Roskilde og Vejle indsendes dette høringssvar.

Vi er rigtig glade for at få mulighed for at kommentere forslaget.

Selve lovteksten har vi ikke bemærkninger til, men finder det er en naturlig udvikling mod det digitale samfund.

I bemærkningerne til loven i afsnit 4.2.2. nævnes bibliotekernes rolle ift. vejledning af borgerne, en rolle som alle biblioteker bakker op om og varetager lokalt i de enkelte kommuner.

Én enkelt bemærkning har vi dog til afsnittet 4.2.3. *Særlige forhold*. Her nævnes på s. 33. at både *myndigheders, borgerservice's og bibliotekernes medarbejdere ud fra en helhedsvurdering skal kunne vurdere om borgeren vil kunne ansøge digitalt*. Den opgave mener vi ikke bibliotekernes medarbejdere kan påtage sig. Det fremgår af den efterfølgende tekst, at det er en myndighedsopgave, hvorfor bibliotekerne ikke kan udføre den.

Det håber vi vil blive ændret i den endelige version.

Med venlig hilsen

**LONE KNAKKEGAARD**

Bibliotekschef



Willy Sørensens Plads 1, 7100 Vejle

Dir. tlf.: 20 45 23 59, E-mail: [lk@vejlebib.dk](mailto:lk@vejlebib.dk)

**WWW.VEJLEBIB.DK**



Til Digitaliseringsstyrelsen, att: Katrine Neregaard Rasmussen.

Vedr. Kulturministeriets forslag vedr. digital indhentelse af børneattester.

Høringssvar:

Danmarks Idrætsforbund er enig i en fortsat udvikling af digitale løsninger på Kultur og Fritidsområdet, herunder indhentelse af børneattester i digitaliseret form/digital selvbetjening.

Venlig hilsen

**JAN DARFELT**  
SPECIALKONSULENT



**BEVÆGER DANMARK**

WWW.DIF.DK  
T 43 26 20 31

JD@DIF.DK  
M 40 45 37 31

**Skal  
idrætten  
redde  
verden?**



**DIF KONGRES**  
5.-7. marts 2015

Digitaliseringsstyrelsen.

Danmarks Provsteforening har ingen kommentarer til udkast til forslag til lov vedrørende obligatorisk selvbetjening med høringsfrist den 3. december 2014.

Venlig hilsen

Jette Marie Bundgaard-Nielsen  
Formand for Danmarks Provsteforening



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København

1. december 2014

**Vedr. j.nr. 2014-5135-019 - Høring over samlelov 4 om overgangen til obligatorisk digital selvbetjening.**

Danmarks Teaterforeninger har modtaget styrelsens høringsbrev med tilhørende bilag.

Danmarks Teaterforeninger har ingen bemærkninger til høringen.

Danmarks Teaterforeninger gør dog opmærksom på, at der i den alfabetiske oversigt over høringsparter har indsneget sig en fejl, idet vi er anført som: "Danmarks Teaterforening".

Dette bedes venligst korrigeret, da det korrekte navn er: "Danmarks Teaterforeninger".

Bedste hilsner



Lars Salling  
landsformand

Digitaliseringsstyrelsen  
**Katrine Neregaard Rasmussen**  
[knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
**Simone Deisting Skej** [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

## Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)

Arbejdsgiversiden i Beskæftigelsesrådet (BER) (DA og Lederne) har modtaget høring om lov til ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder.

3. december 2014  
BTF

Dok ID: 43839

Arbejdsgiversiden i BER har følgende **bemærkninger til § 1**:

Med de nye muligheder for digitale indberetninger fra borgere, foreslår Arbejdsgiversiden i BER, at lønmodtagere berettiget til sygedagpenge igen selv overtager ansvaret for at indberette sygefravær til kommunen, fremfor det er arbejdsgiverens ansvar. Arbejdsgiveren er i disse situationer ikke berettiget til at modtage refusion, da der ikke udbetales løn under fraværet.

Arbejdsgiversiden i BER foreslår, at en arbejdsgiver får oplysninger om, hvis en lønmodtager er uenig i de oplysninger, som arbejdsgiveren har indberettet, og at arbejdsgiveren gives mulighed for at anke, hvis arbejdsgiveren er uenig.

Det er afgørende for en arbejdsgiver at være vidende om uenigheder omkring oplysningerne, der er indberettet og som ændres af lønmodtageren. Oplyses arbejdsgiveren ikke herom, har en arbejdsgiver ikke mulighed for at kunne varetage interesser i forhold til få udbetalt refusion, der på bedste vis afspejler f.eks. de reelle lønudgifter.

Arbejdsgiversiden i BER foreslår, at dette område bliver fulgt tæt via opgørelse af, hvor ofte lønmodtagere er uenige i oplysningerne. Data bør være tilgængelig på NemRefusion.

### **Bemærkninger til § 69 a.**

Arbejdsgiversiden i BER er interesseret i at følge, hvordan indberetningerne vedrørende § 69, stk. 4 går, da det har indflydelse på, hvorvidt en arbejdsgiver kan være berettiget til refusion for sygedagpenge.

Arbejdsgiversiden i BER foreslår, at indberetningerne på dette område bliver fulgt tæt med løbende opgørelse af, hvor ofte lønmodtagere ikke afleverer oplysningsskema inden for fristen og hvor ofte kommuner dispenserer. Data bør være tilgængelig på NemRefusion.

For at minimere, at lønmodtageren glemmer fristen for indberetningen, foreslår arbejdsgiversiden i BER, at der udsendes elektroniske remindere til lønmodtageren, hvori konsekvenserne af for sent indberetning også fremgår. I forbindelse med, at der evt. udsendes en meddelelse til lønmodtageren om, at lønmodtageren ikke har indberettet rettidigt, foreslår arbejdsgiversiden i BER, at arbejdsgiveren får en kopi af meddelelsen.

Arbejdsgiversiden i BER ønsker at få oplyst, om arbejdsgiveren har klagemulighed i forbindelse med § 69 a.

Generelt foreslår arbejdsgiversiden i BER, at der bliver udarbejdet en grundig og let overskuelig vejledning til, hvordan borgeren skal anvende den digitale løsning, herunder især, hvornår oplysninger er fremsendt til kommunen. Dette skal medvirke til at undgå, at der opstår misforståelser om, hvornår oplysninger er indsendt til kommunen. Samtidig skal arbejdsgiversiden i BER opfordre til, at der i en overgangsperiode er en lempelig dispensationsadgang, hvis sygemeldte medarbejdere f.eks. overser, at der er kommet e-post fra kommunen om sygemeldingen.

Med venlig hilsen  
DANSK ARBEJDSGIVERFORENING

A handwritten signature in blue ink that reads 'Berit Toft Fihl'.

Berit Toft Fihl

Til  
Digitaliseringsstyrelsen

DANSK FLYGTNINGEHJÆLP  
Borgergade 10, 3.sal  
DK-1300 København K  
Tlf: 3373 5000  
www.flygtning.dk

25.11.2014

### **Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)**

Digitaliseringsstyrelsen har d.4.november 2014 sendt ovennævnte lovudkast i høring med anmodning om eventuelle bemærkninger inden d.3.december 2014.

Dansk Flygtningehjælp har følgende bemærkninger:

#### Generelt:

Dansk Flygtningehjælp har afgivet bemærkninger til et forudgående lovforslag om overgang til obligatorisk digital selvbetjening i kommunikationen mellem borgere og offentlige myndigheder. Ud fra vores mandat og kendskab til flygtningegruppen i Danmark har disse bemærkninger fokuseret på spørgsmål om dispensation fra kravet om digital kommunikation og behovet for information, vejledning og støtte til borgere med flygtningebaggrund.

Det fremsendte udkast til samlelov for bølge 4 i digitaliseringen rummer samme bestemmelser vedrørende eventuel dispensation og støtte, som lovforslag i forudgående bølger. Dansk Flygtningehjælp har på den baggrund ikke nye generelle bemærkninger, men vil henvise til vores tidligere høringssvar afgivet d.4.december 2013.

#### Digital selvbetjening ved børneattester:

Det aktuelle lovudkast rummer bl.a. bestemmelser om digital selvbetjening ved afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest.

Dansk Flygtningehjælp har tilknyttet et stort frivilligt netværk af borgere, som yder forskellige former for støtte til flygtnings integrationsproces i Danmark. Alle frivillige har en individuel samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp, og vi indhenter samtykke til udstedelse af børneattest inden indgåelsen af en samarbejdstale.

Der kan opstå problemer i forhold til frivilliges brug af digitale selvbetjeningsløsninger. Dansk Flygtningehjælp har på den baggrund ønske



RANKED AS THE WORLD'S  
BEST HUMANITARIAN NGO

**2013**

om at blive hørt i forbindelse med en eventuel fastsættelse af nærmere regler for den digitale procedure ved indhentning af børneattester, jf. lovudkastet side 54.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andreas Kamm'.

Andreas Kamm, generalsekretær  
Dansk Flygtningehjælp

E-mail: [andreas.kamm@drc.dk](mailto:andreas.kamm@drc.dk) . Direkte telefon: 33735130

Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

København,  
02-12-2014

Att: Katrine Neregaard Rasmussen knera@digst.dk  
cc Simone Deisting Skejøl sidei@digst.dk

**Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om asøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder mv.**

Dansk Folkeoplysnings Samråd (DFS) takker for invitationen til at afgive høringssvar.

Vi mener naturligvis, ligesom vi også har givet udtryk for i høringssvar ifm. de tidligere samlelove, at de digitale muligheder skal udnyttes optimalt i kommunikationen mellem borgere og den offentlige sektor, og at de for mange borgere vil være en lettelse.

Men vi peger fortsat på, at der stadig er borgere, som har svært ved at udnytte de nye digitale muligheder, og at en række af de tjenester, som overgår til digital selvbetjening med den aktuelle samlelov 4 berører borgere, som kan være i en særlig svag og udsat position, måske komiberet med svage skrive-/læsefærdigheder. Eksempler er selvbetjening ift. sygedagpenge, personligt tillæg og helbredstillæg og klager ifm. sundhedsvæsenet.

Vi ser derfor med tilfredshed, at der i bemærkningerne vedr. konsekvenserne af de nye lovbestemmelser er taget højde for, ”at visse borgere i en overgangsperiode skal bruge tid på at indrette sig på de nye sagsgange”. Og at der i de forskellige paragraffers stk. 2 erklæres, at der ikke kan gives afslag i ”forhold, hvor borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening” og sagen således ”kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening”.

Det er desuden vigtigt, at den obligatoriske digitale selvbetjening fortsat følges af et bredt læringsudbud, som sikrer, at alle dele af befolkningen både med hensyn til geografi og alder får mulighed for at få den nødvendige støtte og læring for at kunne benytte det offentlige selvbetjeningsløsninger.

Med venlig hilsen

Trine Bendix Knudsen  
Sekretariatsleder



Digitaliseringsstyrelsen  
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København

**Danish ICT and Electronics Federation**

### **Vedr. høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)**

DI ITEK takker for muligheden for at afgive høringssvar til "samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)".

Med lovforslaget lægges der op til, at "de borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger på en række yderligere serviceområder". DI ITEK støtter, at den offentlige sektor anvender digitalisering til modernisering og effektivisering.

Lovforslaget er i den optik at anskue som en naturlig konsekvens og videreudvikling af de tiltag, der allerede er igangsat, og DI ITEK bakker derfor op om samleloven.

I takt med at digitaliseringen bliver mere og mere omfattende, er det centralt at have øget fokus på brugervenlighed. Det gælder både for offentlige løsninger, der retter sig mod borgere og mod virksomheder. Dette håber vi, at den kommende digitaliseringsstrategi vil sætte fokus på.

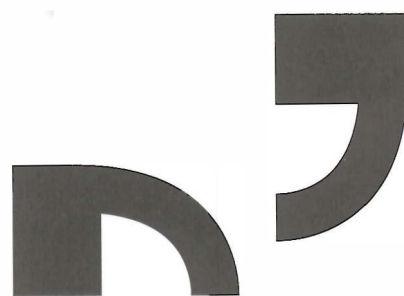
DI ITEK vil opfordre til, at den kommende digitaliseringsstrategi sætter større fokus på erhvervslivets behov. Det kan f.eks. ske via større inddragelse af erhvervslivet i både udarbejdelse og udmøntning af digitaliseringsstrategierne, f.eks. på samme måde som det på teleområdet sker til løbende møder i det såkaldte Teleforum.

Desuden er det centralt at sikre retssikkerheden for borgere, som er undtaget fra digital post. Derfor bør man sikre, at disse borgere forsat kan kommunikere med det offentlige. Herunder bør disse borgere også kunne få indsigt i egne oplysninger og evt. rejse klage uden brug af digitale midler.

DI ITEK stiller sig gerne til rådighed til nærmere diskussion af ovennævnte.

Med venlig hilsen  
Adam Lebech  
Branchedirektør  
DI ITEK

1 dec 14



Sendt via mail til Katrine Neregaard Rasmussen  
knera@digst.dk og cc til Simone Deisting Skejød sidei@digst.dk.

**Høringssvar fra Dansk Journalistforbund,  
J.nr. 2014-5135-019**

DJ tilslutter sig generelt høringssvaret fra LO og i særdeleshed for så vidt angår den manglende digitale indgang for andre end fastansatte fuldtidsansatte eller virksomhedsejere.

DJ finder det dybt bekymrende, at Digitaliseringsstyrelsen ikke synes at tage højde for, at en voksende del af arbejdsstyrken arbejder såkaldt atypisk og stykker beskæftigelsen sammen af flere kilder og indkomsttyper.

I DJ udgør denne gruppe i dag 20 %. En rapport fra LO fra 2011 fastslog, at der allerede i 2010 var 20 % af arbejdsstyrken, der havde såkaldt atypisk arbejde.

Med den foreliggende samlelov er der således ikke taget højde for, at freelancere, løsarbejdere, vikarer og lignende borgere med atypisk beskæftigelse kan blive syge mellem to opgaver og dermed slet ikke have mulighed for at søge endsige få tilkendt sygedagpenge.

Som samfund har vi hårdt brug for, at flere tør tage den beskæftigelse, de kan få – også selv om den ikke kommer i form af en traditionel fuldtidsansættelse.

DJ skal derfor benytte lejligheden til kraftigt at opfordre til, at det fastslås, at det skal være fuldt ud muligt for denne gruppe at kommunikere med offentlige myndigheder og søge om ydelser også i 2015, selv om de hverken passer til den digitale indgang for fastansatte lønmodtagere eller virksomhedsejere.

Vi uddyber naturligvis gerne dette høringssvar,

Venlig hilsen



Kirstine Baloti  
Faglig konsulent i DJ  
33428000

Dansk Journalistforbund  
medier & kommunikation

The Danish Union of Journalists

Gammel Strand 46  
1202 København K  
Danmark

+45 3342 8000  
dj@journalistforbundet.dk  
journalistforbundet.dk



Til Digitaliseringsstyrelsen,  
E-mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
[sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

Blekinge Boulevard 2  
2630 Taastrup, Danmark  
Tlf.: +45 3675 1777  
Fax: +45 3675 1403  
[dh@handicap.dk](mailto:dh@handicap.dk)  
[www.handicap.dk](http://www.handicap.dk)

Taastrup, den 3. december 2014

Sag 6-2014-00711 – Dok. 176986/mol\_dh

## Høringsvar: Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digitalisering

---

Danske Handicaporganisationer (DH) har fra Digitaliseringsstyrelsen modtaget ovenstående til høring og har følgende bemærkninger:

### Tilgængelighed

Som vi har bemærket i de tre tidligere høringer (bølge 1,2 og 3), er handicaporganisationerne meget interesserede i, at kommunikationen mellem det offentlige og borgere bliver digital. En stor del af personer med handicap får større mulighed for selv at kommunikere, når dette kan foregå digitalt. Dette forudsætter dog, at man sikrer, at den digitale kommunikation er tilgængelig for mennesker med handicap og lever op til de standarder og retningslinjer, der findes for tilgængelighed for mennesker med handicap.

I den forbindelse er det også vigtigt at sikre, at relevante hjælpemidler i dag udvikles i takt med anden teknologi som f.eks. internet-browsere og styresystemer. Hver gang, der kommer nye opdateringer af browsere og styresystemer, er der ingen, der har ansvar for at sikre, at kompenserende hjælpemidler udvikles sideløbende. Dette er afgørende for, at vi kan blive digitale sammen med resten af befolkningen. Det er desuden vigtigt, at sikre, at personer med handicap får den rette undervisning i at bruge hjælpemidlerne.

Det er meget positivt, at Digitaliseringsstyrelsen har fokus på, hvorvidt selvbetjeningsløsningerne er tilgængelige. Dette er meget vigtigt. Vi mener også, der skal sættes fokus på selve hjemmesiderne, da de i mange tilfælde er indgangen til selvbetjeningsløsningerne. Der har længe været behov for initiativer, der sikrer tilgængelighed til offentlige hjemmesider, og dette er afgørende for, at personer med handicap bliver digitale.

### Hjælp og alternative løsninger

Samtidig er det vigtigt at sikre alternative løsninger og hjælp, når der er behov for dette. Vi

understreger her, at hjælp og alternative løsninger aldrig må erstatte tilgængelige løsninger. Med dette mener vi, at man ikke må henvise personer, der ville være i stand til at kommunikere digitalt, såfremt løsningerne var tilgængelige, til at få hjælp eller bruge alternative løsninger, fordi man har valgt at lave utilgængelige løsninger. I denne forbindelse er det også vigtigt, at kommunerne investerer de ressourcer, der skal til for at gøre mennesker med handicap digitale gennem f.eks. bevilling af de rette hjælpemidler og undervisning (voksenspecialundervisning) i at bruge disse.

Nogle grupper af mennesker med handicap er så små og heterogene, at de har behov for løsninger, der er meget skræddersyet til den enkelte og derfor kan det være svært at have viden om de særlige udfordringer, denne gruppe har i forhold til digitalisering i hver enkelt kommune. Dette gælder bl.a. døvblinde, hvor størstedelen med den rette hjælp, undervisning og egnede hjælpemidler vil kunne blive digitale. I sådanne tilfælde kan det være relevant at tilbyde et beredskab centralt, evt. i handicaporganisationen, såfremt denne får de fornødne ressourcer hertil.

I punkt 4.2 henvises der også til indsatsen i de frivillige organisationer i forhold til at klæde deres bagland på til den digitale fremtid. Her er det vigtigt at understrege, at hvis den opgave skal kunne løses tilfredsstillende, skal man sikre, at de fornødne ressourcer er til stede, således at organisationen på forsvarlig vis kan påtage sig denne opgave. Her må vi nævne, at der i satspuljen ikke er sat penge af til at forbedre mennesker med handicaps it-færdigheder.

Formuleringerne om alternative løsninger for personer, der af den ene eller anden grund er fritaget fra digitaliseringen, bør skærpes således, at myndighederne i højere grad har alternativer liggende klar, da det har vist sig, at de løsninger, der bliver brugt, ikke altid gør det lettere for borgeren eller dennes hjælper. Muligheden for at tilpasse løsningen til den enkelte fra gang til gang er selvfølgelig et plus, men der bør som minimum findes en papirløsning med vejledning, så medarbejderen ikke skal ”opfinde” specielle løsninger fra gang til gang.

## **Værgemål og NemID**

Det bør sikres, at personer, der som værge hjælper andre borgere, får bedre mulighed for at gøre dette via deres egen NemID. Som det er nu, er man overladt til de alternative løsninger, der ofte er papirløsninger og som oftest kun sendes til borgeren selv og ikke til værgen. NemID bør også her sidestilles med den underskrift, som værgen kan sætte på vegne af borgeren, som han eller hun er sat til at hjælpe.

Vi henviser desuden til DH's tidligere høringssvar vedr. digitalisering, der kan findes på DH's hjemmeside: [Høringssvar bølge 1 og 2](#) og [Høringssvar bølge 3](#)

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

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink that reads "Thorkild Olesen". The signature is written in a cursive style with a light blue background behind the text.

Thorkild Olesen  
*Formand*

Kære Kamilla

Danske Regioner har ikke bemærkninger til Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4).

Venlig hilsen  
Aleksander Bjerrum

Aleksander Bjerrum  
Konsulent  
Center for Sundhedsteknologi, Erhvervssamarbejde og Regional Udvikling (SERU)

**Danske Regioner**  
Dampfærgevej 22  
2100 København Ø

**T** 35 29 84 32

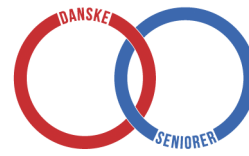
**M** 40 22 30 15

**E** [alb@regioner.dk](mailto:alb@regioner.dk)

Officiel post bedes sendt til:  
[regioner@regioner.dk](mailto:regioner@regioner.dk)

[www.regioner.dk](http://www.regioner.dk)

Navn Digitaliseringsstyrelsen  
Att. Katrine Neergaard Rasmussen  
knera@digst.dk  
CC Simone Deisting Skejød



VI HJÆLPER HINANDEN

## DANSKE SENIORER

Griffenfeldsgade 58  
2200 København N  
Tlf.: 3537 2422  
Fax: 3535 2880  
CVR: 10 78 87 14

Arbejdernes Landsbank  
Kontonr.: 5301 0273256

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

Kontoret i Sdr. Omme:  
Stadion Allé 11  
7260 Sdr. Omme  
Tlf.: 7534 1217  
anj@danske-seniorer.dk

2. december 2014

Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening .....)

I skrivelse af 4. november 2014 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om eventuelle kommentarer til ovenstående, der skal give lovgrundlage for den såkaldte 4. bølge.

Danske Seniorer er ikke modstander af det offentliges digitaliseringsbestrebelse, men er til gengæld optaget af, at digitaliseringen sker med størst mulig hensyntagen til den store gruppe mennesker, der ikke er og for manges vedkommende aldrig vil blive i stand til at foretage digital selvbetjening. Denne gruppe må ikke behandles som anden klasses borgere, og der skal hele tiden sørges for, at deres rettigheder respekteres og tilgodeses på linie med andre borgere.

Det fremgår af høringsmaterialet, at man kan blive fritaget for kravet om digital selvbetjening, såfremt der foreligger "særlige forhold". Som eksempel nævnes (p. 33) ".....borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens".

Danske Seniorer mener principielt, at det bør være en ret at kunne slippe for digital selvbetjening. De regler for fritagelse for digital selvbetjening som eksisterer, og som der også opereres med i "4. bølge" indebærer, at borgere i en række tilfælde skal sandsynliggøre deres manglende intellektuelle evner for at slippe for digital selvbetjening. Det forekommer at være en uværdig måde at behandle svage borgere på.

I de tilfælde, hvor fritagelse for digital selvbetjening gives f. eks. på grund af demens, vil der ikke være nogen mulighed for, at borgeren på noget tidspunkt vil blive i stand til at foretage digital selvbetjening. I sådanne tilfælde bør fritagelsen være generel og livsvarig, dvs. gælde for alle ydelser i alle ydelsesgrupper og for ydelser der afgøres af kommunen, såvel som for ydelser der afgøres af Udbetaling Danmark.

Så længe man opererer med ydelsesgrupper, og borgere kan blive fritaget for digital selvbetjening i én ydelsesgruppe uden at være fritaget i andre, bør der være så få ydelsesgrupper som muligt. Med bekendtgørelsen vedr. 3. bølge, der lige er udsendt, er der etableret en gruppe, der kaldes "Pension". Det er vigtigt, at ansøgning om personligt tillæg, almindeligt og udvidet helbrestillæg efter Lov om Social Pension anbringes i samme ydelsesgruppe.

Der lægges generelt op til, at borgere, der får afslag på at slippe for digital selvbetjening, kan anke denne afgørelse. Undtagelsen er afgørelser fra Patientombuddet om afslag på ønske om fritagelse for digital selvbetjening. Det vedrører bl. a. klager over sundhedsvæsenet og klager over sundhedspersoner. Danske Seniorer er uforstående over for denne undtagelse fra et sundt princip og finder, at der bør være ankemulighed her som alle andre steder. Alternativt kan der være en instans, gerne med patientrepræsentation, der har tilsyn med Patientombuddet og ret til at omgøre dets afgørelser vedr. digital selvbetjening.

Med det nuværende forslag vil det være op til nogle ganske få embedsmænd at foretage de nævnte afgørelser. Det vil i værste fald kunne medføre, at svage borgere reelt forhindres i at afgive klager. Svage grupper har det ofte svært med sundhedsvæsenet, og de bør ikke støde på yderligere barrierer ved at blive tvunget til at indgive klager digitalt.

Med venlig hilsen

Formand

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jørgen Fischer'.

Jørgen Fischer  
Danske Seniorer

Digitaliseringsstyrelsen

Fiolstræde 44, 1. th.  
1171 København K  
Tlf. 33 36 98 05  
Fax 33 36 98 26  
www.dkuni.dk

1. december 2014  
J.nr. 14/70421/184  
PDA  
Dir. tlf. 33 36 98 04  
pda@dkuni.dk

#### **Høring over samlelov 4 om obligatorisk digital selvbetjening**

Danske Universiteter takker for ovennævnte udkast, som er modtaget i høring fra Styrelsen for Videregående Uddannelser d. 10. november 2014

Udkastet har været sendt i høring hos universiteterne.

Danske Universiteter har modtaget svar fra Århus Universitet, Syddansk Universitet og Aalborg Universitet.

Århus Universitet kvitterer for, at der – i forlængelse af reform af rekruttering af internationalt talent til Danmark – signaleres, at man kan forvente engelsksprogede løsninger. De øvrige universiteter har ingen bemærkninger.

Århus Universitets bemærkninger er vedlagt. Danske Universiteter har ikke i øvrigt bemærkninger til udkast.

Med venlig hilsen



Susanne Bjerregaard  
Direktør  
Danske Universiteter

Danske Universiteter

## Høring over samlelov 4 om obligatorisk digital selvbetjening

Aarhus Universitet fremsender hermed hørings svar vedrørende samlelov 4 om obligatorisk digital tilmelding.

Dato: 24. november 2014

### Generelle bemærkninger

Der er umiddelbart inden sommerferien indgået et forlig om reform af rekruttering af internationalt talent til Danmark. Reformen forventes at træde i kraft til årsskiftet 2014/2015. En af aftalerne i reformen er bedre myndighedskommunikation på engelsk til gavn for internationale i Danmark.

Afs. CVR-nr.: 31119103

Side 1/1

Ovennævnte reform lover, at man fra myndighedsside vil forbedre adgang til engelsksprogede digitale løsninger.

Universitetet har i den forbindelse noteret sig, at der i hørings materialet vedrørende samlelov 4 om obligatorisk digital selvbetjening signaleres, at man kan forvente en engelsksproget version fra start. Aarhus Universitet ønsker at kvittere for dette og hilser varmt velkomment, at man i denne samlelov tilsyneladende har tænkt på at føde systemet som tosproget fra en start.

Venlig hilsen



Kristian Thorn  
Vicedirektør for Uddannelse



Til Digitaliseringsstyrelsen.

DANSKE ÆLDRE RÅD takker for muligheden for afgive hørings svar over udkast til samlelov 4 vedrørende obligatorisk digital selvbetjening.

Indledningsvis bemærker DANSKE ÆLDRE RÅD, at det med forundring konstateres, at organisationen ikke har modtaget de foregående 3 samlelovsforslag om digitale selvbetjeningsløsninger i høring.

DANSKE ÆLDRE RÅD finder, at lovforslaget ikke står på borgernes side, fordi loven ikke gør muligt for en digital-svag borger at opnå en generel fritagelse for digitale selvbetjeningsløsninger. DANSKE ÆLDRE RÅD finder det også meget betænkeligt, at myndighedsafgørelser om afslag på digital selvbetjening ikke kan påklages til en højere instans. Det giver ikke kun borgere en lav grad af retssikkerhed. Det medfører også overhængende risiko for, at hvert myndighedsområde udvikler sin egen fritagelsespraksis. Borgere kan derfor opleve, at blive fritaget for digital selvbetjeningsløsning i nogle tilfælde, men ikke i andre, og det er umuligt for borgeren at forudse en afgørelses udfald.

Organisationen kan derfor ikke støtte lovforslaget.

DANSKE ÆLDRE RÅD opfordrer indtrængende ministeren til at udarbejde en hjemmel til generel fritagelse for digitale selvbetjeningsløsninger i lighed med fritagelsesbestemmelsen, § 5, i Lov om Offentlig Digital Post.

Med venlig hilsen

Dorthe Neergaard  
Ældrepolitisk konsulent



DANSKE ÆLDRE RÅD  
Jernbane Allé 54, 3. th.  
2720 Vanløse

Tlf.: 3877 0160  
Direkte nr.: 3877 0163

Hvis du vil vide mere om DANSKE ÆLDRE RÅD se [www.danske-aeldreraad.dk](http://www.danske-aeldreraad.dk)



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Sendt til: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) og  
[sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

3. december 2014

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5.  
1300 København K

CVR-nr. 11-88-37-29

Telefon 3319 3200  
Fax 3319 3218

E-mail  
dt@datatilsynet.dk  
www.datatilsynet.dk

J.nr. 2014-112-0391  
Sagsbehandler  
Morten Tønning  
Direkte 3319 3236

**Vedrørende høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, bølge 4), Digitaliseringsstyrelsens j.nr. 2014-5135-019**

Ved e-mail af 4. november 2014 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om at modtage Datatilsynets eventuelle bemærkninger til ovennævnte udkast.

Datatilsynet skal i den anledning udtale følgende:

**1. Af lovforslagets § 12, nr. 1, fremgår, at der i § 4 i lov om Det Centrale Personregister foreslås indsat følgende som stk. 2 og 3:**

”Stk. 2. Anmodning fra en person over 15 år om indsigt i oplysninger i CPR om vedkommende selv, jf. § 31, stk. 1, i lov om behandling af personoplysninger, skal fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi- og Indenrigsministeriet stiller til rådighed (digital selvbetjening). Anmodninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises af Økonomi- og Indenrigsministeriet, jf. dog 3. og 5. pkt. Hvis Økonomi- og Indenrigsministeriet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Økonomi- og Indenrigsministeriet tilbyde, at anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Økonomi- og Indenrigsministeriet bestemmer, hvordan en anmodning omfattet af 3. pkt. skal fremsættes, herunder om den skal fremsættes mundtligt eller skriftligt. Økonomi- og Indenrigsministeriet kan helt ekstraordinært ud over de i 3. pkt. nævnte tilfælde undlade at afvise en anmodning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for ministeriet ved at modtage anmodningen på anden måde end digitalt.

Stk. 3. Anmodning om indsigt efter stk. 2, 1. pkt., besvares alene via den digitale selvbetjeningsløsning.”

I afsnit 4.4.7.1 i de almindelige bemærkninger til lovforslaget er bl.a. anført, at:

”Efter den foreslåede § 4, stk. 3, besvares anmodninger om indsigt omfattet af stk. 2, 1. pkt., alene via den digitale selvbetjeningsløsning, således at oplysningerne vises for borgeren på skærmen. Dette udgør en fravigelse af kravet i persondatalovens § 34, stk. 1, om, at en meddelelse om indsigt på begæring skal gives skriftligt.”

Af de særlige bemærkninger til lovforslagets § 12 fremgår ligeledes, at:

”Den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 3, udgør en fravigelse af persondatalovens krav om, at besvarelse af en anmodning om indsigt på begæring skal ske skriftligt.”

**2.** Datatilsynet bemærker i den anledning, at såvel persondataloven<sup>1</sup> som databeskyttelsesdirektivet<sup>2</sup> indeholder regler om den registreredes indsigtsret. Tilsynet har umiddelbart identificeret følgende problemstillinger: Hvordan ansøgning om indsigt kan indgives (se afsnit 2.1.), hvilke oplysninger der meddeles som svar på indsigtsanmodninger (afsnit 2.2.), hvordan svaret gives (afsnit 2.3.) og forholdet til direktivet ved eventuelle fravigelser af persondataloven (afsnit 2.4.).

**2.1.** Reglerne om den registreredes indsigtsret findes i persondatalovens<sup>3</sup> § 31. Af forarbejderne til lovens § 31 fremgår bl.a. følgende:

”Der stilles ikke særlige formkrav til begæringen. Den kan således fremsættes mundtligt såvel som skriftligt.”

Datatilsynet lægger umiddelbart til grund, at lovforslaget vil fravige forudsætningen i persondataloven om, at begæring om indsigt kan afgives både skriftligt og mundtligt. Datatilsynet skal anmode om, at det tydeliggøres i lovforslagets bemærkninger, at der vil ske en sådan fravigelse.

En sådan fravigelse af persondataloven bør underkastes en politisk beslutningsproces og bør efter Datatilsynets opfattelse kun gennemføres, hvis væsentlige samfundsmæssige hensyn taler derfor.

I den forbindelse skal Datatilsynet opfordre til, at det nøje overvejes, om retten til indsigt i CPR skal børes betinget af ansøgning via den omhandlede selvbetjeningsløsning.

Datatilsynet bemærker herved, at retten til indsigt er en ret til at få oplyst ”hvorvidt der behandles oplysninger”. Hvis der ikke behandles oplysninger, har personen ret til at få meddelelse om, at der ikke behandles oplysninger om vedkommende.

Alle personer – uanset nationalitet og bopælsland – har ret til indsigt. Dvs. også personer, som ikke kan forventes at have en dansk NemID.

En særlig gruppe er forældrene til børn og unge op til 18 år. Efter persondata-

<sup>1</sup> Lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger med senere ændringer.

<sup>2</sup> Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger.

<sup>3</sup> Lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger med senere ændringer.

loven kan forældremyndighedens indehaver begære indsigt på barnets vegne<sup>4</sup> – som udgangspunkt indtil det bliver 18 år. Herudover vil den unge – som beskrevet i lovforslaget – selv kunne få indsigt fra 15 år.

Datatilsynet skal opfordre til, at det tydeliggøres, hvorvidt personer uden NemID og forældre til børn og unge under 18 år fremover vil kunne få indsigt.

**2.2.** Datatilsynet skal understrege, at der efter persondatalovens § 31 skal gives indsigt i både de oplysninger, der behandles, jf. § 31, stk. 1, nr. 1, samt en række yderligere oplysninger vedrørende behandlingen, jf. § 31, stk.1, nr. 2-4.

Hvis selvbetjeningsløsningen skal besvare indsigtsanmodninger i medfør af persondataloven, bør den efter tilsynets opfattelse give alle oplysninger, som behandles om personen, samt alle de yderligere oplysninger, som personen har krav på efter persondatalovens § 31. Måtte der være tale om, at selvbetjeningsløsningen ikke umiddelbart giver alle de oplysninger, som borgeren har krav på – f.eks. hvis CPR indeholder flere oplysninger, end hvad der gøres tilgængeligt via løsningen – må dette efter Datatilsynets opfattelse fremgå tydeligt, og der bør være en anvisning på, hvorledes de resterende oplysninger kan fås.

**2.3.** I Datatilsynets rettighedsvejledning er bl.a. anført følgende om meddelelsens form:

”I persondatalovens § 34, stk. 1, foreskrives det, at indsigt efter lovens § 31, stk. 1, som udgangspunkt skal gives skriftligt, hvis den registrerede anmoder herom. I tilfælde, hvor den registrerede møder personligt op hos den dataansvarlige, bør det søges klarlagt, om den registrerede ønsker skriftligt svar eller en mundtlig underretning om indholdet af oplysningerne.

Kravet om skriftlighed indebærer, at oplysningerne skal fremtræde i en sådan form, at de kan læses umiddelbart og uden brug af tekniske hjælpemidler. Heraf følger, at skriftlige meddelelser normalt bør foreligge i form af en maskinel udskrift af handlingerne. Meddelelsen må ikke indeholde koder m.v., som ikke er umiddelbart forståelige.

I de tilfælde, hvor hensynet til den registrerede taler derfor, kan meddelelse af indsigt ske i form af en mundtlig underretning om indholdet af oplysningerne. Dette vil bl.a. kunne være tilfældet med hensyn til oplysninger om den registreredes helbredsforhold.”

Efter Datatilsynets umiddelbare vurdering kan svar, som gives via en digital løsning, anses for et skriftligt svar<sup>5</sup>. Svarene er ikke mundtlige. Tilsynet skal

<sup>4</sup> Se Datatilsynets rettighedsvejledning afsnit 3.1.4.  
<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=852>

derfor foreslå, at det præciseres i lovforslaget, at fravigelsen af persondataloven vil bestå i, at svaret på indsigtsanmodningen gives via selvbetjeningsløsningen.

Under alle omstændigheder skal svarene, som beskrevet i Datatilsynets retlighedsvejledning, fremtræde i en sådan form, at de kan læses umiddelbart. Meddelelserne må således ikke indeholde koder m.v., som ikke er umiddelbart forståelige.

Datatilsynet skal desuden understrege vigtigheden af, at svarene på indsigtsanmodningerne lagres med angivelse af oplysninger om dato og modtager, således at de kan fremlægges i forbindelse med eventuelle klage- eller tilsynsager.

Hvis der efter en konkret afvejning måtte være undtaget oplysninger fra indsigten – ud fra de hensyn, der er beskrevet i persondatalovens § 30 – går tilsynet ud fra, at dette fremgår af svaret, og at der gives klagevejledning.

**2.4.** Lovforslaget ses ikke at indeholde overvejelser om, hvorvidt den foreslåede ordning – herunder de påtænkte fravigelser af persondataloven – er i overensstemmelse med databeskyttelsesdirektivet. Tilsynet skal derfor henstille, at sådanne overvejelser indgår i det videre arbejde med lovforslaget.

Hvis Digitaliseringsstyrelsen og Indenrigs- og Økonomiministeriet beslutter at gå videre med dette forslag, skal Datatilsynet anmode om at blive hørt over et revideret forslag, hvori forholdet til databeskyttelsesdirektivet er beskrevet.

**3.** Kopi af dette brev sendes til Justitsministeriets Lovafdeling til orientering.

Med venlig hilsen

Lena Andersen  
Kontorchef

---

<sup>5</sup> Se side 209 i Lov om behandling af personoplysninger med kommentarer af Henrik Waaben og Kristian Korfits Nielsen om problemstillingen i forhold til mundtlig hhv. skriftlig videregivelse af kreditoplysninger.

Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Direktoratet for Kriminalforsorgen har nedenstående bemærkning til fremsendte lovforslag om samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4).

Vi har bemærket, at indsatte i fængsler er omfattet af særlige forhold der gør, at de er undtaget fra at skulle anmode digitalt. I den forbindelse formoder vi, at betegnelsen "indsatte i fængsler" også omfatter indsatte i arresthuse.

Med venlig hilsen

*Lisa Lyngholt*  
*Fuldmægtig*



JUSTITSMINISTERIET

Direktoratet for Kriminalforsorgen  
Straffuldbyrdelseskontoret  
Strandgade 100  
1401 København K  
Direkte tlf.: +45 7255 4644  
[www.kriminalforsorgen.dk](http://www.kriminalforsorgen.dk)

Finanstilsynet har ingen bemærkninger til den sendte høring.

Med venlig hilsen

**Belal Yassin**

Ministerbetjening  
Juridisk Kontor

---



Århusgade 110, 2100 København Ø  
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00  
Direkte tlf.: +45 41 93 35 54  
<mailto:bya@ftnet.dk>  
[www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

FA takker for høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4).

FA har ingen kommentarer til høringen.

**Med venlig hilsen**

Jette Hartø

Direktionssekretær

[jeh@fanet.dk](mailto:jeh@fanet.dk)

Telefon: +45 3391 4700

Direkte: +45 3338 1621

**Finanssektorens Arbejdsgiverforening**

Amaliegade 7

1256 København K

Besøg os på [www.fanet.dk](http://www.fanet.dk) og abonnér på [vores nyhedsmail](#)

Download FA's [App til iPhone og iPad](#)



Kære Kathrine

Folkekirkens Nødhjælp har ingen bemærkninger til det fremsendte udkast til lovforslaget i forbindelse med obligatorisk overgang til digital selvbetjening.

Med venlig hilsen

Michelle Keun-Rasmussen



---

Juridisk HR-konsulent/HR Legal Consultant

Nørregade 15  
1165 København K / 1165 Copenhagen K  
[www.noedhjaelp.dk](http://www.noedhjaelp.dk) / [www.danchurchaid.org](http://www.danchurchaid.org)

P: 33152800  
D: 33187810  
[mkra@dca.dk](mailto:mkra@dca.dk)  
SKYPE: mkra.dca

Mange tak for det tilsendte af 4. november 2014 vedrørende høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder.

Forbrugerombudsmanden har modtaget det tilsendte, og har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

**Josefine Thulstrup Høymark**

BA. Jur.

Direkte tlf.: 4171 5136

E-mail: [jot@kfst.dk](mailto:jot@kfst.dk)



**FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf. +45 4171 5151

Forbrugerrådet Tænk har af ressourcemæssige årsager ikke mulighed for at forholde os til samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening. Forbrugerrådet Tænk kan således ikke tages til indtægt for at støtte forslaget eller for at gøre det modsatte.

Med venlig hilsen

**Anette Høyrup**

Seniojurist

Forbrugerrådet Tænk

T +45 7741 7738 / [ah@fbr.dk](mailto:ah@fbr.dk) / [taenk.dk](http://taenk.dk)

Fiolstræde 17 B / Postboks 2188 / 1017 København K

**Forbrugerrådet**  
**Tænk**  
**Danish Consumer Council**

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København

20. november 2014  
J.nr.: 0900-10162-0244  
Sagsbehandler: fik

**LEDELSESSEKRETARIATET**  
Provstensvej 1  
3000 Helsingør

Att. Katrine Neregaard Rasmussen

Vedr. høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)

Digitaliseringsstyrelsen har ved e-mail af 4. november 2014 anmodet om eventuelle bemærkninger til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder.

Jeg har forstået styrelsens henvendelse således, at jeg modtager høringen i min egenskab af politidirektør for Nordsjællands Politi og formand for politidirektørforeningen.

Jeg kan i den anledning oplyse, at Nordsjællands Politi og landets øvrige politikredse siden politireformen i 2007 har været en del af en styrelse under Rigspolitechefen, jf. retsplejelovens § 108 og 109, stk. 1. Det er derfor Rigspolitechefen, der er rette høringspart.

Med venlig hilsen

  
Finn Borch Andersen  
politidirektør



Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Forsikring & Pension har ingen bemærkninger til høringen udover, at vi gerne vil opfordre til, at man også ved den digitale ansøgning om sygedagpenge gør borgeren opmærksom på, at der kan være hjælp at hente hos forsikrings- eller pensionsselskabet ved sygemelding, og at de bør kontakte deres selskab (de kan evt. finde det på pensionsinfo.dk) . Det er parallelt til den opfordring, der allerede nu sendes til borgeren i det autogenerated brev fra Nemrefusions-systemet, og som arbejdsgiveren også får på kvitteringen efter afsluttet indtastning i systemet.


Med venlig hilsen  
Helle Winther

**Forsikring & Pension**  
Pension

Helle Vestmar Winther  
Konsulent, cand.scient.pol  
Dir. 41 91 90 80  
[hvw@forsikringogpension.dk](mailto:hvw@forsikringogpension.dk)

Forsikring & Pension  
Philip Heymans Allé 1  
2900 Hellerup  
Tlf. 41 91 91 91  
Fax. 41 91 91 92

[www.forsikringogpension.dk](http://www.forsikringogpension.dk)

 Tænk på miljøet, før du printer denne mail og/eller de vedhæftede dokumenter.

FTF har følgende bemærkninger:

### **Sygedagpengeområdet:**

Det er FTF's vurdering, at undtagelsesbestemmelserne ved indførelse af lovpligtig selvbetjening er for snævre og at retssikkerheden ved digital selvbetjening er alvorligt truet. Stressramte og andre syge borgere har ofte ikke overskud til at åbne sin post hverken manuelt eller digitalt. Det bemærkes i lovforslaget, at der skal tages hensyn til borgere, der ikke har mulighed for at tilegne sig it-kompetencer samt borgere med særlige behov, herunder hensynet til ældre, handicappede, demente, socialt udsatte, udenlandske borgere i Danmark og personer med bopæl i udlandet. Det bør i lovteksten præciseres, at der er nogle, der kræver en særlig lempelig indsats. Det skal tydeliggøres, at denne personkreds bør udvides til at omfatte en større del af syge borgere, så det ikke kun er i ekstreme tilfælde, at en borger kan omfattes af undtagelsen. De udsatte borgere, som regeringen inkluderer i undtagelsen er hjemløse, stofmisbrugere, indsatte i fængsler, anbragte på institutioner og borgere bosat i udlandet m.fl.

Det vil være et stort problem for den syge borger at være den, der skal foretage sig mest under sit eget sygeforløb, hvor pågældende i henhold til sygedagpengeloven, er erklæret uarbejdsdygtig. FTF mener at det offentlige skal have en mere aktiv rolle end den syge borger, så det sikres, at den enkelte får tildelt sine rettigheder under sygdom. Det er i forvejen et pres at være syg, og hvis man samtidig hele tiden presses fra det offentlige til at fremvise lægeerklæringer, deltage i sygesamtaler osv, så kan det forværre den syges helbred. Det er et yderligere pres, at man hele tiden skal have adgang til en computer, samtidig med at der ofte er korte frister.

### **Pensionsområdet:**

De samme bemærkninger gør sig gældende på dette område.

Venlig hilsen

### **Jette Høy**

Konsulent

Tlf: +45 33 36 88 45 - Mobil: +45 20 40 88 45 - E-mail: [jeho@ftf.dk](mailto:jeho@ftf.dk)

### **FTF - Hovedorganisation for 450.000 offentligt og privat ansatte**

Niels Hemmingsens Gade 12 - Postboks 1169 - 1010 København K.

Tlf: +45 33 36 88 00 - Fax: +45 33 36 88 80 - E-mail: [ftf@ftf.dk](mailto:ftf@ftf.dk) - [www.ftf.dk](http://www.ftf.dk)



- støt Julemærkehjemmene  
og hjælp børn i Danmark

[Klik her ...](#)



Haderslev Stift har ingen bemærkninger til materialet.

Med venlig hilsen

Haderslev Stift  
Ulla Kjær

Digitaliseringsstyrelsen

[knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)

[sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

WILDERS PLADS 8K

1403 KØBENHAVN K

TELEFON 3269 8888

DIREKTE 3269 8905

MOBIL 3269 8905

MAF@HUMANRIGHTS.DK

MENNESKERET.DK

J. NR. 540.10/31387/MAF

**HØRING OVER UDKAST TIL FORSLAG TIL LOV OM  
ÆNDRING AF FORSKELLIGE LOVBESTEMMELSER OM  
ANSØGNINGER, ANMODNINGER, MEDDELELSER OG  
KLAGER TIL OFFENTLIGE MYNDIGHEDER (OVERGANG  
TIL OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING)**

3. DECEMBER 2014

Digitaliseringsstyrelsen har ved e-mail af 4. november 2014 anmodet om Institut for Menneskerettigheders eventuelle bemærkninger til høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbrestillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.).

Det fremgår af lovforslaget, at borgere med særlige behov skal kunne undtages fra obligatorisk digital selvbetjening. Dette omfatter for eksempel personer med visse handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens, personer der mangler digitale kompetencer, socialt udsatte, hjemløse, personer med sprogvanskeligheder mv. Instituttet noterer sig, at det i bemærkningerne til lovforslaget fremhæves, at det er den offentlige myndighed, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold, men at der skal lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp.

Instituttet noterer sig endvidere, at der er udviklet en fællesoffentlig digital fuldmagtløsning, der giver mulighed for, at borgere kan



overdrage partsrepræsentationskompetence til familie, venner, en advokat, revisor og andre. Fuldmagtsløsningen indeholder både mulighed for at give en generel fuldmagt og en fuldmagt, der begrænses til en konkret selvbetjeningsløsning. Endvidere er det muligt for borgeren at se, hvem der kan handle, og hvem der har handlet på borgerens vegne.

I lyset af ovenstående har instituttet ikke bemærkninger til høringen.

Der henvises i øvrigt til kapitlet om ældre i Institut for Menneskerettigheders status rapport, som blandt andet behandler emnet digitalisering af kommunikation med det offentlige. Statusrapporten er tilgængelig på [www.menneskeret.dk/status](http://www.menneskeret.dk/status).

Der henvises til j.nr. 2014-5135-019.

Med venlig hilsen

Martin Ryding Rosenkilde

**Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1301 København K**

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) og Simone Deisting Skejøl [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

København den 2. december 2014

### **Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)**

Vi skal til ovennævnte blot knytte følgende kommentarer.

Det vil være logisk, hvis borgere, der på forhånd er fritaget for digital post, automatisk også fritages for f.eks. digital anmodning om sygedagpenge og personligt tillæg.

På sygedagpengeområdet bør man endvidere gøre sig klart, at nogle borgere kan være så syge, at de ikke evner at foretage den digitale anmodning.

Med venlig hilsen

### **Jobrådgivernes Brancheforening**

Jørgen Borre Larsen  
Direktør  
Mobil: 20 58 12 33  
Mail: [jbl@jobraadgiverne.dk](mailto:jbl@jobraadgiverne.dk)



Att. Katrine Neregaard Rasmussen  
Digitaliseringsstyrelsen

## **KL hørings svar vedr. bølge 4 lov om obligatorisk digital selvbetjening**

KL har den 4. nov. 2014 modtaget udkast til Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (bølge 4 af obligatorisk digital selvbetjening) i høring.

Lovforslaget for bølge 4 er det sidste lovforslag vedr. obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget fuldender dermed det fællesoffentlige lovarbejde, der understøtter realiseringen af målsætningen om, at 80 % af al kommunikation skal være digital med udgangen af 2015. KL mener, at lovforslagene samlet set har bidraget til at øge anvendelsen af digital kommunikation og skabt en digital modenhed både hos myndighederne og befolkningen. Seneste tal for opgaverne i bølge 1 viser, at over 80% af henvendelserne modtages digitalt. Eksempelvis er 98% af alle ansøgninger om opskrivning til skole modtaget via en digital selvbetjeningsløsning.

KL finder således, at lovforslaget til bølge 4, ligesom de øvrige bølgelove, understøtter de fællesoffentlige aftaler om øget anvendelse af digital kommunikation mellem borgere og myndigheder.

### **Fortsat hjælp til de ikke-digitale borgere**

KL mener, at det er afgørende, at der fortsat er fokus på at hjælpe også de borgere, der ikke er trykke ved at bruge digital selvbetjening. Derfor har kommunerne uddannet over 7000 digitale ambassadører der kan hjælpe og vejlede borgerne. Og kan en borger ikke bruge en digital løsning, kan man altid få hjælp på anden vis af sin kommune. Det betyder derfor, at de borgere, som i dag har svært ved at bruge digitale løsninger, også i fremtiden kan få hjælp og blive betjent af kommunerne, som de er vant til.

Den 3. december 2014

Sags ID: SAG-2014-06057

Dok.ID: 1946594

KCP@kl.dk

Direkte 3370 3758

Mobil 2145 6624

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)

Side 1/3

### **Fremadrettede ønsker til den digitale kommunikation**

Digital kommunikation er kommet for at blive og kommunerne vil fortsætte med at udvikle den digitale kontakt med borgerne, samtidig med, at der tages højde for kommunikation med borgere, der ikke er digitalt parate.

Der vil være områder som på sigt skal omfattes af krav om digital selvbetjening. KL har med Regeringen aftalt at områderne kontanthjælp, uddannelseshjælp, enkelttydelser og ejendomsregistrering (BBR) skal overgå til obligatorisk digital selvbetjening, når den fornødne tekniske infrastruktur kan tilvejebringes. For så vidt angår BBR forventes den tekniske infrastruktur at kunne tilvejebringes i 2016, og KL forventer derfor også at der indgås aftale om dette område i løbet af 2016.

Kravene om obligatorisk digital selvbetjening gælder i udgangspunktet alene for selve ansøgningen om en ydelse samt efterfølgende anmeldelse af ændringer, der har betydning for udbetaling af ydelsen. KL vil gerne gøre opmærksom på, at det på sigt også kan blive relevant at indsendelse af bilag og øvrige dokumentation også bliver omfattet af krav om obligatorisk digital selvbetjening, så det overfor borgere og virksomheder fremstår som et ensartet krav om en samlet digital ansøgning.

KL har derudover generelle bemærkninger til lovforslaget, som fremgår nedenfor.

### **Generelle kommentarer**

Helbredstillæggene og det personlige tillæg indgår som en del af det sociale område, der typisk er kendetegnet ved længerevarende sagsforløb.

KL er tilfreds med, at der i dette lovforslag – på samme måde som i bølge 3-loven – gives mulighed for at lempe kravene til borgernes brug af selvbetjeningsløsningerne på det sociale område. Sådan at en borger, som er undtaget fra at bruge en digital selvbetjeningsløsning, fx pga. manglende digitale kompetencer, heller ikke skal bruge en digital selvbetjeningsløsning til efterfølgende meddelelse om ændringer, der har betydning for samme sag. Dette vurderer KL har stor betydning for særligt de borgere, som ikke er digitale, og som derfor ikke ad flere omgange skal i dialog med kommunen om, hvorvidt de skal anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Derudover giver både bølge 3 og 4 også mulighed for, at hvis en borger er undtaget for at anvende digitale selvbetjeningsløsninger på ét område inden for den sociale lovgivning, fx i forhold til ansøgning om folkepension, så kan kommunen beslutte, at denne fritagelse også skal gælde for beslægtede områder indenfor samme lovgivning. KL vurderer, at dette kan gøre dialogen med særligt de ikke-digitale borgere mere smidig.

Endelig er der i bølge 4-loven en særlig mulighed for at undtage borgerne fra at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, hvis den samfundsmæssige/kommunale interesse i at modtage borgerens oplysninger vejer tungere end ønsket om, at borgeren anvender digitale selvbetjeningsløsninger. Denne undtagelse er at finde på sygedagpengeområdet, da borgerens indgivelse af oplysninger rettidigt og korrekt har stor betydning for udbetaling af borgerens ydelse. Denne undtagelse er desuden skrevet ind for, at der ikke opstår situationer, hvor borgeren ikke ansøger om ydelser, fordi det digitale kan udgøre en barriere for selve ansøgningen. KL er tilfreds med denne undtagelse, særligt fordi den kan sikre, at den digitale ansøgning ikke bliver en barriere for borgernes modtagelse af vigtige ydelser. Men KL vil samtidig slå fast, at denne undtagelse ikke generelt må hindre udbredelse af digital selvbetjening.

Endelig har KL noteret sig, at der på pensionsområdet (helbredstillæg, udvidet helbredstillæg og personligt tillæg) er sket en afvigelse fra lovkonceptet for bølge 4-loven for så vidt angår kommunalbestyrelsens beføjelser til at præcisere, hvordan en ansøgning kan indgives på anden vis end digital. KL vurderer at dette i praksis ikke vil få betydning for kommunernes håndtering af undtagelser, men betyder, at der ikke er en ensartethed på tværs af bølge 4-loven.

KL vil gerne pointere, at pensionister, som kommunen vurderer ikke kan ansøge om helbredstillæg, udvidet helbredstillæg eller personligt tillæg vha. en digital selvbetjeningsløsning, skal betjenes på anden vis. Kommunerne har således ikke pligt til at orientere pensionisterne om konsekvenserne ved, at de ikke kan opfylde de digitale formkrav og konsekvenserne heraf (side 92 nederst). Pensionisten er netop undtaget i de tilfælde, og skal derfor ikke nødvendigvis oplyses om de digitale muligheder, men i stedet betjenes på anden vis.

Med venlig hilsen

Pia Færch, Kontorchef  
Kontoret for Digitalisering og Borgerbetjening  
KL

**Digitaliseringsstyrelsen**

Klik her for at angive adresse.

Klik her for at angive postnr. og by.

Kristelig Fagbevægelse  
Klokhøjen 4  
8200 Aarhus NVTlf. 8911 2233  
Fax 7227 7200pol.sekr@krifa.dk  
krifa.dkÅbningstider:  
mandag: 9.30-16.30  
tirsdag-torsdag: 9.30-15  
fredag: 9.30-141. december 2014  
4400/459-6300/2002-2529  
ROW**Høringsvar over udkast til forslag til lov om overgang til obligatorisk digital selvbetjening**

Krifa har modtaget ovennævnte lovforslag i høring

Vi har følgende bemærkninger, når det handler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening i forbindelse med anmodning om sygedagpenge og borgerens udfyldelse af oplysningsskema til brug for en sygedagpengesag mv.

Pr. 1. december 2015 skal anmodning om sygedagpenge og udfyldelse af oplysningsskema til brug for sygedagpengesag med videre ske ved obligatorisk digital selvbetjening.

Kommunen skal dispensere fra obligatorisk digital selvbetjening i forbindelse med anmodning om sygedagpenge og udfyldelse af oplysningsskema til brug for sygedagpengesag, hvis der foreligger **særlige forhold**, som gør, at borgeren ikke forventes at kunne anvende digital selvbetjening, jfr. dpl. § 69a stk. 2.

Ifølge lovbemærkningerne kan "**særlige forhold**" f.eks. være borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens, men også borgere, der mangler digitale kompetencer eller sprogvanligheder samt socialt udsatte borgere. Det er helt afgørende, hvordan denne dispensationsbestemmelse kommer til at blive anvendt i kommunerne i praksis. Det er afgørende af hensyn til borgernes retssikkerhed, og af hensyn til at man mister retten til sygedagpenge ved manglende dispensation. Derfor må dispensationsbestemmelsen ikke fortolkes og anvendes for restriktivt.

Desuden er det naturligvis særdeles vigtigt, at det offentlige informerer bredt om den nye obligatoriske digitale selvbetjening i forbindelse med sygedagpengeområdet, og at der er den nødvendige konkrete vejledning og hjælp til rådighed, så ingen borgere risikerer at miste deres sygedagpenge på grund af manglende kendskab til den obligatoriske digitale selvbetjening eller manglende digitale kompetencer.

Venlig hilsen

Irene Nørskov  
socialrådgiver  
Rolf Weber  
politisk konsulentKristelig Fagbevægelse er en  
fællesbenævnelse for:Kristelig Fagforening  
og Kristelig A-kasse

- et værdifuldt valg

Digitaliseringsstyrelsen

Pr. mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) og cc. [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

26. november 2014

Vedr.: Høringssvar omhandlende udkast til lovforslag om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (samlelov 4, bølge 4).

LOKK takker for muligheden for at kommentere på udkast til samlelov 4.

LOKK har ingen kommentarer til høringsudkastet.

Ditte Wenzel  
Sekretariatschef



Digitaliseringsstyrelsen  
Center for Effektivisering og Analyse  
Landgreven 4, Postboks 2193  
1017 København K

3. december 2014

### Høring om sidste fase af regeringens digitaliseringsstrategi

Under henvisning til styrelsens høringsbrev af 4. november 2014 skal det meddeles, at Landsforeningen af Menighedsråd ikke har bemærkninger til lovforslaget.

Med venlig hilsen

Inge Lise Pedersen  
formand

Ole Wind  
sekretariatschef





Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1301 København K

Sagsnr. 14-13  
Vores ref. EKH/csoe/lgy  
Deres ref. 201-5135-019

Sendt til [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) og [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk).

Den 2. december 2014

### Høringssvar vedr. samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4) – anmodning om sygedagpenge

LO har gennem Beskæftigelsesrådet modtaget høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.).

I forbindelse med ændringen af lov om sygedagpenge fik vi et nyt beskæftigelseskrav for lønmodtagere, idet det ændrede krav lettere kan automatiseres i henhold til digitaliseringsstrategien. Kravet træder i kraft januar 2015.

For løsarbejdere, lønmodtager-freelancere, vikarer og andre der har varierende timetal og skiftende ansættelser, er den helt afgørende positive forskel ved ændringen, at det tidligere krav om uafbrudt beskæftigelse bortfalder. Omvendt er det en barriere, at der skal være et aktuelt ansættelsesforhold på ansøgningstidspunktet.

Det nye beskæftigelseskrav vil desværre indebære, at erhvervsaktive borgere kan se frem til, at de på trods af stor beskæftigelsesgrad seks måneder bagud – fuld tid eller mere – mister retten til sygedagpenge, fordi de bliver syge akkurat en dag, hvor de ikke var ude at arbejde og heller ikke havde meldt sig arbejdsløse. Er der ikke en arbejdsgiver, eller alternativt en a-kasse, til at indberette sygdom, opfylder lønmodtageren ikke beskæftigelseskravet. Derfor synes det umiddelbart heller ikke længere relevant at beskæftige sig med spørgsmålet om, hvorvidt en lønmodtager fortsat kan gives mulighed for selv at anmode om sygedagpenge digitalt eller via blanket. Det er imidlertid problematisk af flere årsager:

En lønmodtager kan komme i klemme med en sygemelding, hvis der er en uvillig arbejdsgiver, der ikke vil eller kan lave en digital sygeindberetning, som samtidig

bekræfter den aktuelle beskæftigelse. Uvillighed kan også skyldes, at der ved en opgavebestemt ansættelse kan opstå uenighed om, hvornår et ansættelsesforhold ophører eller om der overhovedet er tale om et ansættelsesforhold. En arbejdsgiver kan også være uvillig til indberetning, fordi der ikke er udsigt til refusion, eller fordi der er rod i e-indberetningerne på lønmodtageren. At kommunen fremover får pligt til at melde fejl i indberetninger til SKAT, er positivt, men det kan også komme til at virke som en barriere, der i sidste ende går ud over den syge medarbejder, der venter på arbejdsgiverens indberetninger.

Som beskrevet vil der, til trods for det nye krav om aktuel beskæftigelse, fortsat være situationer, hvor en lønmodtager kan have ret til sygedagpenge, men hvor ansøgningsfasen ikke er så ligetil, som Digitaliseringsstyrelsen synes at have tendens til at forestille sig. LO frygter derfor, at det nye beskæftigelseskrav, lagt sammen med målsætningerne om digital selvbetjening og automatisering, i realiteten passer så godt sammen, at man helt glemmer, at der fortsat skal være plads til en række tilfælde, hvor det kan være nødvendigt med en manuel ansøgning, for at komme videre med en sag. Frygten gælder også, selv om der i lovudkastet vedr. forslag til anmodning og oplysninger i forbindelse med sygedagpenge formuleres visse undtagelser for digital selvbetjening.

I høringsnotatet fra STAR af 7. maj 2014 vedr. ændring af sygedagpengeloven, svares der ikke på, hvorvidt den manuelle ”skuffeblanket” NR004 fortsat kan tages i brug i særlige tilfælde som nævnt ovenfor, hvor en lønmodtager ikke anmeldes til Nemrefusion af en arbejdsgiver. Blanketten kan anvendes i dag i de tilfælde, hvor en lønmodtager selv må indberette sygdom, eller når første ledighedsdag og første sygedag er sammenfaldne. Ligeledes fremgår det heller ikke af bemærkningerne til indeværende høring, vedr. forslag til anmodning og oplysninger i forbindelse med sygedagpenge, hvorvidt en blanketansøgning fortsat kan anvendes.

I realiteten er det derfor uklart, hvorvidt undtagelsesbestemmelserne i § 69 a, stk. 2 og 3 (side 2 i høringsmaterialet), rummer mulighed for, at en borger med uklare ansættelsesforhold og/eller en uvillig eller uenig arbejdsgiver, kan falde under de *særlige tilfælde*, hvor borgeren kan undtages for digital selvbetjening. Dette bør præciseres, så det også står klart for kommunerne, hvordan de skal håndtere disse ”specielle sager”, således at borgerne bliver vejledt korrekt og ikke fortaber retten til sygedagpenge, de ellers kunne have ret til.

LO er af den opfattelse, at selvom det er et krav, at der skal være aktuel beskæftigelse, så bør lønmodtagerne fortsat selv kunne ansøge, med mulighed for at påklage afgørelsen, dvs. ikke blot afvises ”i døren” med henvisning til et beskæftigelseskrav, der tilsyneladende ikke er opfyldt, når der ingen digital indberetning er fra en arbejdsgiver.

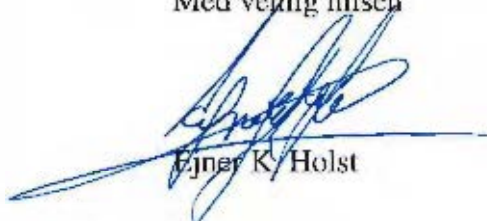
Denne pointe synes yderligere at komme i spil, når det i bemærkningerne til samlelov 4, pkt. 4.4.1 fremgår, at der i 2013 blev indgivet knap 40.000 manuelle sygeanmeldelser, samt at årsagen til de manuelle sager var, at IT-systemet ikke var indrettet til at håndtere disse specielle sager. Yderligere bekymrende er det, når det til og med anføres, at der først i 2016 kan forventes et nyt IT-system, der kan håndtere disse specielle sager. Hvordan stilles da disse 40.000 borgere, før IT-systemet kan håndtere specielle

sygedagpengesager, herunder sager hvor arbejdslivet og arbejdsgiverforhold er af en sådan karakter, at der kan opstå tvivl og tvister om, hvem der har forskellige forpligtelser i ansøgningsøjeblikket? I § 69 a, stk. 3 fremgår det, at en kommune kan undlade at afvise en meddelelse efter § 40, stk. 5, § 40 a, stk. 4, eller § 59, stk. 8, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde digitalt. Dette vedrører imidlertid ikke ansøgning, men alene underretningsbreve.

Endelig skal vi gøre opmærksom på, at der er en voksende gruppe på arbejdsmarkedet, der enten er skattemæssigt selvstændige uden CVR-nummer, eller såkaldte kombinatører, dvs. enkeltpersoner, der både har lønindkomst samt honorar og/eller selvstændig bibeskæftigelse. Vi ser allerede i dag denne gruppe voldsomt udfordret af de eksisterende digitale selvbetjeningsløsninger, blandt andet derfor eksisterer der fortsat en blanket, NR 104C, for selvstændige uden CVR. Også her er det uklart, hvorvidt undtagelsesbestemmelserne i § 69 a, stk. 2 og 3, i realiteten rummer mulighed for, at borgere fortsat, af kommunerne, vil blive vejledt til at anvende denne blanket.

I forbindelse med indeværende lovforslag bør det derfor sikres, at det ikke bliver de såkaldte atypiske lønmodtagerne eller de "selvbeskæftigede", som nævnt ovenfor, der kommer til at betale prisen (her i form af manglende sygedagpenge) for en digitaliseringsstrategi, der ikke tager højde for arbejdsformer, der vinder mere og mere indpas i Danmark, såvel som i udlandet.

Med venlig hilsen



Ejner K. Holst



Emdrupvej 115 A 5. etage  
2400 København NV

Tlf. nr. +45 7023 3400  
E-mail: los@los.dk  
CVR nr. 15906987

[www.los.dk](http://www.los.dk)

Digitaliseringsstyrelsen

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen

Cc.: Simone Deisting Skejød

1. december 2014

**Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i fjerde bølge).**

LOS – De private sociale tilbud (ikke "Landsforeningen af Opholdssteder og Skoletilbud" som angivet i høringslisten) takker for muligheden for at komme med bemærkninger til ovennævnte lovforslag.

LOS tager næste bølge af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi til efterretning, men har ikke umiddelbart nogen bemærkninger til lovforslagets indhold.

LOS har dog noteret sig, og finder det vigtigt, at der fortsat er god hjælp at hente for de borgere, der ikke kan bruge de digitale løsninger og som, om nødvendigt, kan få mulighed for at ansøge, anmode, indgive meddelelse mv. på en anden måde end digitalt.

Med venlig hilsen

**Laust Westtoft**  
**Sekretariatsleder**

LOS - Landsforeningen af opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud  
Emdrupvej 115A, 4. sal  
2400 København NV  
CVR 15 90 69 87  
Tlf. 33 18 10 16



## Høringssvar

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder**

#### **Der skal kunne klages over Patientombuddets afgørelser**

Patientombuddet får med det nye forslag kompetence til at træffe endelige afgørelser om afvisning af klager, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning i Disciplinærnævnets og Ankenævnet for Patientforsikringens sager.

Ud fra et retssikkerhedsmæssigt synspunkt er det Lægeforeningens opfattelse, at Patientombuddets afgørelse om afvisning af klager, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, bør kunne påklages til en anden administrativ myndighed.

Som Lægeforeningen tidligere i andre sammenhænge har påpeget, er det betænkeligt, at det nugældende klagesystem ikke giver mulighed for at få en afgørelse efterprøvet af en anden administrativ myndighed.

Lægeforeningen støtter generelt den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, hvor der med det fremsatte forslag lægges op til, at borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger på en række yderligere områder. Lægeforeningen skal i den anledning bemærke, at der generelt ved indførelse af digitale selvbetjeningsløsninger skal tages højde for borgere med særlige behov, såsom særlige handicap, manglende digitale kompetencer, sprogvanskeligheder m.v., der gør, at borgeren ikke kan anvende de digitale løsninger.

Med venlig hilsen

Mads Koch Hansen

Formanden

3. december 2014

Jr. 2014-6959/1028090  
HSP

Domus Medica  
Kristianiagade 12  
2100 København Ø

Tlf.: 3544 8500  
Tlf.: 35448215 (direkte)  
E-post: dadl@dadl.dk  
E-post: hsp@dadl.dk (direkte)  
Fax: 3544 8503  
www.laeger.dk

Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Nationalmuseet har den 4. november 2014 modtaget høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4).

Nationalmuseet har ikke bemærkninger til lovforslaget.

Med venlig hilsen / Best regards

Maria Kapsali-Ibsen  
Juridisk konsulent / Legal Consultant



Personale / Human Resources  
Telefon / Phone +45 41 20 66 04



Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

Roskilde, 1. december 2014

**Vedr.: Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder mv.**

Oplysningsforbundenes Fællesråd (OF) tillader sig hermed at afgive et høringssvar til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder mv.

Vi mener, at de digitale muligheder skal udnyttes optimalt i kommunikationen mellem borgere og den offentlige sektor, og at de for mange borgere vil være en lettelse.

Men vi vil gerne pege på, at der stadig er borgere, som har svært ved at udnytte de nye digitale muligheder, og at en række af de tjenester, som overgår til digital selvbetjening med den aktuelle samlelov 4, berører borgere, som kan være i en særlig svag og udsat position, måske kombineret med svage skrive-/læsefærdigheder. Eksempler er selvbetjening ift. sygedagpenge, personligt tillæg og helbrestillæg og klager ifm. sundhedsvæsenet.

Vi ser derfor med tilfredshed, at der i bemærkningerne vedr. konsekvenserne af de nye lovbestemmelser er taget højde for, "at visse borgere i en overgangsperiode skal bruge tid på at indrette sig på de nye sags gange". Og at der i de forskellige paragraffers stk. 2 erklæres, at der ikke kan gives afslag i "forhold, hvor borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening", og sagen således "kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening".

Det er desuden vigtigt, at den obligatoriske digitale selvbetjening fortsat følges af et bredt læringsudbud, som sikrer, at alle dele af befolkningen, både med hensyn til geografi og alder, får mulighed for at få den nødvendige støtte og læring for at kunne benytte det offentlige selvbetjeningsløsninger. Aftenskolerne vil naturligvis bidrage her til.

Med venlig hilsen



Henrik Christensen  
Formand - Oplysningsforbundenes Fællesråd

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

4. december 2014  
Dokumentnummer:  
IO-14106

Patienterstatningen har i dag afgivet høringssvar vedrørende samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4).

Patientombuddet har i dag gjort mig opmærksom på, at der i bemærkningerne side 104 er taget stilling til det problem, jeg rejste i høringssvaret. Klager (anker) indgivet direkte til Patienterstatningen og videresendt elektronisk til Patientombuddet vil opfylde formkravene med hensyn til digital selvbetjening.

Digitaliseringsstyrelsen bedes derfor se bort fra høringssvaret. Patienterstatningen har ikke bemærkninger.

Med venlig hilsen

Karen-Inger Bast  
direktør





# RIGSADVOKATEN

Digitaliseringsstyrelsen  
Center for Effektivisering og Analyse  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

DATO 27. november 2014

JOURNAL NR.

RA-2014-510-0036

BEDES ANFORT VED SVARSKRIVELSER

SAGSBEHANDLER: NWL

RIGSADVOKATEN

FREDERIKSHOLMS KANAL 16  
1220 KØBENHAVN K

TELEFON 72 68 90 00  
FAX 72 68 90 04

Ved e-mail af 4. november 2014 (j.nr. 2014-5135-019) har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om en udtalelse vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.).

I den anledning skal jeg meddele, at udkastet til ændringslov ikke giver mig anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen

Ingeborg Gade



## HEILSUMALARÁÐIÐ

Ríkisumboðið  
Amtmansbrekkan 4  
100 Tórshavn

24. november 2014  
Mál: 14/00871-3  
Tygara Skriv:  
Viðgjørt: Jóanes N. Dalsgaard

**Bemærkninger til Udkast til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder som Heilsumálaráðið har fået i høring den 5. november 2014**

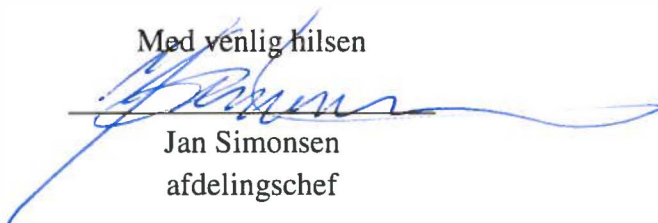
Lovforslagets §8 vedrører lov om klage og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet der er sat i kraft for Færøerne med anordning nr. 1248 af 19. december 2011 om ikrafttræden for Færøerne af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Lovforslaget har dog ikke betydning for A.1248/2011, der forbliver i kraft i uændret form indtil andet bestemmes af Færøernes Lagting.

De formkrav, som ifølge lovforslaget skal indføres for klager til Patientombuddet, vil ikke, med den foreslåede lovændring, få gyldighed for klager, der indgives af borgere på Færøerne, i det omfang at klageadgangen er reguleret i A.1248/2011.

I praksis betyder dette, at Patientombuddet vil være forpligtet til at opretholde en sagsgang for klager der indgives i henhold til A.1248/2011, der ikke forudsætter digital korrespondance eller opfyldelse af strikte formkrav i øvrigt.

Det bemærkes i øvrigt, at størstedelen af borgerne på Færøerne ikke har et dansk CPR-nummer og derfor ikke vil kunne få et NEM-id. Alene af denne grund må Patientombuddet bibeholde en ikke-digital procedure for sager, der rejses i henhold til A.1248/2011.

Med venlig hilsen



---

Jan Simonsen  
afdelingschef

Digitaliseringsstyrelsen

Att: Katrine Neregaard Rasmussen

**RÅDET FOR  
SOCIALT  
UDSATTE**

1. december. 2014

**Høringssvar vedrørende udkast til forslag til lov om overgang til obligatorisk selvbetjening og ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder.**

Rådet for Socialt Udsatte takker for høringen.

Digitalisering og obligatorisk digital selvbetjening ifm. ansøgninger, anmodninger, meddelelser, mm. indebærer ofte store udfordringer for socialt udsatte borgere, og mange har ikke tilmeldt sig digital post. Socialt udsatte borgere vil ofte ikke kunne betjene digitale selvbetjeningsløsninger, og vil have behov for udførlig hjælp og medbetjening.

Rådet finder det betænkeligt, at kommunalbestyrelsen skal vurdere, hvorvidt der forekommer 'særlige forhold' og dermed fritagelse fra obligatorisk selvbetjening. Dét rummer en risiko for retssikkerheden for de borgere, der således:

- ikke får søgt om de ydelser, de har behov for og ret til efter den sociale lovgivning – det være sig sygedagpenge, personligt tillæg, helbredstillæg, mv. – og ikke formår at modtage meddelelser, honorere oplysningspligten, mm.
- fraholder sig fra at klage til Ankenævnet for Patientskadeerstatningen og til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.
- ikke får afgivet samtykkeerklæring til offentlig straffeattest og børneattest, og anmodet om indsigt i CPR.

Rådet foreslår at supplere lovforslagenes bestemmelse om 'særlige forhold' med en generel regel om, at fritagelse for digital post efter borgerens ønske begrundes fritagelse for obligatorisk selvbetjening.

Med venlig hilsen



Jann Sjørnsen

Center for effektivisering og analyse

Att. Kathrine Neergaard Rasmussen

## KOMMENTAR TIL:

### **Forslag til lov om ændring af forskellige bestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder - samlelov 4.**

Hjemløses landsorganisation SAND, skal hermed takke for det tilsendte materiale til høring.

Vi er helt bekendt med at der er tale om opfølgningen på sidste del af Digitaliseringsbølgen, som vi tidligere har kommenteret i relation til de tidligere tilsendte høringer og ved deltagelse i møder med Digitaliseringsstyrelsen om hjemløse og andre svært udsattes muligheder for at anvende digital kommunikation.

Vi har løbende tilkendegivet at ovenstående gruppe meget ofte har svære og sammensatte problemer, hvilket for mange umuliggør anvendelse af digitale medier og mange har ikke engang adgang til en PC.

Vi har kæmpet for en praktisk løsning ifbm. fritagelse for digitalpost og det er endt med en god løsning, hvor det ikke den enkelte medarbejder, der skal vurdere om der ligger særlige forhold der begrundet en fritagelse fra Digital post. Et skema hvor borgeren blot skal krydse af på et skema og skrive under, har smidiggjort processen.

Imidlertid ser vi til vores store forundring, at denne procedure nu ikke kan anvendes i processen omkring ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder. Derimod tilføjes det i samtlige §'er, at kun **HVIS** kommunalbestyrelsen/myndigheden (det vil i praksis betyde sagsbehandleren) finder, at der foreligger særlige forhold, **så skal** myndigheden tilbyde at ansøgningen eller meddelelsen kan indgives på anden måde.

I forhold til hjemløse og svært udsatte mennesker er dette en unødvendighed krænkelse deres retssikkerhed og vil i praksis med ret stor sikkerhed betyde, at de lades i stikken, når de som konsekvens af deres manglende formåen, ikke får de ydelser de har behov for og ret til.

Hertil kommer at man med pligten til at gå ind i en konkret vurdering på påfører forvaltningerne en ekstra arbejdsbyrde, som kun kan medføre yderligere bureaukrati.

Allerede nu har vi erfaret, at det er de færreste kommuner der har kunnet håndtere digitaliseringsprocessen i forhold til vores målgruppe og har derfor for private måttet oprette digitale serviceordninger for gruppen. Ud fra vore erfaringer fra praksis, er vi stærkt bekymrede for, om de enkelte medarbejdere har de nødvendige kompetencer, til at kunne træffe sådanne indgribende afgørelser.

Hvis denne pligt til konkret og individuelt at foretage en vurdering gennemføres, så vil det berøre ansøgninger om personlige tillæg, helbrestillæg og sygedagpenge og at mange ikke vil kunne opfylde deres oplysningspligt. Endvidere vil det også betyde at mange ikke får fremsat relevante klager til sundhedsvæsenet.

Derfor er det vores klare holdning, at man allerede nu skal supplere lovteksten med en generel bestemmelse, hvor det i relation ovenstående præciseres, at borgere der er fritaget for digital post samtidig er fritaget for obligatorisk selvbetjening.

Det skal bemærkes, at vi arbejder seriøst med at flest mulige får den nødvendige støtte i digitaliseringsprocessen, så de med fremtiden kan anvende digital kommunikation. Vi anser det ikke som et mål at få fritaget så mange som muligt, idet der også i fremtiden vil være mange fordele for gruppen. MEN det er en lang proces !

Idet det ligger os meget på sinde, at få ændret / tilføjet dette, stiller vi os meget gerne til rådighed med yderligere oplysninger vedrørende erfaringer og viden om gruppen af hjemløse og svært socialt udsatte.

Med venlig hilsen

**Ole Skou**

**Juridisk konsulent**  
Soc.rdg. & Cand.jur.  
De hjemløses landsorganisation  
Sundholmsvej 34, st.  
2300 København S.  
Tlf. 4073 3537  
[os@sandudvalg.dk](mailto:os@sandudvalg.dk)



Digitaliseringsstyrelsen  
Att. Katrine Neregaard Rasmussen

Mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
CC: [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

Girokonto 402-3951

Ref. ASA/lh  
Dok.nr. 2308221

Sag.nr. 2014-SLCSFA-  
01833

2. december 2014

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder som følge af overgang til obligatorisk digitalisering**

Digitaliseringsstyrelsen har den 4. november 2014 bedt Socialpædagogernes Landsforbund om eventuelle bemærkninger til lovudkastet, som indfører yderligere obligatorisk digitalisering på en lang række områder.

Det gælder

- anmodning om sygedagpenge
- afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug
- ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbrestillæg
- indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen
- ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet
- anmodning om behandling af klager fra flypassagerer
- ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser

Som tidligere vil Socialpædagogernes Landsforbund igen understrege behovet for at sikre konkrete muligheder for de borgere, der er ude af stand til at begå sig med digital selvbetjening - for eksempel fordi de er svært udviklingshæmmede. Her skal det også indgå, hvilke muligheder medarbejdere, der arbejder med social støtte for de pågældende borgere, har for at hjælpe borgerne i kontakten med offentlige systemer via digital selvbetjening eller på anden vis. Det kan også handle om kontakten til private virksomheder som for eksempel banker, - herunder som et dagligdags eksempel - efter at mange bankfilialer er blevet kontantløse - hvordan man som medarbejder kan støtte en borger i at hæve penge fra en hæveautomat.

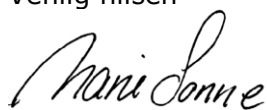
I forbindelse med behandlingen i foråret 2013 af et tidligere lovforslag om obligatorisk digital selvbetjening for borgere blev det af Finansministeriet i det kommenterede høringsnotat oplyst, "at der er igangsat et arbejde med at etablere en fællesoffentlig digital fuldmagtsløsning, som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 3.1 *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*, forventes at kunne blive taget i brug i 2013. Reglerne for NemID udelukker, at man må bruge en andens NemID, da man som NemID ejer ikke må overlade sit password eller nøglekort til andre. Indtil de enkelte myndigheder har implementeret en tilstrækkelig digital fuldmagtsløsning, håndteres fuldmagter som hidtil og i overensstemmelse med forvaltningslovens § 8" (her gengivet fra teksten i høringsnotatet).

Socialpædagogernes Landsforbund har forstået, at den omtalte fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning er etableret, men at den i praksis ikke er i gang. Denne fuldmagtsløsning bør omtales i lovforslagets bemærkninger – herunder med en redegørelse for status, fordele, ulemper, udfordringer mv.

Efter Socialpædagogernes opfattelse er der stadig grundlæggende brug for en dialog om digitaliseringen i forhold til de borgere, der har brug for – og får – særlig støtte, og som ikke er i stand til digital selvbetjening. Socialpædagogerne omkring de pågældende borgere har også brug for afklaringer – der er for eksempel stor usikkerhed om og hvordan socialpædagoger må støtte borgere i brug af NemID.

Socialpædagogernes Landsforbund vil derfor igen foreslå, at Digitaliseringsstyrelsen, i samarbejde med Social- og Integrationsministeriet, tager initiativ til en afdækning af konkrete, dagligdags uklarheder og problemstillinger via kontakt med brugerorganisationer, Socialpædagogernes Landsforbund og andre medarbejderorganisationer. Efter afdækningen bør der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter for de involverede, som i fællesskab kan komme med løsningsforslag.

Venlig hilsen



Marie Sonne

Forbunds næstformand

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

02-12-2014

**Direktør**

Statsforvaltningen har ved høringsbrev af den 4. november 2014 fået tilsendt *Høring over udkast til Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og til Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv.)*

Statsforvaltningen  
Storetorv 10  
6200 Aabenraa

**JOURNAL NR.: 2014-010/41**

**SAGSBEHANDLER:**

**DIREKTE TELEFON:**

Telefon: 7256 7000

EAN-Nr. 5798000362222

[direktion@statsforvaltningen.dk](mailto:direktion@statsforvaltningen.dk)

[www.statsforvaltningen.dk](http://www.statsforvaltningen.dk)

EKSPEDITIONS- OG TELEFONTIDER

findes på

[www.statsforvaltningen.dk/tider](http://www.statsforvaltningen.dk/tider)

**Statsforvaltningen har vedrørende adoptionsområdet følgende bemærkninger:**

**Udkast til lovforslag § 2, nr. 1, om indsættelse af § 18, stk. 2, i lov nr. 622 af 12. juni 2013 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder:**

Generelt

Ansøgninger om adoption bliver i dag, i henhold til bekendtgørelse om adoption § 2, stk. 2, indgivet på blanketter godkendt af Ankestyrelsen, Familieretsafdelingen.

På disse blanketter skal ansøgerne samtidig give samtykke til, at der kan indhentes oplysninger i Kriminalregisteret.

Med virkning fra den 1. december 2014 skal ansøgninger om adoption i medfør af lov om adoption § 29 c, stk.1,



indgives til Statsforvaltningen ved anvendelse af den digitale løsning, som Statsforvaltningen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Hvis der imidlertid sker det, at et samtykke til indhentelse af straffeattest bliver forældet under sagens behandling, indhenter Statsforvaltningen nyt samtykke inden straffeoplysningerne indhentes fra Kriminalregisteret. Der er ikke krav i adoptionslovgivningen om, at dette samtykke afgives ved anvendelse af Statsforvaltningens digitale løsning.

#### Konkret

Ved indsættelse af bestemmelsen i § 18, stk. 2, skabes hjemmel til, at Justitsministeren kan fastsætte regler om, at samtykke til udstedelse af straffeattester til offentlig brug skal afgives ved anvendelse af den digitale løsning, som Rigspolitiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Vi skal i den forbindelse bemærke, at den fungerende ordning, hvor samtykke til indhentelse af oplysninger fra Kriminalregisteret afgives ved indgivelsen af ansøgning om adoption, er hensigtsmæssig i forhold til borgeren og sagens ekspedition.

Statsforvaltningen har ikke i øvrigt yderligere bemærkninger til høringen.

Med venlig hilsen



Helle Haxgart

Digitaliseringsstyrelsen  
Center for Effektivisering og Analyse  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København  
Att.:  
Katrine Neregaard Rasmussen, [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
Simone Deisting Skejøj, [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

Tandlægeforeningen  
Amaliegade 17  
1256 København K

Tel.: 70 25 77 11  
Fax: 70 25 16 37  
[info@tandlaegeforeningen.dk](mailto:info@tandlaegeforeningen.dk)  
[www.tandlaegeforeningen.dk](http://www.tandlaegeforeningen.dk)

CVR nr. 21318418

Dato: 25. november 2014

Sagsbeh: TRS  
E-mail: [trs@tdl.dk](mailto:trs@tdl.dk)  
Sagsnr.: hoering\_93\_2014

**Vedr.: Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)**

Tandlægeforeningen har den 4. november 2014 fra Digitaliseringsstyrelsen modtaget "Høring over samlelov 4 om overgang til obligatorisk digital selvbetjening (bølge 4)".

Tandlægeforeningen skal bemærke, at ved faglige klager over tandpleje i privat tandlægepraksis anvendes særlige blanketter, som patienterne finder på [www.tandklage.dk](http://www.tandklage.dk) (<http://www.tandklage.dk/klag/klageblanket.aspx>).

I forlængelse heraf skal Tandlægeforeningen forespørge, om ovennævnte klageformularer forventes at blive omfattet af krav om obligatorisk digital selvbetjening, herunder hvorvidt der stilles en digital løsning til rådighed.

Med venlig hilsen  
Tandlægeforeningen

  
Freddie Sloth-Lisbjerg  
Formand

  
Joakim Lilholt  
Direktør

Katrine Neregaard Rasmussen [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
cc: Simone Deisting Skejød [sidei@digst.dk](mailto:sidei@digst.dk)

2. december 2014  
LN/ISL

## Høringssvar vedrørende lovforslag om 4. bølge i digitaliseringsstrategien

Ældre Sagen har fået ovennævnte lovforslag i høring og har følgende bemærkninger:

Der er med dette lovforslag tale om fjerde og sidste bølge i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Siden 1. bølge, der trådte i kraft 1. december 2012, er der sket en bevægelse hen mod at digitalisere mere komplekse sagsområder. I bølge 4 er der med forslaget om obligatorisk digital selvbetjening ved fx ansøgning om sygedagpenge tale om, at myndighederne stiller digitale krav til borgere, der står i en sårbar situation, hvor der er behov for medmenneskelige hensyn. Ældre Sagen kan kun støtte digitaliseringen af kontakten til det offentlige under den forudsætning, at der tages hensyn til de digitale kompetencer, borgerne har, men også til den situation som borgerne står i. Derfor er der et stort behov for, at offentlige myndigheder markant forbedre brugervenligheden i deres it-løsninger og tager dette spørgsmål alvorligt.

Hvis både borgerne og det offentlige skal opnå det optimale udbytte af digitaliseringen, stiller det nogle krav til det ovennævnte lovforslag og digitaliseringsstrategien i det hele taget. Opsummerende mener Ældre Sagen, at følgende derfor bør sikres:

- Myndighederne skal være opmærksomme på den store andel borgere, der af den ene eller anden grund er udfordret af digitaliseringen
- Det skal være let for borgere med digitale udfordringer at blive undtaget fra at bruge de digitale løsninger, og myndighederne skal oplyse herom i den generelle information om digitalisering. Beslutning om undtagelse skal tage udgangspunkt i borgerens egen vurdering
- Undtagelsen skal kunne registreres centralt
- Det skal altid være muligt at klage over afslag pga. manglende "særlige forhold"
- Myndighederne skal sikre, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige
- Myndighederne skal sikre, at det er muligt at give en digital fuldmagt
- Der skal fortsat være fokus på helhedsorienteret vejledning ved digital selvbetjening.



## Danskernes it-færdigheder

De nyeste tal fra Danmarks Statistiks undersøgelse om it-anvendelse i befolkningen 2014 viser, at der forsat er ca. 231.000 personer mellem 65-89 år, der aldrig har været på internettet. Antager man, at befolkningen over 89 år er digitale i samme grad som dem mellem 85-89 år, er der over 255.000 personer over 65 år, der aldrig har været på nettet.

Særligt borgere over 75 år er udfordret af digitaliseringen. I aldersgruppen 75-89 år har 41 % aldrig været på internettet. Undersøgelsen viser også, at hyppigheden af it-anvendelse falder med alderen. Kun 52 % i alderen 65-89 år bruger internettet dagligt mod 89 % af de 16-64 årige, så en stor del af de, der har været på nettet, er ikke superbrugere. Derfor er antallet af ældre, der ikke er i stand til eller fortrolige med at anvende digital selvbetjening, formentligt langt højere end 255.000 personer. Af samme grund er det altafgørende, at der er alternativer til de digitale krav.

Lovforslaget omhandler nogle lovmæssigt tunge områder og digitale løsninger, som stiller krav til borgerne om fx at kunne vedhæfte dokumenter til en ansøgning. Ved ansøgning om personligt tillæg skal en borger f.eks. vedhæfte dokumentation for faste udgifter. Det stiller ekstra krav til de it-færdigheder, der er nødvendige for at kunne fuldføre en ansøgning digitalt. Ifølge "It-anvendelse i befolkningen 2014" er et stigende antal ældre i de senere år begyndt at bruge computer og internet, men ældre har stadig generelt færre it-færdigheder end den yngre del af befolkningen. Fx er der kun 50 % af de 65-89-årige, der bruger computer, der har kopieret eller flyttet en fil eller en mappe mod 82 % af de 16-64-årige. Det er derfor vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på kompleksiteten af de digitale løsninger, og hvilke konsekvenser det har for, hvorvidt en borger kan ansøge digitalt.

## Undtagelse og myndighedernes pligt til at oplyse herom

Af lovforslaget fremgår det, at formålet med digitaliseringen er at sikre en effektiv resourceudnyttelse, hvorfor den "enkelte borger som altovervejende hovedregel ikke længere vil kunne vælge at anvende papirblanketter, personligt fremmøde, telefonisk henvendelse mv. ved ansøgning, anmodning, meddelelse og lignende til det offentlige". Men for borgere uden digitale kompetencer er de ovennævnte kanaler netop de kanaler, der kan anses som alternativer til de digitale løsninger. Ældre Sagen mener derfor, at det i nødvendigt omfang stadig skal være muligt at anvende disse kanaler, og at myndighederne skal informere herom, så borgerne kender til alternativerne til digital selvbetjening.

Af bemærkningerne fremgår det, at der ved vurderingen af, om en borger kan undtages for digital selvbetjening, skal lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner til at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge hjælp. Det er positivt, og det bør understreges over for myndighederne, at der skal lægges vægt på *borgerens egne beskrivelser*. Myndighederne skal ikke forlange mere af den enkelte borger, end borgeren giver udtryk for at kunne klare. Da dette lovforslag også omfatter et område som sygedagpenge, hvor ansøgeren kan være alvorligt syg, er det afgørende, at der lægges vægt på borgerens egne beskrivelser, så der kan tages hensyn til den specifikke livssituation, som borgeren står i. Borgeren skal mødes med værdighed, og det



skal ikke være en kamp at blive undtaget, ligesom det skal være muligt at blive undtaget uden at møde op hos den pågældende myndighed.

Med dette lovforslag er der flere forskellige myndigheder, der kan stille krav om digital selvbetjening med hertil hørende mulighed for at undtage nogle borgere fra dette krav. Men det er uklart, hvordan fx Trafikstyrelsen eller Sundhedsstyrelsen skal foretage vurderingen af, om der foreligger særlige forhold, og hvor man som borger skal henvende sig, hvis man har behov for hjælp. I forhold til bølge 3 er det kommunerne, der på Udbetaling Danmarks område skal foretage denne vurdering og bistå med hjælp og vejledning. Vil det også være tilfældet ved andre decentrale myndigheder? Ældre Sagen har i mange år arbejdet for, at det skal være muligt at blive undtaget helt generelt for de digitale krav, så man som borger ikke skal vurderes af flere forskellige myndigheder, og så man ved, hvorvidt man selv kan få lov til at klare sig, eller om man bliver nødt til at bede andre om hjælp til den digitale selvbetjening.

### **Klageadgang**

Ved at læse bemærkningerne til de forskellige områder, der er omfattet af 4. bølge, bliver det tydeligt, at det som borger er vanskeligt at få et overblik over, hvornår det er muligt at klage over et afslag på at kunne bruge en alternativ løsning. Ældre Sagen mener, at det skal være muligt at klage over et afslag i alle tilfælde, da det er samme problematik, der tages stilling til på de forskellige områder. Dette stemmer også overens med Institut for Menneskerettigheders anbefaling i deres Statusrapport fra 2013, hvor de anbefalede, at det sikres, at der er klagemulighed hos en uafhængig instans, samt pligt til at informere borgerne herom, hvis der gives afslag på dispensation.

### **Brugervenlighed**

Ældre Sagen anerkender, at der kan være et økonomiske potentiale i den øgede digitalisering. Men vi vil samtidig understrege, at med store besparelser bør staten og myndighederne også sørge for at foretage de nødvendige investeringer, der sikrer, at borgerne vil opleve, at der er en fordel ved digitaliseringen.

Det fremgår af bemærkningerne, at det allerede i dag er muligt at betjene sig digitalt på de fleste områder i bølge 4, men at der er identificeret et generelt behov for, at myndighederne gennemgår egne løsninger med henblik på at sikre høj brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet.

Ældre Sagen er opmærksom på, at der lige nu i Digitaliseringsstyrelsen pågår arbejde med at stille krav om brugertest af offentlige digitale løsninger i udviklingsvejledningen. Ældre Sagen har i mange år forslået et sådant krav, da det kan være et led i at højne kvaliteten af de selvbetjeningsløsninger, det offentlige stiller til rådighed. Ældre Sagen vil i den forbindelse anbefale, at myndighederne skal rette løsningen til, hvis brugertesten viser, at der er tale om en ikke-brugervenlig løsning.



## Digitale Fuldmagter

Ifølge forvaltningsloven har man som borger og part i en sag ret til at få andre til at repræsentere sig i sagen. Ældre Sagen mener derfor, at det er nødvendigt, at det også er muligt at give en anden fuldmagt til at varetage ens sag digitalt. Heri ligger der i digitaliseringen den fordel, at det er lettere for pårørende at hjælpe fx et ældre familiemedlem, uanset at man ikke bor i nærheden af hinanden. Ifølge bemærkningerne til lovforslaget har den fællesoffentlige fuldmagtskomponent kunnet tages i brug siden august 2013. På trods heraf er det kun muligt via borger.dk at give fuldmagt til 4 selvbetjeningsløsninger. Myndighederne kan vælge ikke at bruge fuldmagtskomponenten og henvise en fuldmagtshaver til at anvende en analog løsning alene med henvisning til, at de ikke kan tilbyde en digital fuldmagtsløsning. Det er ikke rimeligt fra et borgerperspektiv! Ældre Sagen mener, at det bør være et krav, at der til en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning også er en digital fuldmagtsløsning, hvor det er relevant. Der ved sikres det også, at man som borger har et alternativ til at låne sin NemID ud, hvilket af sikkerhedsmæssige hensyn ikke kan anbefales. Det er vigtigt, at myndighederne samarbejder om at udvikle ensartede digitale fuldmagter, der er samlet ét sted, fx på Borger.dk. På den måde kan borgerne få bedre information om de fuldmagtsløsninger, der findes, og både fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver kan fx via MinSide få et overblik over de fuldmagter, der er givet.

## Retssikkerhed

Med dette lovforslag bliver endnu flere områder omfattet af kravet om digital selvbetjening. Det betyder også, at der vil være flere tilfælde, hvor der kan være behov for hjælp til at kunne klare disse selvbetjeninger. Men der kan også blive et behov for at få et overblik over, hvilke ydelser man har ret til, når man selv sidder hjemme og ansøger om en ydelse. Derfor er det vigtigt af både retssikkerhedsmæssige og medmenneskelige grunde, at der forsat er fokus på at give en helhedsorienteret vejledning til borgere, der ansøger digitalt.


Ældre Sagen er meget optaget af, at indførelsen af obligatorisk selvbetjening ikke må betyde, at nogle borgere fx mister ydelser, som de har ret til fx pga. manglende digitale kompetencer. Derfor er det godt, at det i bemærkningerne understreges i forhold til, fx tilbagebetalingssager, at det faktisk, at en borger ikke opfylder det digitale formkrav i forhold til at oplyse om ændringer, der har betydning for hjælpen, ikke i sig selv vil betyde, at borgeren automatisk skal vurderes at være i ond tro vedrørende et for meget udbetalt beløb. Ligesom det fremgår, at en kommune vil kunne acceptere en ikke-digital meddelelse fra en borger, hvis kommunen vurderer, at det kan blive afgørende for en korrekt udbetaling til borgeren.

Ældre Sagen mener også, at det er positivt, at det fremgår af bemærkningerne til ansøgning om sygedagpenge, personligt tillæg og helbrestillæg, at hvis der er klaget over, at en ansøgning ikke må indgives digitalt, så skal en ansøgning, der ikke er indgivet digitalt, behandles på trods heraf for at sikre, at en borgers ret til en ydelse ikke fortabes.



Endelig vil Ældre Sagen bemærke, at når der gives hjemmel til, at en minister på bekendtgørelsesniveau kan fastsætte regler om obligatorisk digital selvbetjening, så mener vi også, at der i denne hjemmel skal stilles krav om, at der sikres alternativer til den digitale selvbetjening.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup  
Adm. direktør  
Ældre Sagen