



Folketingets Lovsekretariat
Christiansborg

Finansministeren

5. marts 2012

Endeligt svar på spørgsmål nr. S 2416 af 28. februar 2012 stillet af Mette Bock (LA).

Spørgsmål:

Vil ministeren, i forbindelse med den obligatoriske digitalisering af kontakten med det offentlige, hvor Ældresagen anfører, at hele 400.000 ældre aldrig har benyttet internettet, redegøre for sit syn på, hvordan man sikrer ordentlige vilkår for borgere, der ikke er i stand til at benytte digital kommunikation?

Svar:

Det ligger regeringen meget på sinde at sikre, at der bliver taget hånd om de borgere, der ikke er i stand til at benytte digital kommunikation. Derfor er der i det udkast til lovgivning, som netop har været i høring, sørget for, at der er støtte til de borgere, der har behov for det.

Digitaliseringen af borgernes kommunikation med det offentlige sker med omtanke og i etaper. De områder, hvor brugerne er vant til digital selvbetjening og digital kommunikation, kommer først. Sidst i 2015 kommer løsningerne til de grupper, som måske har brug for tid eller hjælp til at lære at bruge digital selvbetjening. Overgang til digital post vil endvidere først ske sidst i 2014.

Der vil blive taget hånd om de borgere, som har brug for hjælp til digital kommunikation eller som ikke har mulighed for at bruge de digitale løsninger, således at de også i fremtiden får adgang til de ydelser og den service, som de har ret til. Overgangen til digital kommunikation mellem borgere og myndigheder er et opgør med papirbreve og blanketter. Det er ikke et opgør med borgernes muligheder for at få hjælp og vejledning i deres sager med det offentlige.

Borgerne vil derfor ligesom i dag kunne henvende sig og få hjælp og vejledning hos de relevante offentlige myndigheder, i borgerservicecentre eller på bibliotekerne. Denne hjælp til digital selvbetjening ligger i forlængelse af den almindelige vejledningsopgave, jf. Forvaltningsloven § 7, overfor borgerne, som de kommunale borgerservicecentre og andre offentlige myndigheder i forvejen varetager.

Man vil også fortsat kunne ringe til kommunen med spørgsmål.

Nogle borgere har særlige behov på grund af f.eks. demens, manglende digitale kompetencer eller et særligt handicap. Disse borgere har typisk allerede i dag behov for hjælp til at udfylde blanketter. Her vil myndighederne – ligesom i dag – sørge for en anden form for betjening. Det vil sige, at borgere med særlige behov kan være sikre på, at der vil være medarbejdere, der sørger for, at man får den fornødne betjening.

Endelig kan jeg oplyse, at partierne bag satspuljen i efteråret øremærkede 20 mio. kr. til arbejdet med ældres it-kompetencer. Der er også afsat 8 mio. kr. fra satspuljen til arbejde med it for socialt udsatte.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon