

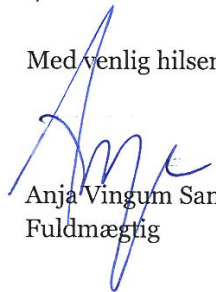


Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K  
e-mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) /cc. [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

— **Høring vedrørende udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital eksamen**

Aarhus Universitet har ingen bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen

—   
Anja Vingum Sandholt  
Fuldmægtig

**AU Stab og Strategi**

**Anja Vingum Sandholt**

Fuldmægtig

Dato: 16. december 2013

—  
Direkte tlf.: 8715 2136  
E-mail: [asg@adm.au.dk](mailto:asg@adm.au.dk)

Journal nr.: 71349  
Afs. CVR-nr.: 31119103  
Reference: asg

—  
Side 1/1

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

København, den  
17. december 2013

Journalnummer:  
2013-1600-49493

Adoptionsnævnet har den 19. november 2013 modtaget Digitaliseringsstyrelsen høring over forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark.

Adoptionsnævnet har ikke bemærkninger til det fremsendte lovforslag.

Med venlig hilsen

**Adoptionsnævnet**

  
Jens Ross Jensen

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

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

DATO: 11. december 2013  
SAGSNR.: 2013 - 3706  
ID NR.: 268135

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

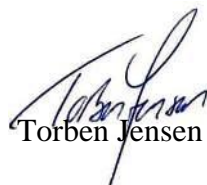
**Høring - over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark**

Ved e-mail af 19-11-2013 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Advokatrådet har ikke bemærkninger til det fremsendte høringsmateriale.

Det bemærkes, at Advokatrådet naturligvis forudsætter at de enkelte ressortmyndigheder sørger for den nødvendige information af borgerne inden ikrafttrædelsen af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Med venlig hilsen

  
Torben Jensen

Digitaliseringsstyrelsen

17. december 2013

Ref. nr.:  
Oplys venligst ved  
henvendelse

## Høring over udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening

ATP har modtaget Digitaliseringsstyrelsens høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens samt anmodning om attestationer efter CPR-loven).

ATP  
Kongens Vænge 8  
3400 Hillerød  
  
Tlf.: 48 20 49 14  
Fax: 48 20 48 00  
www.atp.dk  
CVR-nr.: 43405810

Telefontid:  
Man-fre: 8.00-21.00

ATP har følgende bemærkninger til ændringerne til lov om Udbetaling Danmark:

Overordnet er ATP enig i lovforslagets udformning i forhold til udvidelsen af § 13 i Lov om Udbetaling Danmark, hvorefter kommunalbestyrelsen får adgang til at træffe afgørelse om, hvorvidt borger skal undtages fra obligatorisk digital selvbetjening på Udbetaling Danmarks område.

Det fremgår af bemærkningerne, at der i medfør af bemyndigelsesbestemmelsen i den nugældende § 13, stk. 2 skal fastsættes nærmere regler om, at en undtagelse skal omfatte alle ansøgninger og efterfølgende ændringer i henhold til en specifik ydelseslov.

ATP finder, at den foreslåede løsning tilgodeser borgers behov for undtagelse, således at der ikke skal gives undtagelse for hver enkelt ydelse inden for samme lovgivning, hvor ydelserne ofte er tæt sammenhængende. Endvidere er det vores opfattelse, at det er en administrerbar model for Udbetaling Danmark - og for kommunerne.

ATP skal dog bemærke, at vi ikke finder det administrativt hensigtsmæssigt at indføre midlertidige undtagelser som nævnt i bemærkningerne, da det vil medføre ekstra administration i forhold til udløb samt særlig vejledning til borgerne.

Det kan overvejes i stedet at indføre engangsundtagelser, idet der kan være borgere, som i særlige situationer har behov for at blive undtaget, men i øvrigt fremadrettet er digital parate.

ATP skal bemærke, at den bagvedliggende økonomi vedrørende obligatorisk selvbetjening på Udbetaling Danmarks område er fastlagt på baggrund af den undtagelsesmodel, der fremgår af lovforslaget, det vil sige pr. lovområde. Såfremt modellen for undtagelse ændres markant, kan det få betydning for økonomien på Udbetaling Danmarks område.

Venlig hilsen

Michel Weber  
Underdirektør

## BDO Kommunernes Revision

BDO Kommunernes Revision har ingen bemærkninger til ovennævnte høring!

Med venlig hilsen  
ANNE LARSEN  
Sekretær  
Mobil: +45 51 58 62 12  
[ala@bdo.dk](mailto:ala@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf.: +45 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision, Godkendt revisionsaktieselskab, en danskejet revisions- og rådgivningsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og en del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.000 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 55.000 medarbejdere i 138 lande.

Tænk på miljøet - er det nødvendigt at printe mailen ud?

## Børnesagens Fællesråd

Børnesagens Fællesråd har ikke bemærkninger til det fremsendte.

Venlige hilsener



Inge Marie Nielsen  
Sekretariatschef i Børnesagens Fællesråd



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](#)



## Brancheorganisation for værksteder

CAD, Autobranchens Hus, Kirkevej 1-3,  
2630 Taastrup  
Tlf.: 4399 6633  
E-mail: cad@cad.dk

Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4, Postboks 2193  
1017 København K

Fremsendt pr. e-mail: knera@digst.dk og abm@digst.dk

Taastrup, den 28. november 2013

### **Deres j. nr. 2013-6235-013; Høring over udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening**

---

CAD (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark) har modtaget ovenstående høring over udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening.

CAD i mødekommer den digitale udvikling og har ingen særskilte bemærkninger til forslaget.

Venlig hilsen  
CAD (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark)

Erik S. Rasmussen, direktør  
Direkte 40 41 43 99 – esr@cad.dk

CAD er brancheorganisation for autoværksteder i Danmark, og er med sine 1770 værkstedsmedlemmer branchens største interesseorganisation. CAD arbejder for at skabe de bedste rammevilkår, og tilbyder forskellige ydelser til autoværkstederne. CAD varetager værkstedernes interesser over for politikere og offentlige myndigheder, samt beslægtede organisationer i spørgsmål af betydning for branchen.



## **Dansk Arbejdsgiverforening - DA**

Under henvisning til det til DA fremsendte høringsbrev af d.d. vedrørende ovennævnte skal vi oplyse, at sagen falder uden for DA's virkefelt, og at vi under henvisning hertil ikke ønsker at afgive bemærkninger.

Med venlig hilsen

Elise S. Hansen  
Chefsekretær

## Dansk Byggeri

Høring om lovforslag, der udmønter dele af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi – j.nr. 2013-6235-013

Dansk Byggeri takker for høringsmuligheden, men har ingen kommentarer til denne høring

Venlig hilsen

**Jørn Jensen**

Udviklingschef

Kursus&Udvikling

Tlf. direkte: 72 16 01 33 · Mobil: 40 13 22 03 · Fax: 72 16 00 10

**dansk byggeri**

Vi samler byggeri, anlæg og industri

Nørre Voldgade 106 · Postboks 2125 · 1358 København K  
[www.danskbyggeri.dk](http://www.danskbyggeri.dk) · [Abonner på nyheder](#)

## Dansk Ejendomsmæglerforening

Dansk Ejendomsmæglerforening har fået ovennævnte i høring og kan oplyse, at foreningen ingen bemærkninger har til det fremsendte.

Med venlig hilsen

**Eva Voigt**

Dansk Ejendomsmæglerforening  
Islands Brygge 43  
2300 København S  
Tlf.nr.: 70 25 09 99, Direkte: 32 64 45 73, e-mail: [ev@de.dk](mailto:ev@de.dk)



## Dansk Fjernvarme

Til Digitaliseringsstyrelsen, Katrine Neregaard Rasmussen

Dansk Fjernvarme takker for høringsmuligheden til det nævnte materiale. Dansk Fjernvarme har ikke bemærkninger her til.

Med venlig hilsen

**Søren Schmidt Thomsen** *Direktionskonsulent*

Direkte +45 7630 8032 · Mobil +45 2946 6864



Dansk Fjernvarme · Danish District Heating Association · Merkurvej 7 · DK-6000 Kolding · Tlf. +45 7630 8000 · [www.danskfjernvarme.dk](http://www.danskfjernvarme.dk)

Til Digitaliseringsstyrelsen

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

17.12.13

**Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening)**

Digitaliseringsstyrelsen har d.19.november 2013 sendt ovennævnte lovudkast i høring med frist for bemærkninger d.17.december 2013.

Ud fra vores mandat og kendskab til flygtningegruppen i Danmark, har Dansk Flygtningehjælp følgende bemærkninger til lovudkastet:

Vi har hæftet os ved, at lovforslaget - som ved tidligere "bølger" i lovgivningen omkring digital selvbetjening - rummer bestemmelser om, at borgeren kan få dispensation fra kravet om digital kommunikation med offentlige myndigheder. Det fremgår endvidere af lovbemærkningerne, at der skal være hjælp at hente for de borgere, der ikke kan bruge de foreliggende digitale løsninger, jf. lovudkastet side 15, afsnit 4.2.2 om hjælp og vejledning og afsnit 4.2.3 om særlige forhold.

For en del af de borgere, der er kommet til Danmark som flygtninge, er kravet om brug af NemID og digitaliseret kommunikation med det offentlige om ydelser m.v. forbundet med store vanskeligheder. Det gælder især den del af flygtningegruppen, som har kort opholdstid i Danmark bag sig og endnu ikke har det fornødne kendskab til de offentlige ydelser, registreringsystemer etc. Det gælder flygtninge som endnu mangler de sproglige forudsætninger og flygtninge med begrænset erfaring og kendskab til IT.

Flygtningehjælpens erfaringer i forhold til den digitalisering, der allerede har fundet sted, viser, at mange flygtninge, herunder især nyankomne flygtninge har stort behov for information og vejledning omkring kommunikationen med offentlige instanser og løbende behov



RANKED AS THE WORLD'S  
BEST HUMANITARIAN NGO

**2013**

for hjælp til at finde og forstå de oplysninger, der kommunikeres til dem digitalt fra kommuner eller Udbetaling Danmark. De har samtidig brug for sproglig assistance enten i form af oversættelse/tolkning eller i form af anden hjælp til at afkode en dansksproget meddelelse. Det samme gælder, når det drejer sig om ansøgninger, de selv skal udfylde og afsende. I flygtningegruppen er der endelig et udbredt behov for oplæring og træning i at bruge digitale løsninger.

Samlet er det på den baggrund vigtigt, at løsningen på de digitale udfordringer for flygtningegruppen ikke kun består i dispensation fra kravet om digital selvbetjening, men også rummer opsøgende vejledning og hjælp, herunder den fornødne tolkning

Med venlig hilsen



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,  
16-12-2013

Att: Katrine Neregaard Rasmussen knera@digst.dk  
cc Anine Bach Møller abm@digst.dk

## **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark**

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

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

Men der er også mange borgere, som ikke kan udnytte de nye muligheder, og det er vores opfattelse, at udkastets indledende bemærkninger, punkt 2.3, nedtoner omfanget af de borgere, som ikke kan udnytte de nye muligheder.

Det anføres, at 84 % af de 16-89-årige er på nettet hver dag eller ugentligt - hvilket jo ikke er det samme, som at de alle er i stand til mere end at læse/se på nettet.

SFI har netop udgivet rapporten om de danske resultater af PIAAC, hvoraf det fremgår:

- at ca. 583.000 danskere svarende til 16,1 % af befolkningen mellem 16 og 65 år læser på niveau 0 eller 1
- at hver tredje dansker har læsefærdigheder omkring eller under middel
- at mere end hver fjerde dansker mellem 16 og 65 år har problemer med at søge på nettet, vurdere informationer og finde rundt på hjemmesider og sende e-mails.

Det er en kendt sag, at det er et tabu at man ikke kan læse/skrive, som det er vanskeligt at fortælle andre om/afsløre for andre, derfor kan det være vanskeligt for disse at søge hjælp/vejledning til brug for den digitale kommunikation.

Der findes også borgere her i landet, som ikke selv har en pc.

Vi finder det derfor vigtigt, at det sikres, at ingen borger forhindres i at kommunikere med det offentlige, så afslag på anmodning om undtagelse fra tvungen digital kommunikation med det offentlige kan ankes til en anden myndighed, end den, der har givet afslaget.

Det er desuden vigtigt, at den obligatoriske digitale selvbetjening 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 selvbetjeningsløsninger fra det offentlige.

Med venlig hilsen



Trine Bendix Knudsen  
Sekretariatsleder





Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

16. december 2013  
Dokumentnr.:

**Høring om udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser ....  
J.nr. 2013-6235-013.**

Dansk Sprængteknisk Forening (DSF) har modtaget Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, meddelelser om affald, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om fastsættelse af børne og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter CPR-loven).

DSF har ingen bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen  
Formand



Jørgen Schneider

NB! Sortkrudt er i øvrigt omfattet af krav om Track og Trace (Rådets direktiv 93/15/EØF) som er nærmere beskrevet i eksplosivstofbekendtgørelsen, hvilket taler for at tilladelser til erhvervelse af sortkrudt, alene skal gives i henhold til denne bekendtgørelse og det skal oplyses, at sortkrudt kan være leveret i plastposer á 2,5 kg netto.

Til  
Digitaliseringsstyrelsen,  
e-mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk),  
c.c.: [abm@digst.dk](mailto:abm@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 17. december 2013  
Sag 6-2013-00812– Dok. 142597 SL/mol/kft

## Hørings svar: Udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digitalisering

---

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

### Tilgængelighed

Som vi har bemærket i de to tidligere høringer (bølge 1 og 2), er handicaporganisationerne meget interesserede i, at kommunikationen mellem det offentlige og borgere bliver digital. En stor gruppe af os (mennesker 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 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.

### Sammenhæng mellem hjælp og tilgængelighed

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.

### **Alternative løsninger**

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.

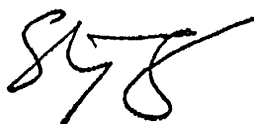
### **Værgemål og NemID**

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: [DH's tidligere høringssvar](#)

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



Stig Langvad  
*Formand*

## Danske Regioner

For en god ordens skyld har Danske Regioner ingen bemærkninger, da lovforslaget ikke berører regionale opgaver.

Med venlig hilsen

Katrine Stokholm  
Seniorkonsulent  
Center for sundhedsteknologi, erhvervssamarbejde og regional udvikling

**Danske Regioner**

Dampfærgevej 22  
2100 København Ø

**T** 35 29 84 90  
**M** 29 17 08 63  
**E** [kst@regioner.dk](mailto:kst@regioner.dk)

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

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



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Sendt til: knera@digst.dk  
abm@digst.dk

17. december 2013

### Vedrørende høring over lovforslag om "bølge 3"

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. 2013-112-0268  
Sagsbehandler  
Trine Cseh-Lessel  
Direkte 3319 3219

1. Ved brev af 19. november 2013 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Datatilsynets eventuelle bemærkninger til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens samt anmodning om attestationer efter CPR-loven).

2. I lovforslaget er under punkt 4.2.6. omtalt, at der i regi af styregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er udarbejdet en udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger. Af udkastet fremgår:

”Vejledningen indeholder 24 minimumskrav til brugervenlighed og tilgængelighed i offentlige selvbetjeningsløsninger. Formålet med vejledning er at understøtte implementeringen af brugervenlige og tilgængelige offentlige selvbetjeningsløsninger. Vejledningen samler en række krav og anbefalinger til udviklingen af digital selvbetjening i det offentlige. På en række af de områder, som vejledningen berører, er der tidligere truffet politiske aftaler om at overholde en række fællesoffentlige krav i udviklingen af selvbetjeningsløsninger, herunder eksempelvis i aftalen om kommunernes og regionernes økonomi 2013. Det betyder blandt andet, at alle selvbetjeningsløsninger, der gøres obligatoriske i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 skal leve op til alle krav i udviklingsvejledningen vedr. brugervenlighed og tilgængelighed. Det er hensigten løbende at revidere vejledningen.<sup>2</sup>

Datatilsynet bemærker, at den omtalte udviklingsvejledning for velfungerende selvbetjeningsløsninger rummer vigtige aspekter i forhold til reglerne om behandling af personoplysninger. Efter Datatilsynets opfattelse burde persona-

talovens § 57<sup>1</sup> derfor have været iagttaget i forbindelse med udarbejdelsen. Datatilsynet ses imidlertid ikke at have haft vejledningen i høring.<sup>2</sup>

Datatilsynet skal derfor anmode om af få vejledningen i høring, jf. persondatalovens § 57.

**3.** Lovforslaget må generelt antages at indebære, at store mængder af personoplysninger vil skulle behandles i selvbetjeningsløsninger. Datatilsynet forudsætter, at persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen vil blive iagttaget ved de omhandlede behandlinger af personoplysninger.

Datatilsynet opfordrer til, at man udformer de omhandlede løsninger og forretningsgange således, at borgerne kan stole på, at data til enhver tid er beskyttet. I den forbindelse skal tilsynet generelt understrege behovet for, at der ved udviklingen af løsningen er fokus på beskyttelsen af personoplysninger og privatliv samt efterlevelse af persondataloven. Beskyttelsen af personoplysninger og privatliv bør efter tilsynets opfattelse indgå som en integreret del af systemudviklingen. Med andre ord skal der anvendes ”Privacy by design”. I den forbindelse skal Datatilsynet endvidere pege på brugen af privatlivsfremmende teknologier eller ”Privacy Enhancing Technologies”.

Datatilsynet skal desuden pege på behovet for at give borgerne ret til selvbestemmelse, hvor det er relevant. Tilsynet skal endvidere påpege vigtigheden af, at det er transparent for brugerne, hvilke data der behandles, og eventuelt tillige hvem der anvender oplysningerne.

Kopi af dette brev sendes til Justitsministeriets lovafdeling.

Med venlig hilsen

Lena Andersen  
Kontorchef

---

<sup>1</sup> § 57. Ved udarbejdelse af bekendtgørelser, cirkulærer eller lignende generelle retsfor skrifter, der har betydning for beskyttelsen af privatlivet i forbindelse med behandling af oplysninger, skal der indhentes en udtalelse fra Datatilsynet

<sup>2</sup> Justitsministeriets repræsentant i Styregruppen har fået bidrag fra Datatilsynet i e-mails af 17. januar 2013, 1. marts 2013 samt 12. april 2013. Tilsynets bidrag ses ikke at være taget i betragtning.

Digitaliseringsstyrelsen  
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen  
[knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
og cc til Anine Bach Møller  
[abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

Danish ICT and Electronics Federation

**Høringssvar vedr.:** Udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark.

### Generelle bemærkninger

Lovforslaget indfører obligatorisk digital selvbetjening for hovedsageligt borgere i den såkaldte tredje bølge af serviceområder (samlelov 3). Lovforslaget er et led i realiseringen af regeringens målsætning om, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015, hvilket fremgår af regeringsgrundlaget "Et Danmark, der står sammen" (oktober 2011).

DI ser meget positivt på dette lovforslag, som er med til at gennemføre en omstilling i den offentlige service og modernisering af driften af den offentlige sektor.

### Specifikke bemærkninger til afsnit i bemærkningerne

#### Fokus på brugervenlighed

Det fremgår af lovbemærkningerne, at der er et generelt behov for, at myndighederne gennemgår egne løsninger med henblik på at sikre høj brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet.

DI ser gerne, at Rigsrevisionens anbefalinger fra "Beretning til Statsrevisorerne om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger", oktober 2013 helt konkret indgår som krav til de offentlige løsninger. DI ser det således for afgørende, at der gennemføres brugertest før, under og efter ibrugtagning af de digitale selvbetjeningsløsninger.

#### Samspil med virksomhederne og Digital Post

DI anerkender, at det offentlige kan høste store gevinster ved at digitalisere kommunikationen med virksomhederne og borgere.

DI anbefaler, at gevinster og omkostninger ved at digitalisere inkluderer de effekter, det har for virksomheder og borgere. I konsekvensvurderingen af lovforslaget fremgår det, at Erhvervsstyrelsen vurderer, at forslaget ikke vil medføre væsentlige erhvervsøkonomiske eller administrative konsekvenser for virksomheder.



Denne holdning deler DI ikke. Det har store konsekvenser for virksomhederne, når det offentlige digitaliserer samspillet med virksomhederne.

De offentlige myndigheder kan via den måde de stiller service til rådighed overfor virksomheder medvirke til at mindske de administrative byrder. I mange tilfælde er de elektroniske indberetningssystemer ikke integrerbare, og virksomheder bruger tid på at hente data ud fra processer, de selv internt har automatiseret. Men data kan ikke overføres automatisk til det offentlige system, og det fører til spild af ressourcer.

Køreplanen for den offentlige digitalisering henvendt til virksomheder er således uklar. Virksomheder oplever, at der løbende lanceres flere og flere digitale tiltag, som selvstændige initiativer og ikke som en del af en samlet plan. Det gælder f.eks. digital post, digital refusion af sygedagpenge, digital ansøgning om godtgørelse for medarbejderes deltagelse i efteruddannelse, moms- og regnskab, skattekonto mv.

Der findes i øjeblikket - på virksomhedsområdet - ikke et overblik over, hvilke sagsområder det offentlige vil digitalisere i de kommende år – og hvilke der allerede er digitaliserede.

Ydermere oplever virksomhederne, at digitale krav fra det offentlige kun går en vej. F.eks. stiller det offentlige krav om, at alle virksomheder og foreninger med et cvr-nummer skal have en digital postkasse. Der er ikke et krav den modsatte vej om, at det offentlige skal sende post til virksomhedernes digitale postkasse.

Den offentlige sektor er med til at fastsætte standarderne for de offentlige it-løsninger, når de digitaliserer som f.eks. e-fakturering og Digital Post.

DI ønsker, at det offentlige ved fremtidige digitaliseringsprojekter, der omfatter virksomhederne, også tager hensyn til den effekt, som det har for virksomhederne. Det gælder dels i den forberedende formulering af business casen, hvor gevinster kvantificeres, dels i den tekniske løsning, som har indflydelse på arbejdsgangen i virksomhederne.

Med Digital Post har det været tydeligt, at det offentlige ikke har taget hensyn til, at det også for modtagerne af den digitale post skulle være en effektivisering.

DI anbefaler på ovenstående baggrund, at Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen udformer en form for ”bølgeplan” for digitalisering af virksomhederne. På den måde gives virksomhederne en bedre mulighed for at forberede sig til og hjemtage gevinster ved digitalisering.

Forslaget er yderligere beskrevet i DI's Produktivitetspanels anbefalinger til, hvordan politikere, DI og virksomhederne i fællesskab kan løfte produktiviteten i Danmark. Publikationen kan downloades her:

<http://di.dk/opinion/produktivitetspanel/pages/produktivitetspanel.aspx>

### **Digitaliseringsklar lovgivning**

Det fremgår af bemærkninger til lovforslaget, at Digitaliseringsstyrelsen har igangsat arbejdet med principper for digitaliseringsklar lovgivning med fokus på data-genbrug, straks-afgørelser, digital selvbetjening mv.

DI ser positivt på, at dette arbejde pågår.

### **Persondatabeskyttelse**

Det fremgår af bemærkningerne, at persondataloven og regler udstedt i medfør heraf skal iagttages af de offentlige myndigheder, når myndighederne eksempelvis stiller en computer eller anden digital platform til rådighed for borgerne.

Efter persondatalovens § 41, stk. 3, skal den dataansvarlige og databehandleren træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at personoplysninger kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven.

DI ser positivt på, at der er fokus på beskyttelse af borgernes og virksomhedernes data.

Med venlig hilsen

Mette Bjørn-Andersen  
Chefkonsulent  
DI ITEK  
mba@di.dk  
3377 3085

## Finanstilsynet

Kære Kathrine

Ved E-mail af 19. november 2013 anmodede Digitaliseringsstyrelsen om Finanstilsynets bemærkninger til fremsendte udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens samt anmodning om attestationer efter CPR-loven) i offentlig høring.

Det meddeles herved at Finanstilsynet ikke har bemærkninger til lovforslaget.

Med venlig hilsen

**Christian Stoltenberg**

Fuldmægtig, cand.jur.  
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 41  
<mailto:cst@ftnet.dk>  
[www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1300 København K

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12  
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14  
Telefonisk henvendelse:  
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen

**Digitaliseringsstyrelsens j.nr.: 2013-6235-013: Høring over udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening**

09-12-2013

Jeg har modtaget Digitaliseringsstyrelsens e-mail af 19. november 2013 med bilag, herunder udkast til Forslag til Lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt lov om Udbetaling Danmark.

Dok.nr. 13/05271-2/LW  
Bedes oplyst ved henvendelse

Digitaliseringsstyrelsen anmoder om at modtage eventuelle bemærkninger til udkastet senest den 17. december 2013, kl. 12.00.

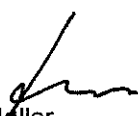
Af principielle grunde kommenterer ombudsmanden ikke lovforslag, herunder udkast til lovforslag, som måtte blive sendt i høring til ombudsmandsinstitutionen, medmindre der er tale om lovforslag, som berører institutionens forhold. Det skyldes bl.a., at Folketinget ikke er omfattet af ombudsmandens virksomhed, og at ombudsmandens opgave er at behandle klager over den offentlige forvaltning og at bedømme, om myndigheder eller personer, der er omfattet af ombudsmandens kompetence, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelser ved udøvelsen af deres opgaver.

Derfor behandler ombudsmanden heller ikke klager over indholdet af de love, som Folketinget har vedtaget, eller i øvrigt beskæftiger sig med lovgivningspolitiske spørgsmål. Jeg henviser til § 7, stk. 1, og § 21 i Lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013.

Jeg kan til orientering henvise til vedlagte notat: "Forvaltningsretlige krav til det offentliges IT-løsninger". Notatet er offentliggjort på min hjemmeside, jf. [http://www.ombudsmanden.dk/om/formidling\\_og\\_viden/publikationer/notater/pdf\\_2013](http://www.ombudsmanden.dk/om/formidling_og_viden/publikationer/notater/pdf_2013).

Jeg foretager mig herefter ikke mere i anledning af Digitaliseringsstyrelsens henvendelse.

Med venlig hilsen

  
Jens Møller  
Direktør

## NOTAT

### FORVALTNINGSRETTLIGE KRAV TIL DET OFFENTLIGES IT-LØSNINGER.



Ombudsmanden har i de senere år behandlet en del sager, hvor it har spillet en central rolle, og hvor vi desværre har måttet konstatere, at it-løsninger ikke har levet op til de forvaltningsretlige krav. Hovedbudskabet er, at disse krav gælder, uanset hvorledes en forvaltningsmyndighed rent administrationsteknisk løser en opgave. De almindelige regler, som myndigheden skal overholde, gælder således stadig, når computer afløser papir.

Dok.nr. 13/00559-4/KA/JV

6. december 2013

En anden væsentlig pointe er, at det er den enkelte myndigheds ansvar, at dens løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav – og myndigheden har dette ansvar, selvom den har valgt en standardløsning, som viser sig utilstrækkelig. Dette gælder også, selvom leverandørerne af it-løsninger slet ikke udbyder en løsning, som kan opfylde kravene.

Dette oversigtsnotat giver et overblik over de problemer på dette felt, som ombudsmandens praksis har afdækket.

#### *Autentiske kopier og bevaring af disse*

En folkepensionist i Gentofte mente, at kommunen havde brugt et forkert beregningsgrundlag for pensionen. Myndighederne mente imidlertid, at folkepensionisten havde udvist passivitet ved først at henvende sig i foråret efter det pågældende pensionsår. Han måtte derfor bære risikoen for fejlen. Pensionsmeddelelserne kunne dog ikke rekonstrueres. Ombudsmanden mente derfor, at risikoen for bevisusikkerheden i sagen måtte hvile på det offentlige. Det må generelt, udtalte ombudsmanden, være et ubetinget krav, at en myndighed enten i sagen har en kopi af dokumenter, som myndigheden har produceret, eller sikkert og hurtigt fra et edb-anlæg vil kunne lave en fuldstændig nøjagtig udskrift (svarende til en kopi) af dokumentet. Myndighedens valg af et elektronisk, i stedet for et papirbaseret, medium berettiger heller ikke, at man kasserer et dokument på et tidligere tidspunkt, end hvis det havde foreligget i papirform<sup>1</sup>.

For så vidt angår kravene til den "autentiske kopi", som myndighederne har pligt til at bevare, har ombudsmanden udtalt<sup>2</sup>, at det udgående brev enten skal gemmes i form af en fysisk brevkopi eller i en elektronisk udgave, som

fuldt ud er i overensstemmelse med det originale brev og således også viser, hvem der har underskrevet. Det kan dog ikke kræves, at den elektroniske udgave af et brev også indeholder en kopi af selve underskriften, men det må som minimum kræves, at det af det elektroniske dokument med sikkerhed fremgår, hvem der har underskrevet det originale brev. Det gælder i øvrigt generelt i alle sager, at der skal opbevares autentiske kopier. Sagen er også omtalt senere under punktet "Underskrift, datering, afsendelse af breve".

I en sag<sup>3</sup> vedrørende Københavns Kommune var kommunen ikke i stand til at rekonstruere afkrævningsbreve sendt i sager om inddrivelse af ægtefællebidrag. Ombudsmanden udtalte, at kommunen ikke var berettiget til at fravælge løbende at få udskrevet kopi af afkrævningsbrevene. Brevene kan i øvrigt først kasseres, når der ikke længere er et retligt eller administrativt behov for dem, dvs. når det er sikkert, at krav som følge af sagen er forældede eller på grund af skyldnerens død ikke kan rejses.

Kravet om bevaring af en autentisk kopi gælder også, i tilfælde hvor en myndighed kommunikerer rent digitalt. EU-direktoratet havde i en e-mail svaret på en orlovsansøgning fra en ansat. Ombudsmanden udtalte, at direktoratet burde have gemt e-mailen – enten i form af en udskrift eller i elektronisk form<sup>4</sup>.

#### *Autenticitetskrav til dokumenter der sendes elektronisk*

Det er et minimumskrav, at indholdet af de dokumenter, som myndighederne sender elektronisk til borgerne, ikke uden videre kan ændres efter afsendelsen.

I to tilfælde havde Ankestyrelsen sendt afgørelser som almindelige Word-filer. Det betød dels, at afgørelserne ændrede datering, hver gang dokumenterne blev åbnet, dels at dokumenternes indhold uden videre kunne ændres, efter at dokumenterne var blevet åbnet. Ombudsmanden udtalte<sup>5</sup>, at et dokument, som sendes elektronisk, i stedet kan sendes som en pdf-fil, eller det kan konverteres til et billede og sendes i et anerkendt billedformat, eksempelvis som en tiff-fil. Det forhindrer, at dokumentet automatisk ændres ved hver ny åbning, ligesom det forhindrer, at der i øvrigt utilsigtet foretages ændringer i dokumentet. Ombudsmanden henviste til de basale krav, som er indeholdt i den danske standard for informationssikkerhed DS 484, og som alle dele af staten skal opfylde (se Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside: <http://www.itst.dk/sikkerhed/standarder-1/ds-484>). Ombudsmanden tog ikke stilling til, om det i alle tilfælde vil være tilstrækkeligt, at elektronisk transmitterede dokumenter sendes som pdf-filer eller billedfiler, eller om dokumenter i visse tilfælde kan sendes med en mindre grad af sikkerhed. Ombudsmanden tog således kun stilling til spørgsmålet om, hvorvidt afgørelser kan sendes som Word-filer.

I en anden sag anvendte en kommune Word-filer ved elektronisk fremsendelse af breve. I Word-filen var underskriftsfeltet formateret med en feltkode, som bevirkede, at den bruger, der åbnede dokumentet, i nogle tilfælde kom til at fremgå af brevet som underskriver<sup>6</sup>. Ombudsmanden gjorde med henvisning til den ovenfor omtalte sag om Ankestyrelsen kommunen opmærksom på problemet, hvorefter kommunen ændrede sin praksis, så den nu ikke længere brugte Word i forbindelse med oprettelse af automatisk underskrift ved brug af feltkoder. Kommunen oplyste samtidig, at den ved elektronisk fremsendelse af dokumenter til borgerne fremover ville anvende et filformat, der sikrede, at der ikke kunne ændres i afgørelsens indhold.

De *originale* breve, som myndighederne sender til borgerne, må desuden som minimum opfylde de krav, der stilles til de *kopier*, som myndighederne uanset forsendelsesmåden skal opbevare, jf. de sager, der er omtalt ovenfor.

#### *Søgemuligheder og registreringer i it-systemer*

Administrative it-systemer skal indrettes, så det er muligt at finde relevante sager ud fra indholdsmæssige kriterier. I forbindelse med et egen drift-projekt om politiets bødesager var det ikke muligt ved hjælp af politiets it-system at finde de sager om afslag på afdragsvis betaling, henstand med betaling og eftergivelse, som ombudsmanden ønskede at undersøge<sup>7</sup>. I en senere sag kritiserede ombudsmanden, at Københavns Universitet i dets edb-journal-system kun kunne søge efter sager ved angivelse af cpr-nummer. Universitetet kunne således ikke søge efter sager om et bestemt emne eller en konkret bestemmelse i SU-lovgivningen. Myndighederne skal overholde det forvaltningsretlige lighedsprincip, og det kan de kun, hvis de kan finde tidligere, relevante sager og i øvrigt har et tilstrækkeligt sikkert overblik over deres egen praksis<sup>8</sup>.

I øvrigt skal registreringerne i myndighedernes it-systemer være klare og tilstrækkelige. I en ombudsmandssag fra 2007<sup>9</sup> skabte det uklare, at Ankestyrelsen i et felt i det elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem, som havde betegnelsen "Brevdato", registrerede *brevmodtagelsesdatoen* for indgående breve. Dernæst var systemet utilstrækkeligt, fordi de indgående breves *datering* ikke blev registreret i systemet. Det sidste skyldes, at en borger har krav på at få aktindsigt i en dokumentoversigt. Meningen er *dels* at give borgerne oplysning om sagens behandling, *dels* at give borgerne mulighed for at kontrollere, om de har fået aktindsigt i samtlige de dokumenter, de mener at have krav på aktindsigt i. Da borgeren jo ikke kan vide, hvornår myndigheden har modtaget et brev, er det nødvendigt (også) at registrere brevetets datering, for at man kan identificere det.



### *Underskrift, datering, afsendelse af breve*

I forskellige relationer er det af afgørende betydning, at der er sikker dokumentation for, hvornår myndighederne har sendt breve. Det gælder bl.a. i relation til beregningen af frister, herunder klagefrister. Ved beregning af klagefrister må man kunne gå ud fra, at myndighedernes afgørelser afsendes den dag, de er dateret.

Vi har undersøgt Arbejdsskadestyrelsens system og arbejdsgange i forbindelse med datering og afsendelse af breve. Systemet er indrettet sådan, at de fleste udgående breve dateres automatisk og kuverteres maskinelt. En ikke ubetydelig del af de udgående breve håndteres dog fortsat manuelt, og ombudsmanden pegede på en række fejlmuligheder, som kan have betydning for beregning af klagefristen. Blandt andet skal styrelsen have rutiner, som sikrer, at manuelt håndterede breve, der ikke sendes den dag, som systemet har dateret brevet, bliver udskrevet igen med en ny dato, som svarer til den faktiske afsendelsesdato<sup>10</sup>.

De mange breve fra Arbejdsskadestyrelsen, som udskrives og kuverteres maskinelt, sendes dernæst til modtageren med Post Danmark. Disse breve underskrives ikke i hånden. Vi har bl.a. undersøgt spørgsmålet om underskrift af styrelsens breve<sup>11</sup>. Det kræves, at alle breve i afgørelsessager underskrives, herunder selve afgørelsen. Underskrift behøver imidlertid ikke at ske i hånden, men kan godt ske, ved at en faksimileunderskrift (en gengivelse af den fysiske underskrift) indsættes elektronisk i brevet. Der er flere grunde til kravet om underskrift i afgørelsessager. Der skal kunne placeres et tjenstligt ansvar. Man skal også kunne se, at afgørelsen er truffet af en kompetent medarbejder, og at der er tale om et færdigt dokument og ikke et udkast. Underskriften modvirker forfalskning, og modtageren af brevet skal have mulighed for at vurdere, om underskriveren er inhabil. Ombudsmanden havde kun lejlighed til at tage udtrykkeligt stilling til, hvad der gælder for breve, som bliver sendt i papirform. De samme hensyn og krav findes i relation til breve, som for eksempel sendes per e-mail – men hvordan en rent elektronisk løsning mere præcist kan udformes, så den opfylder alle de juridiske krav, må en kommende sag vise.

### *Partsrepræsentation, meddelelse af afgørelser, elektroniske ansøgninger, vejledning*

Når en myndighed som led i en sag kommunikerer med en borger, skal borgeren have mulighed for at lade sig repræsentere af andre, jf. forvaltningslovens § 8. Også selvom kommunikationen foregår elektronisk. Det var temaet i en sag<sup>12</sup> vedrørende universiteterne, som har mulighed for at beslutte, at al kommunikation mellem universitetet og studerende og mellem universitetet og

ansøgere til universitetets uddannelser skal foregå elektronisk. Ombudsmanden udtalte, at retten til partsrepræsentation kan imødekommes, ved at universitetet udformer it-systemet, så det er muligt for andre at bruge det på vegne af den studerende eller ansøgeren. Det kan også ske, ved at universitetet som led i sin beslutning om at indføre pligtmæssig elektronisk kommunikation indfører mulighed for at blive undtaget, hvis man som studerende eller ansøger ønsker at lade sig repræsentere af andre. Ombudsmanden gik i øvrigt ud fra, at it-systemet ville informere den studerende eller ansøgeren om muligheden for at lade sig repræsentere af andre. Hvis systemet ikke gav den mulighed – og den studerende eller ansøgeren derfor kunne undtages fra elektronisk kommunikation – gik ombudsmanden ud fra, at den studerende eller ansøgeren ville modtage en tydelig og relevant vejledning om den mulighed.

Ombudsmanden har i to andre sager<sup>13</sup> undersøgt spørgsmålet om partsrepræsentation i relation til de elektroniske selvbetjeningssystemer minSU og mitUddannelseskort (for ungdomsuddannelser). Det fremgik af sagerne, at systemerne ikke var udviklet på en måde, som gjorde det teknisk muligt at benytte partsrepræsentant. Hvis en uddannelsessøgende ønskede at lade sig repræsentere af andre, måtte den uddannelsessøgende derfor have krav på at kunne indgive ansøgning og modtage afgørelse om henholdsvis SU og befordringsrabat i papirform. Ombudsmanden fastslog, at det var nødvendigt, at de uddannelsessøgende fik en tydelig og relevant vejledning om denne mulighed for at blive undtaget fra elektronisk kommunikation, hvis de ønskede at lade sig repræsentere af andre. I relation til befordringsrabat for ungdomsuddannelser rejste sagen et yderligere spørgsmål på grund af det særlige partsrepræsentationsforhold mellem forældre og deres mindreårige børn. Ombudsmanden fastslog således, at det var nødvendigt, at også forældremyndighedsindehaveren modtog en tydelig og relevant vejledning om sin mulighed for at blive undtaget fra elektronisk kommunikation, hvis han eller hun ønskede at repræsentere sit barn.

I en sag<sup>14</sup> vedrørende (tidligere) SU-styrelsen blev ombudsmanden bekendt med, at styrelsen kun meddelte sine afgørelser om specialpædagogisk bistand (SPS) ved at lægge dem i styrelsens edb-system. Det var herefter op til den uddannelsesinstitution, der havde søgt, at gå ind i systemet og se, om styrelsen havde truffet afgørelse i sagen. Afgørelsen blev således hverken meddelt til den uddannelsesinstitution, der havde søgt, eller til den elev, der skulle modtage den specialpædagogiske bistand. Ombudsmanden udtalte, at en borger, der er part i en sag, skal have besked direkte, når en myndighed træffer afgørelse. Da eleven var part i sagen om SPS, skulle styrelsen derfor meddele afgørelsen direkte til eleven. Sagen rejste også spørgsmål i forhold til styrelsens meddelelse af afgørelsen til uddannelsesinstitutionen; loven indeholdt således ikke tilstrækkelig hjemmel til, at styrelsen kunne kræve, at de uddannelsesinstitutioner, der søgte om SPS, skulle modtage afgørelserne via styrelsens edb-system.

Myndighederne kan heller ikke uden videre kræve, at borgerne skriver elektronisk til dem. Det kan de kun, hvis det står i loven. Det slog ombudsmanden fast i en sag<sup>15</sup>, hvor en kommune havde besluttet, at den fremover ville se bort fra stillingsansøgninger, der ikke blev sendt med e-mail. Da ombudsmanden hørte om kommunens praksis, valgte han på eget initiativ at undersøge, om fremgangsmåden var lovlig. Ombudsmanden skrev til kommunen, at forvaltningslovens § 32 a bestemmer, at vedkommende minister kan fastsætte regler om ret til at anvende digital kommunikation ved henvendelser til den offentlige forvaltning. I bestemmelsens forarbejder siges bl.a., at der "ikke [er] hjemmel til at fastsætte bestemmelser, der udelukker andre kommunikationsformer end digital kommunikation (f.eks. ved at fastsætte, at borgernes henvendelse til en offentlig myndighed alene kan ske ved brug af digital kommunikation)". Kommunen mente, at dens fremgangsmåde var lovlig, bl.a. fordi der var tale om ansøgninger om job i kommunen. Kommunen forudsatte således, at ansøgere til stillinger i det offentlige ikke er omfattet af forvaltningslovens bestemmelser. Ombudsmanden tog afstand fra kommunens forståelse og henviste til, at det er fast antaget, at ansøgere til stillinger i det offentlige er omfattet af forvaltningslovens bestemmelser. Forvaltningslovens § 32 a måtte derfor også gælde her. Som begrundelse for sin fremgangsmåde havde kommunen også henvist til, at der er en generel strategi om, at myndighederne skal gå over til digital forvaltning, som er meget billigere. Det mente ombudsmanden imidlertid heller ikke gav hjemmel til kommunens fremgangsmåde. Strategien havde således ikke ført til lovgivning om, at kommunen kunne stille kravet om e-mail. Ombudsmanden konkluderede, at kommunens beslutning om at se bort fra ansøgninger om job i kommunen, der ikke blev sendt med e-mail, var ulovlig.

Ombudsmanden indledte også en undersøgelse i en sag om optagelse på videregående uddannelser, hvor det i løbet af sommeren 2010 kom frem, at flere hundrede ansøgere, som levede op til adgangskravene – og havde søgt via [optagelse.dk](http://optagelse.dk) – havde fået afslag<sup>16</sup>. Begrundelsen for afslagene var, at ansørgernes eksamensbevis ikke var kommet frem med ansøgningen. Ombudsmanden bad Videnskabsministeriet om at redegøre for, om der havde været fejl i optagelsessystemet, eller om det skyldtes andre fejl, at eksamensbeviserne ikke kom frem. Ombudsmanden bad også ministeriet om at redegøre for, hvilken vejledning ansøgerne havde fået, og om ansøgerne modtog en kvittering for deres ansøgning, hvor det fremgik, om eksamensbeviset var vedhæftet. Ministeriet meddelte ombudsmanden, at det havde fundet en orden, så ansøgere, der opfyldte optagelseskraevne, men havde modtaget afslag på ansøgningen indgivet via [optagelse.dk](http://optagelse.dk) på grund af manglende eksamensbevis, alle var blevet tilbudt optagelse med studiestart den 1. september 2010. Ministeriet forbedrede også vejledningen på [optagelse.dk](http://optagelse.dk). På den baggrund valgte ombudsmanden at træde ud af sagen.

### *Bredere problemfelter*

Ombudsmanden har mulighed for af egen drift at gennemføre systematiske undersøgelser af et større antal sager på et bestemt område – de såkaldte egen drift-projekter. Fokus i ombudsmandens undersøgelser har især været på gennemgående fejl og generelle problemer. Ombudsmanden har gennemført to egen drift-projekter om henholdsvis 90 værnepligtssager<sup>17</sup> og 75 bødesager<sup>18</sup> på områder, som i høj grad administreres ved hjælp af nogle store it-systemer. I begge tilfælde viste projekterne problemer med at leve op til de grundlæggende forvaltningsretlige regler, og at det centrale it-system var en forklaring på det.

I forbindelse med værnepligtssagerne konstaterede ombudsmanden således, at myndighederne havde tilsidesat vejledningspligten, notatpligten, pligten efter persondataloven til at underrette den registrerede, i visse tilfælde pligten til at oplyse sagen, begrundelsespligten og pligten til at give fyldestgørende klagevejledning. F.eks. skyldtes de mangelfulde begrundelser, at de standardbreve (formularer), som fandtes i it-systemet, ikke indeholdt en fyldestgørende begrundelse.

I egen drift-projektet om bødesagerne var der problemer på tre planer. *For det første* kunne ombudsmanden *konstatere*, at politiet havde tilsidesat nogle grundlæggende forvaltningsretlige regler: notatpligten, persondatalovens bestemmelser om underretning, forvaltningslovens bestemmelser om begrundelse (i et relativt mindre antal tilfælde) og klagevejledning, reglerne om bevarening af dokumenter og autentiske brevkopier samt kravet om underskrift. Problemerne på de to sidste planer skyldtes især et samspil mellem følgende faktorer: De fleste ansøgninger om afdragsvis betaling, henstand eller eftergivelse af bøder blev indgivet mundtligt (ved personlig eller telefonisk henvendelse til et politikontor), og notater eller anden dokumentation vedrørende ansøgningen og oplysningen af sagen var i bedste fald sparsomme. Det materiale, som fandtes i de undersøgte sager, havde således *for det andet* ikke gjort det muligt at *dokumentere*, at nogle (andre) grundlæggende forvaltningsretlige regler var overholdt: reglerne om partsrepræsentation, partshøring, sagsoplysning og begrundelse (i hovedparten af tilfældene). Eksempelvis kan man ikke vide, om en afgørelse overhovedet skal begrundes, når man ikke kan se, om afgørelsen fuldt ud imødekommer en ansøgning eller ej. Sidst, men ikke mindst, havde det *for det tredje* ikke været muligt at *efterprøve*, om de forvaltningsretlige krav til hjemmel havde været overholdt i de undersøgte sager. De dårligt dokumenterede sager gjorde det således ikke muligt at se, hvad der havde været hjemlen til de enkelte afgørelser, og hvilke kriterier der var lagt vægt på, om praksis var konsistent, eller om der kunne være tale om usaglig forskelsbehandling, osv.

### *Et nyt inddrivelsessystem i støbeskeen*

Som et eksempel på et it-system, hvor ombudsmanden har været i dialog med myndighederne omkring systemudviklingen, kan nævnes det kommende fælles restancesystem (EFI – Et Fælles Inddrivelsessystem).

Vi blev i 2005 opmærksom på, at det i forbindelse med samlingen af restanceinddrivelsen hos en central inddrivelsesmyndighed var tanken at lave et nyt, fælles it-baseret restancesystem. Ombudsmanden skrev derfor til Skatteministeriet<sup>19</sup> og gjorde opmærksom på, at han ved flere forskellige lejligheder havde konstateret, at der i forbindelse med masseadministration, som sker ved hjælp af it-systemer, sker tilsidesættelse af grundlæggende forvaltningsretlige krav.

Skatteministeriet oplyste i et foreløbigt svar på ombudsmandens henvendelse, at arbejdet med det nye fælles restancesystem (som senere blev døbt EFI – Et Fælles Inddrivelsessystem) endnu ikke var nået så langt; systemudviklingsprojektet befandt sig i den indledende analysefase, og en kravspecifikation var endnu ikke færdig. Efter at ombudsmanden havde bedt ministeriet om en status i sagen, sendte ministeriet i februar 2008 en statusredegørelse fra SKAT om EFI-projektet. Redegørelsen og ministeriets supplerende svar viste bl.a., at myndighederne er opmærksomme på en lang række af de forvaltningsretlige krav, men at det endnu ikke er muligt at give en detaljeret beskrivelse af, hvorledes hvert enkelt forvaltningsretligt krav realiseres teknisk. Dette fastlægges først i udviklingsprojektets designfase. Ministeriet ville have skærpet opmærksomhed på designfasen, med henblik på at systemet indrettes således, at alle forvaltningsretlige krav kan overholdes i restanceinddrivelsesarbejdet. Ministeriet vil vende tilbage med en redegørelse for, hvorledes de enkelte forvaltningsretlige krav er indarbejdet i systemløsningen.

---

<sup>1</sup> FOB 1997, s. 198

<sup>2</sup> FOB 2008, s. 79 (særligt s. 85)

<sup>3</sup> FOB 2003, s. 686

<sup>4</sup> FOB 2001, s. 290

<sup>5</sup> FOB 2009 4-7

<sup>6</sup> Sag nr. 13/02325; ikke offentliggjort

<sup>7</sup> FOB 2004, s. 569, særligt s. 571 f. og 622 f.

<sup>8</sup> FOB 2006, s. 390

<sup>9</sup> J.nr. 2007-3631-009; ikke offentliggjort

---

<sup>10</sup> FOB 2007, s. 399

<sup>11</sup> FOB 2008, s. 79

<sup>12</sup> FOB 2011 12-1

<sup>13</sup> FOB 2012-5

<sup>14</sup> FOB 2011 18-1

<sup>15</sup> J.nr. 2011-1776-8100, gengivet i forbindelse med en nyhed den 21. december 2011 på ombudsmandens hjemmeside

<sup>16</sup> J.nr. 2010-3100-7120, omtalt i to nyheder af henholdsvis 10. august 2010 og 6. juli 2011 på ombudsmandens hjemmeside

<sup>17</sup> FOB 2003, s. 735

<sup>18</sup> FOB 2004, s. 569

<sup>19</sup> J.nr. 2005-1166-299; ikke offentliggjort

## Forbrugerrådet Tænk

Til digitaliseringsstyrelsen

Forbrugerrådet Tænk skal hermed afgive nogle generelle bemærkninger til ovennævnte lovforslag, som er en del af udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Vi er opmærksomme på, at der er tale om udrulning af den såkaldte 3. bølge af serviceområder, der overgår til at blive digitale med henblik på at sikre, at al kommunikation mellem offentlige virksomheder og borgere skal ske digitalt i 2015.

Uanset de samfundsmæssige gevinster ved digitalisering af offentlige serviceydelser, skal vi henlede digitaliseringsstyrelsens opmærksomhed på Rigsrevisionens rapport fra oktober 2013. I rapporten advares der om, at (de undersøgte af) statens IT-systemer ikke er tilstrækkeligt beskyttet mod mulige hackerangreb og misbrug af fortrolige data. Det fremhæves blandt andet, at følsomme data, som sundhedsdata er i fare for at blive lækket. Nye tal fra Datatilsynet viser samtidigt, at der alene i 2013 har været 80 sager om sikkerhedsbrister, hvoraf 50 af sagerne vedrører data fra offentlige myndigheder. I den forbindelse gør Datatilsynet opmærksom på, at der i dag ikke er en generel anmeldelsespligt i forbindelse med databrud, hvorfor tallene ikke giver et retvisende billede.

I nærværende forslag er der blandt andet tale om obligatorisk digital selvbetjening i forbindelse med ansøgning om skilsmisse, separation, forældremyndighed og samværsret mv. hvilket alt sammen vedrører meget personfølsomme data. Forbrugerrådet Tænk er i tvivl om, hvorvidt staten derfor i forbindelse med udrulningen af 3. bølge af digitaliseringsstrategien foretager privatlivsimplicationsanalyser og indbygger databeskyttelse i it-systemerne. Dette vil være nødvendigt, hvis man skal leve op til dels Rigsrevisions anbefalinger om brug af kryptering, dels EU-Kommissionens forslag om en strammere persondatalov i medlemslandene.

Uanset de samfundsmæssige gevinster ved digitalisering af offentlige serviceydelser, skal Forbrugerrådet Tænk desuden gøre opmærksom på, at der fortsat er et stort antal danskere, som har svage digitale færdigheder (ifølge tal fra 2012 har knap 400.000 ældre aldrig benyttet internettet). Vi støtter derfor, at der i forslaget tages højde for de borgere, som ikke kan anvende digitale løsninger. Endelig skal vi opfordre til, at myndighederne sikrer, at løsningerne er tilgængelige og brugervenlige og at der er mulighed for vejledning og støtte i de tilfælde, hvor borgere ikke fritages for forpligtelsen.

Med venlig hilsen

**Vagn Jelsøe**  
Vicedirektør

**Anette Høyrup**  
Seniorjurist / Senior Legal Adviser

T +45 7741 7738 / M +45 2715 7432 / [taenk.dk](http://taenk.dk)  
Fiolstræde 17 B / Postboks 2188 / 1017 København K

**Forbrugerrådet  
Tænk**  
Danish Consumer Council

## Foreningen af Kommunale Beredskabschefer

På vegne af Foreningen af Kommunale Beredskabschefer (FKB) skal jeg oplyse at foreningen ikke har nogen bemærkninger til det fremsendte forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark.

Venlig hilsen



### Næstved Brand & Redning

Næstved Kommune  
Manøvej 25  
4700 Næstved

Flemming Nygaard-  
Jørgensen  
Beredskabschef

Telefon: +45 5588 6360  
[www.naestved.dk](http://www.naestved.dk)

Direkte: +45 5588 6361  
Mobil: +45 5117 3759  
E-mail: [flnyg@naestved.dk](mailto:flnyg@naestved.dk)



## Foreningen af Vandværker i Danmark

Foreningen af Vandværker i Danmark skal herved oplyse, at man ikke har kommentarer til samleloven om obligatorisk digital selvbetjening.

**Med venlig hilsen**

**Pernille Weile**

*Jurist*



Foreningen af Vandværker i Danmark  
Solrød Center 20C, <sup>1</sup>, 2680 Solrød Strand  
Tlf. 5614 42 42, [www.fvd.dk](http://www.fvd.dk), [fvd@fvd.dk](mailto:fvd@fvd.dk)

Digitaliseringsstyrelsen

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

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

WILDERS PLADS 8K

1403 KØBENHAVN K

TELEFON 3269 8888

DIREKTE 3269 8816

LUJJ@HUMANRIGHTS.DK

MENNESKERET.DK

J. NR.

540.10/30080/LUJJ/DETS/HAL

**HØRING OVER UDKAST TIL FORSLAG TIL LOV OM  
ÆNDRING AF FORSKELLIGE LOVBESTEMMELSER OM  
ANSØGNINGER, ANMELDELSER, MEDDELELSER,  
ANMODNINGER OG ERKLÆRINGER TIL OFFENTLIGE  
MYNDIGHEDER SAMT ÆNDRING AF LOV OM  
UDBETALING DANMARK**

17. DECEMBER 2013

Digitaliseringsstyrelsen har ved e-mail af 19. november 2013 anmodet om Institut for Menneskerettigheders eventuelle bemærkninger til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindsud, ansøgning om parkeringslicens samt anmodning om attestationer efter CPR-loven).

Instituttet har følgende bemærkninger:

**OM LOVFORSLAGET**

Lovforslaget udmønter dele af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og indfører krav om, at de borgere, der kan, skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger på en række serviceområder.

Ifølge lovforslaget vil der blive taget højde for borgere med særlige behov, såsom særlige handicap (såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens), manglende digitale kompetencer, sprogvanskeligheder m.v., der gør, at borgeren ikke kan anvende de digitale løsninger.

Såfremt den offentlige myndighed vurderer, at der foreligger særlige behov i den konkrete sag, skal myndigheden tilbyde borgeren en anden

måde at ansøge, anmelde eller indberette på. Det vil bero på en konkret vurdering, hvilken hjælp den enkelte borger vurderes at have brug for.

## **TILGÆNGELIGHED**

Danmark er ifølge artikel 9 i FN's konvention om rettigheder for personer med handicap forpligtet til at sikre reel tilgængelighed til offentlige hjemmesider, der er beregnet til at blive benyttet af alle borgere.

Digitaliseringsstyrelsens kortlægning af offentlige hjemmesiders tilgængelighed fra december 2012 viser imidlertid, at 34,4 procent af de offentlige hjemmesider vurderes til at have en "mangelfuld tilgængelighed" og at 4,4 procent vurderes til at have en "dårlig tilgængelighed". Mangelfuld tilgængelighed indebærer, at en hjemmeside har adskillige formelle tilgængelighedsfejl og flere væsentlige funktioner og/eller væsentligt indhold, som ikke kan bruges af en eller flere brugergrupper. Dårlig tilgængelighed indebærer, at en hjemmeside har mange formelle tilgængelighedsfejl og mange alvorlige tilgængelighedsproblemer med væsentligt indhold, som udelukker en eller flere brugergrupper.

Det fremgår af lovforslaget, at det forudsættes, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, og at Digitaliseringsstyrelsen følger op på i hvilket omfang, myndighedernes løsninger lever op til kravene for obligatorisk digital selvbetjening.

Digitalisering er på mange måder positiv for blandt andet personer med handicap, fordi mange gennem IT kan opleve større mulighed for selv at tilegne sig viden og kommunikere på lige fod med andre, såfremt hjemmesiderne er tilgængelige. Lovgivningen om obligatorisk digital selvbetjening indeholder som nævnt mulighed for at blive undtaget fra denne pligt. Instituttet finder imidlertid, at muligheden for at blive fritaget fra digital selvbetjening ikke bør erstatte tilgængelighed. Manglende tilgængelighed vil altid medføre eksklusion af personer med handicap.

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler – med henblik på at fremme den enkeltes menneskerettigheder – at det sikres, at digital selvbetjening gøres tilgængelig for personer med handicap.

## **ADGANG TIL INFORMATION**

Det fremgår ligeledes af lovforslaget, at borgerne skal kende de digitale muligheder og være trygge ved, at det er en god og sikker måde at kommunikere med det offentlige på, samt at det forudsættes, at dette kommunikeres til borgerne af de relevante myndigheder eksempelvis gennem information på hjemmesider samt informere relevante grupper i borgerservicecentre eller i anden relevant sammenhæng.

Derudover fremgår det, at borgere kan henvende sig hos de relevante myndigheder, i borgerservicecentre, m.v. for at få hjælp og vejledning til at bruge digital selvbetjening.

Informationen fra offentlige myndigheder til borgere formidles ofte enten via hjemmesider, foldere og pjecer, eller ved, at borgeren henvender sig personligt til myndigheden. Informationen på hjemmesider eller i foldere og pjecer er ofte ikke oversat til andre sprog end dansk og er ofte for svært tilgængeligt formuleret. Ved personlige henvendelser er der ofte ikke mulighed for tolkning – især ikke, hvis henvendelsen er spontan.

- Institut for Menneskerettigheder anbefaler – med henblik på at fremme den enkeltes menneskerettigheder – at det sikres, at information, hjælp og vejledning til personer, som har ikke taler eller forstår dansk, er tilgængelig på relevante sprog.

Der henvises til j.nr. 2013-6235-013.

Venlig hilsen

Lucienne J. L. Jørgensen

16 dec 13

Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Att. Katrine Neregaard Rasmussen  
cc. Anine Bach Møller  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

### **Hørings svar vedr. udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening**

Digitaliseringsstyrelsen har ved e-mail af d. 19. november 2013, **j.nr. 2013-6235-013**, sendt udkast til lovforslag om obligatorisk digital selvbetjening inden for en række nye områder i høring.

DJ skal hermed fremsætte følgende bemærkninger til udkastet:

#### **Der bør stilles krav til supporten**

Overordnet set ser DJ positivt på digitaliseringsstrategien – men hvis ambitionen om, at borgerne skal opleve digitaliseringen som en serviceforbedring (s. 19), skal indfries, fordrer det kraftige forbedringer af brugervenlighed og kvalitet – som der selv peges på i høringsmaterialet.

I DJ bruger vi i dag mange ressourcer på at hjælpe borgere og enkeltmandsvirksomheder, der trods udmærkede it-færdigheder ikke kan finde ud af de allerede eksisterende selvbetjeningsløsninger. Vi ved, at det samme gør sig gældende for andre organisationer – og i særdeleshed for organisationer, der har medlemmer i gråzonen mellem det at være ansat og det at være en virksomhed med ansatte.

Disse borgere og enkeltmandsvirksomheder oplever det som en klar serviceforringelse, at de ikke længere kan møde op og få hjælp eller ringe til den myndighed, de har brug for at komme i kontakt med. De er hverken handicappede eller mangler it-færdigheder, men oplever selvbetjeningsløsningerne som indviklede og forvirrende og ønsker hjælp til at bruge dem.

I modsætning til løsninger som fx netbank er de fleste funktioner nogen, de kun sjældent har brug for at benytte og derfor aldrig får "rutine" i.

I høringsmaterialet peges der på dels en supportfunktion, der desværre ikke er nærmere beskrevet, dels henvises der til, at borgere og enkeltmandsvirksomheder kan få hjælp på nærmeste borgerservice eller bibliotek.

s. 32

*"Samtidig vil der kunne oplyses om, at der er mulighed for at få hjælp til at anvende de digitale løsninger ved telefonisk henvendelse eller personligt fremmøde i borgerservicecentre og på bibliotekerne."*



DJ skal opfordre til, at formuleringen strammes, så der kommer til at stå ”samtidig skal der oplyses om”.

Da nærværende tredje bølge af obligatorisk digital selvbetjening omfatter områder, der er af endog yderst personfølsom karakter, og som for en del af områdernes vedkommende er aktuelle for nogle af samfundets svageste, anser DJ det for at være af afgørende betydning, at der dels stilles konkrete krav til karakteren og omfanget af den support, der fremover tilbydes, dels at det sikres, at der på bibliotekerne er de fornødne resurser og fysiske rammer til at yde en diskret support af kompetente videnpersoner underlagt tavshedspligt.

### **Papirfuldmagten bør fastholdes**

Der peges i materialet på allerede eksisterende muligheder for at overdrage fuldmagt, så en anden person får mulighed for at agere på borgerens vegne. Som DJ læser materialet samt anden information hos digitaliseringsstyrelsen om den såkaldte ”fællesoffentlige digitale partsrepræsentationskomponent”, så fordrer denne, at den pågældende borger logger på og digitalt giver en anden person adgang til at agere på vedkommende vegne.

Fuldmagten kræver med andre ord efter alt at dømme samme eller højere grad af it-kompetence som selvbetjeningsløsningerne i sig selv.

DJ anbefaler, at det fortsat også fremover bliver muligt at udstede en fuldmagt på papir, så indehaveren af fuldmagten ved henvendelse til myndighederne kan få adgang til at agere på den udstedende borgers vegne.

Vi anerkender ønsket om helt at eliminere den personlige kontakt og overgå til 100 % elektronisk kommunikation, men vi finder, at hensynet til den enkeltes retssikkerhed og behovet for i akut opståede situationer at kunne skrive en fuldmagt - uden at skulle være i stand til at logge på og gennemføre en digital procedure eller skulle søge hjælp på nærmeste bibliotek – må veje tungere end de digitale ambitioner.

### **Meddelelser til borgerne**

I udkastet gøres der rede for, hvornår en meddelelse anses for at være myndighederne i hænde. I den forbindelse vil DJ gerne opfordre til, at meddelelser fra myndighederne fremover i højere grad arbejder med sigende emnelinjer, da vi oplever, at medlemmerne overser vigtige henvendelser i deres eboks, fordi henvendelsens emne/karakter ikke fremgår klart.

### **Digitale selvbetjeningsløsninger skal kunne håndtere selvstændige uden CVR samt kombinatorer**

Lovforslaget forholder sig til to mulige brugere af de digitale selvbetjeningsløsninger: Borgere (lønmottagere) og virksomheder.

Dermed ser der ikke ud til at være taget højde for den voksende gruppe på arbejdsmarkedet, der juridisk arbejder i krydsfeltet mellem disse to poler.

Det drejer sig om

- 1) Skattemæssigt selvstændige uden CVR-nummer
- 2) Såkaldte kombinatorer: 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, fordi de ikke er tænkt ind i designet af løsningen.

I lovforslaget ser gruppen af selvstændige uden CVR-nummer ud til at skulle opfordres til at anskaffe sig et CVR-nummer, selv om de ikke sælger momspligtige ydelser. (DJ går ud fra, at lønmodtagere med både A- og B-indkomst falder ind under kategorien "borgere".)

På s. 45 hedder det:

*"Desuden skal eksempelvis enkeltmandsvirksomheder, foreninger og organisationer være registreret i CVR, hvis de er omfattet af skatte og afgiftslovgivningen (hvis de er momspligtige mv.), eller hvis krav om CVR-registrering følger af anden lovgivning. Enkeltmandsvirksomheder og foreninger, som ikke er omfattet af et lovbestemt krav om registrering i CVR, kan dog selv lade sig registrere på frivillig basis i CVR og derved få et CVR-nummer. For foreninger er dette allerede muligt i dag. [For enkeltmandsvirksomheder forventes dette at blive muligt fra januar 2014]."*

DJ vil kraftigt advare imod, at selvstændige eller honorarmodtagere uden CVR-nummer fremover opfordres til at anskaffe sig et CVR-nummer for at kunne benytte en digital selvbetjeningsløsning. Anskaffelse af CVR-nummer kan have vidtrækkende konsekvenser i forhold til anden lovgivning. I stedet for at lægge op til "proforma-CVRregistrering" bør digitale selvbetjeningsløsninger fremover designes, så de kan håndtere denne voksende gruppe på arbejdsmarkedet.

Det hedder videre på d. 45:

*"En virksomhed, der ikke har et CVR-nummer, kan ikke få en NemID medarbejdersignatur. En virksomhed, der ikke kan få en NemID medarbejdersignatur, skal tilbydes en anden måde at ansøge, anmelde, anmode mv. på end digitalt, hvis selvbetjeningsløsningen forudsætter anvendelse af NemID medarbejdersignatur."*

DJ bemærker, at det allerede i dag halter gevaldigt med både adgangen til og information om adgangen til sådanne "andre måder" at benytte selvbetjeningsløsninger. Belært af erfaringen fra de allerede eksisterende selvbetjeningsløsninger, opfordrer vi derfor til, at der stilles meget konkrete krav til, at al support og information om løsningerne også omfatter hjælp til denne gruppe med konkret henvisning til den alternative søgeadgang/betjeningsløsning.

### **Implementeringen bør løbende evalueres**

Da der i lovforslaget henvises til løsninger, der endnu ikke er implementeret, og da der løbende forekommer tekniske ændringer og justeringer af selvbetjeningsløsningerne – herunder af selve grundstenen i systemet: nemid – skal DJ opfordre til, at der sker en grundig evaluering af brugernes opfattelse af og håndtering af de digitale selvbetjeningsløsninger, før der udrulles flere bølger af selvbetjening.

### **Retsstilling ved systemnedbrud**

Lovforslaget definerer, hvornår en meddelelse juridisk kan siges at være nået frem til myndighederne. Der bør ligeledes i lovforslaget tages stilling til, hvorledes borgere og virksomheder er stillet, hvis systemerne helt eller delvist bryder ned i dagene op til særlige frister, ligesom det bør defineres, hvornår en meddelelse kan siges at være nået frem til borgeren.



DJ uddyber naturligvis gerne høringsvaret.

Venlig hilsen

Kirstine Baloti  
Faglig konsulent  
Dansk Journalistforbund  
medier og kommunikation  
[www.journalistforbundet.dk](http://www.journalistforbundet.dk)  
[kib@journalistforbundet.dk](mailto:kib@journalistforbundet.dk)





Digitaliseringsstyrelsen  
Katrine Neregaard Rasmussen  
Chefkonsulent  
E knera@digst.dk

## **KL høringsvar vedr. lovforslag til bølge 3 af obligatorisk digital selvbetjening**

KL har den 19. november modtaget udkast til lovforslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark. Lovforslaget retter sig mod bølge 3 af obligatorisk digital selvbetjening.

Det er KL's opfattelse, at overgangen til digital kommunikation for bølge 1 er gået godt med en høj digitaliseringsgrad for alle områder, der er omfattet af bølge 1. Bølge 2 er trådt i kraft den 1. december, og KL vurderer, at kommunerne er godt rustet til denne opgave.

Lovforslaget ligger i forlængelse af tidligere love vedr. obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget til bølge 3 udmærker sig ved også, at opgaver, hvor Udbetaling Danmark (UDK) har myndighedsopgaver er omfattet. Og igen en række opgaver, der håndteres i nye områder af den kommunale forvaltning. Dertil kommer, at flere opgaveområder i bølge 3 er karakteriseret ved at være løbende ydelser, hvor der er behov for at indmelde f.eks. ændringer i ydelsesgrundlag. Det har betydning for den måde, kommunerne møder borgerne.

Borgere, der kan kommunikere digitalt, skal gøre det, mens de borgere, der ikke kan, skal betjenes på anden vis. KL vil gerne fastslå, at der fortsat vil være mange borgere, som skal have og vil få den nødvendige hjælp og vejledning, eller som helt skal undtages fra kravene om digital selvbetjening, fordi borgerne ikke er digitalt parate. Der er behov for, at mulighederne for at undtage borgere uddybes og tydeliggøres yderligere med indførelsen af bølge 3.

Den 17. december 2013

Sags ID: SAG-2013-06585  
Dok.ID: 1788925

KCP@kl.dk  
Direkte 3370 3758  
Mobil 2145 6624

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1/4

### *Generelle kommentarer til lovforslaget*

Af indledningen til lovforslaget (s. 15m) fremgår det, at papirblanketter og brevpost udfases frem mod 2015. KL er enig i ambitionerne om at øge digital kommunikation med den offentlige sektor. Men vil gerne fastslå, at blanketter og papirpost ikke afskaffes for de borgere, der enten undtages fra digital selvbetjening eller fritages fra digital post. KL foreslår derfor, at sætningen fjernes.

Lovforslaget adresserer ligesom de forgående love for bølge 1 og 2 (lov nr. 558 af 18/06/2012 og lov nr. 622 af 12/06/2013), at der kan være helt ekstraordinære situationer, hvor kommunerne ud fra en samlet økonomisk vurdering finder, at det kan være hensigtsmæssigt for den offentlige myndighed at behandle en ansøgning, selvom den ikke er modtaget ved digital selvbetjening. KL er enig i denne formulering, men mener, at det bør præciseres, hvornår denne præmis finder anvendelse. Der nævnes konkrete eksempler, som behovet for to underskrifter, fuldmagt, og at systemerne er ude af drift. KL foreslår, at sætningen på side 41, hvor det fremgår, at muligheden for at undlade at afvise ikke-digitale ansøgninger *ikke* kan bruges til generelt at udskyde implementeringen af selvbetjeningsløsninger, tydeliggøres generelt. En tydeliggørelse sikrer, at en forståelse for, hvornår bl.a. kommunerne kan vælge at undlade at modtage ikke-digitale henvendelser ud fra en samlet økonomisk vurdering.

Dertil vurderer KL, at det er nødvendigt at præcisere, at fritagelse fra Digital post ikke nødvendigvis giver undtagelse fra obligatorisk selvbetjening. Dette kunne anføres i bemærkningerne.

Det bør generelt i lovforslaget bemærkes, at alle selvejende institutioner, kommunale a/s og lignende også er omfattet af krav om at stille løsninger til rådighed, såfremt de administrerer nogle af de omfattede områder på en myndigheds vegne. I kommunerne er det f.eks. relevant ift. lån og udleje af lokaler, hvor eksempelvis selvejende idrætshaller også omfattes.

Endelig bør det også tydeliggøres, at partsrepræsentanter for borgere også er omfattet af krav om obligatorisk selvbetjening. Det gælder med mindre der er særlige aftaler på området, som f.eks. i bølge 2-loven, hvor læger kan søge om hjælpemidler på vegne af borgere efter særlige processer, i henhold til aftalen mellem PLO og kommunerne.

### *Håndtering af undtagelser i opgavesplittet mellem UDK og kommunerne*

Af hensyn til borgere, der måtte have større udfordringer med selvbetjening, vurderer KL, at det er afgørende, at borgerne har mulighed for en undtagelse fra selvbetjening i såvel deres ansøgning som hele sagsforløbet. F.eks. ansøgning og løbende ændringer i en pensions sag eller i

en sag om boligstøtte. Borgere søger her om forsørgelsesydelser, og det kan være længerevarende sager. Borgere skal hjælpes og vejledes til selvbetjening, men naturligvis kun, når kommunen vurderer, at det reelt er muligt for borgeren. Denne tilgang bør gælde UDK-områderne samt områderne på det sociale område, som omfattes af bølge 4.

KL er også af den opfattelse, at borgerne orienterer sig omkring forholdene på den ydelse, der er mulig og tildeles. Men ikke i bredere definitioner som serviceloven, aktivloven eller lign, fordi ydelserne som udgangspunkt opdeles. På enkelte områder, som fx pensionsområdet, er der dog meget tæt forbundne ydelser, som borgeren ikke ville kunne adskille.

På den baggrund vurderer KL, at det er mest hensigtsmæssigt, at der gives mulighed for at undtage borgere fra kravet om selvbetjening fra ydelsesområde til ydelsesområde i potentielt hele sagsforløbet. Men ikke pr. lovområde. I så fald vil kommunerne stå over for en stor kommunikationsopgave både internt og eksternt i forhold for at forklare, hvornår hvilke ydelser falder under samme lovområde.

KL vurderer, at det over for borgerne ikke vil være relevant at gøre det op i ydelsesområder ift. Lovområder, og at det derfor vil være vanskeligt at forklare hvilke ydelsesområder, der falder under hvilke lovområder. Det kan give en ny uigennemskuelig sammenkædning for borger og borgerservice, som kan blive vanskeligt både at administrere og kommunikere. Borgernes livssituation og mulighed for at få ydelser afhænger af deres konkrete situation som f.eks. deres civilstand osv. KL vurderer ikke, at man kan gruppere områderne således, at der kan tages højde for alle tænkelige scenarier. På den baggrund, vurderer KL, at undtagelser kun bør tildeles pr. ydelse og kun pr. lovområde, hvor det er særligt relevant, f.eks. på pensionsområdet samt evt. yderligere områder, som senere skulle vise sig hensigtsmæssigt efter nærmere analyse.

Som konsekvens af ovenstående tilgang, bør forslaget til ændringen af boligstøttelovens §40a stk. 5 udgå, idet undtagelser fra beboerindsud og boligstøtte sker uafhængigt af hinanden. Samme sammenkædning af ydelser mener KL således bør tilrettes i hele lovforslaget, eksempelvis på side 71n/72ø/118, hvor omfanget af undtagelsen beskrives som at følge ydelsesloven.

KL finder, at kommunernes rolle som konsekvens af lovforslaget udvides i forhold til digital medbetjening af borgere med særlige behov (ATA-borgere) og evt. afgørelse om undtagelse på UDK's områder i forhold til i dag.

Hertil bør det pointeres, at det forventes, at UDK selv står for den primære hjælp til selvbetjening, f.eks. over telefonen, for alle borgere, der først tager

kontakt til UDK *inden* borgerne evt. henvises til kommunerne. Dette kunne tydeliggøres eksempelvis på side 27 og 32.

På side 86 fremgår det, at der ikke er nogen økonomiske konsekvenser af lovforslaget på UDK's områder. Hertil vil KL bemærke, at der netop med lovforslaget er en *udvidet* opgave med medbetjening af alle borgere, samt en ny opgave i kommunerne i forbindelse med aføgelse af, hvorvidt borgeren skal undtages fra obligatorisk selvbetjening efter regler fastsat i medfør af stk. 2, samt den advisering til UDK, der er forbundet hermed. Omfanget af de økonomiske konsekvenser af disse nye opgaver i kommunerne er ikke endeligt afklaret. KL forventer, at dette vil blive håndteret i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes økonomi for 2015.

Derudover vil der i medfør af obligatorisk selvbetjening på UDK-områderne ligeledes være økonomiske gevinster for UDK. Størrelsen og fordelingen af disse forventer KL aftalt i forbindelse med forhandlingerne om kommunernes økonomi for 2015.

./.

KL har en række specifikke bemærkninger til lovforslaget. Disse fremgår af vedhæftede bilag.

Med venlig hilsen

Pia Færch  
Kontorchef  
Kontoret for Digitalisering og Borgerbetjening

# Bilag

## Specifikke kommentarer til lovforslag vedr. bølge 3 af obligatorisk digital selvbetjening

Den 17. december 2013

Sags ID: SAG-2013-06585  
Dok.ID: 1788927

### Parkeringsområdet

I ændringen til vejlovens §107 bør det tydeliggøres, at det implicitte krav om, at alle kommunerne skal stille løsninger til rådighed på alle områder ikke gælder på parkeringsområdet såfremt der ikke er, eller kun er meget få, licenser til beboere/erhverv i den enkelte kommune. Denne præcisering er nødvendig for at tydeliggøre, at en kommune med eksempelvis kun 10 parkeringspladser i kommuner, der kræver en beboer/erhvervslicens ikke skal ud og anskaffe digitale selvbetjeningsløsninger hertil.

KCP@kl.dk  
Direkte 3370 3758  
Mobil 2145 6624

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1/2

### Udlån og udleje af lokaler

På området for udlån og udleje af lokaler, vil frivillige foreninger bl.a. i høj grad være ansøgere. KL vurderer, at der vil være frivillige foreninger, som ikke vil være i stand til at ansøge digitalt grundet udfordringer med anvendelse af digitale løsninger pga. f.eks. ledende medlemmers funktionsnedsættelser eller andre årsager, som ville kunne fritage dem, såfremt de agerede som borgere. Da foreninger kategoriseres som virksomheder og dermed er omfattet af kravet om fuld selvbetjening, vil det ikke være mulighed for kommunen at betjene foreningen på anden vis. Således kan kravet om obligatorisk selvbetjening særligt for frivillige foreninger på dette område være en barriere for foreningers adgang til anvisning af lokaler.

### Byggetilladelser

Ansøgning om byggetilladelse og anmeldelse af byggearbejde indgår som del af bølge 3. I bemærkningerne (s. 53m) fremgår det hvilke dokumenter, der kan eller skal indgives digitalt, herunder hvilke dokumenter der kan indgives på anden måde. Det foreslås, at tegninger og andet projektmateriale

kan sendes fysisk pga. risiko for målestoksforhold forsvinder ved en digitalisering af materialet.

KL vil gerne pointere, at tegninger og andet materiale som udgangspunkt ikke mister noget ved at blive digitaliseret. Målestoksforhold skal fremgå af tegningerne, der bør aldrig skulle måles op ud fra en tegning. Såfremt der er behov for at specifikke tegninger i fysisk form, kan forvaltningen bede om dette i sagsbehandlingsforløbet. KL foreslår derfor, at det skærpes, at alt materiale vedr. ansøgning om byggesager og byggeanmeldelser afleveres digitalt i forbindelse med ansøgningen. Dette vil desuden være muligt, når KOMBIT's Byg og Miljø løsning udruller til kommunerne i løbet af 2014.

#### Affaldsområdet

På affaldsområdet fremgår det, at alle meddelelser inden for affaldsregulativet er omfattet af lovforslaget. KL mener, at der er behov for at præcisere, at der er tale om ansøgninger og anmeldelser i udgangspunktet, og der således ikke er tale om generel kommunikation omkring en sag. Eksempelvis er klager over en konkret afgørelse vedr. en ansøgning indenfor affaldsregulativet ikke omfattet af kravet om digital kommunikation.

I §4 vedr. regler for digital kommunikation på affaldsområdet mangler der en formulering af, at det er kommunalbestyrelsen, der bestemmer, hvordan en ansøgning skal indgives, herunder om det skal være mundtligt eller skriftligt.

## Københavns Kommune

Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Hermed svar fra Center for Ressourcer i Teknik- og Miljøforvaltningen i Københavns Kommune. Centeret varetager blandt andet Teknik- og Miljøforvaltningens centrale digitaliseringsopgaver, og det er qva disse opgaver vi svarer.

Lovforslaget opererer med at ”*en digital ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for kommunalbestyrelsen*” og giver også eksempel på, at en ansøgning der er afsendt og tilgængelig kl. 23 om aftenen, anses for at være kommet frem den pågældende dato.

Afhængigt af hvordan servicemål udregnes ift. modtaget/accepteret datoer, så kan det give udfordringer for servicemålene, hvis ansøgninger modtages op til/eller på helligdage og lukkedage.

De generelle mål for digital selvbetjening ligger som bekendt på 80%, men flere steder i lovforslag og noter understreges ønsket om, at der lykkes for ansøgninger uden om den digitale løsning. For byggeanmeldelser og ansøgninger gives mulighed for at dokumentation kan sendes fysisk, mens ansøgninger, dispensationer og anmeldelser skal indgives digitalt. Imidlertid så opererer KOMBIT i sin business case for Byg & Miljø løsningen (som ca. 96 kommuner er tilmeldt) med en digitaliseringsgrad på 70%, fordi der er behov for komplekse sager som ”håndbæres” gennem ansøgningsprocessen. Der er et vist modsætningsforhold, som CRS mener man kunne påpege over for KL.

Med venlig hilsen

**Ulla Kiel Juncker**

Ledelsessekretariatet

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Center for Ressourcer

Njalsgade 13, 2  
Postboks 457  
2300 København S

Mobil +45 2476 9655  
Email [ac97@tmf.kk.dk](mailto:ac97@tmf.kk.dk)  
EAN 5798009493149



Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Chefkonsulent Katrine Neregaard Rasmussen  
Sendt pr. e-mail til knera@digst.dk

#### Landbrug & Fødevarer

Axelborg, Axeltorv 3  
DK 1609 København V

T +45 3339 4000  
F +45 3339 4141  
E info@lf.dk  
W www.lf.dk

CVR DK 25 52 95 29

### Høring over udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening

Finansministeriet ved Digitaliseringsstyrelsen har den 19. november 2013 fremsendt udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening i høring. Med lovforslaget foreslås det, at der pr. 1. december 2014 indføres krav om, at de borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger på en række yderligere serviceområder.

Erhvervsorganisationen Landbrug & Fødevarer takker for muligheden for at bidrage med et høringssvar.

Landbrug & Fødevarer mener, at øget digitalisering er en af hjørnestenene i bestræbelserne på at effektivisere den offentlige sektor. Landbrug & Fødevarer ser derfor positivt på øget digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne.

Landbrug & Fødevarer finder det også positivt, at lovforslaget indeholder muligheder for at fravige kravet om digital kommunikation, når der foreligger særlige omstændigheder, som vanskeliggør digital kommunikation for den enkelte borger.

Men hvis den øgede digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne skal kunne gennemføres med succes i Danmark, er det vigtigt, at den digitale infrastruktur er til stede i en sådan grad, at der kan skaffes effektive bredbåndsforbindelser til alle dele af landet. Dette er ikke tilfældet, som det er i dag, hvor det i yderområderne kan være vanskeligt at skaffe internetforbindelser, der har en tilstrækkelig hastighed til, at den påtænkte digitale kommunikation kan finde sted.

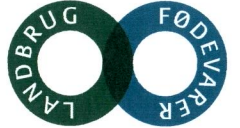
Landbrug & Fødevarer skal i den forbindelse opfordre til, at der fra regeringens side kommer fokus på problematikken om de manglende bredbåndsforbindelser i yderområderne, så problemet kan blive løst indenfor de nærmeste måneder. Sker dette ikke, vil intentionerne med lovforslaget i nogen grad blive udvandet. Det er Landbrug & Fødevarer opfattelse, at internetforbindelser med beregnet downstreamhastighed på mindst 3 Mbit/s er nødvendige i hele landet, såfremt den planlagte øgede digitalisering i Danmark skal kunne gennemføres tilfredsstillende.

Det er i øvrigt i digitaliseringsprocessen vigtigt at have for øje, at digitaliseringen ikke må medføre, at der bliver automatisk adgang til alle underliggende, fortrolige og følsomme dokumenter i sagerne. Det er samtidigt afgørende, at systemejeren af det "digitale system" har dokumenterede procedurer for, at der ikke kan slippe følsomme oplysninger ud.

Landbrug & Fødevarer er erhvervsorganisation for landbruget, fødevarer- og agroindustrien. Med en eksport på over 148 milliarder kroner årligt og med 183.000 beskæftigede repræsenterer vi et af Danmarks vigtigste eksporterhverv

Ved at nytænke og synliggøre erhvervets bidrag til samfundet sikrer vi vores medlemmer en stærk placering i Danmark og globalt.





Endelig skal Landbrug & Fødevarer opfordre til, at der i månederne forud for indførelsen af den obligatoriske digitale kommunikation laves oplysningskampagner på bl.a. internettet og i fjernsynet, så borgerne bliver gjort bekendt med de kommende ordninger.

Landbrug & Fødevarer står naturligvis til rådighed for en drøftelse af de ovennævnte synspunkter.

Med venlig hilsen

**Annika Lund**  
Erhvervsjuridisk Konsulent

Generel Erhvervspolitik

D 33394210  
M 51671545  
E anl@lf.dk



Landsorganisationen i Danmark  
Danish Confederation of Trade Unions

Islands Brygge 32D  
Postboks 340  
2300 København S

Telefon 3524 6000  
Fax 3524 6300  
E-mail lo@lo.dk

Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

Sagsnr. 11-306  
Vores ref. EKH/MBS/lgy  
Deres ref. 2013-6235-013

*Sendes pr. e-mail til [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) og [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk).*

Den 3. januar 2014

### **Hørings svar om samlelov vedr. digitalisering**

LO har modtaget høring vedr. udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark.

Indledningsvist skal vi beklage den sene besvarelse. LO har følgende kommentarer til udkastet:

Indførelsen af digital selvbetjening for borgere og virksomheder er overordnet positiv for så vidt, at brugervenlighed og kvalitet passer til målgruppen. Formentlig vil langt hovedparten af borgere og virksomheder opleve digitaliseringen som forbedret service på en række områder. Man bør dog være opmærksom på, at der er en større gruppe borgere, der alene i kraft af den måde de arbejder på, allerede i dag har store vanskeligheder med at benytte digitale selvbetjeningsmuligheder, samt at myndighedernes vejledning i den forbindelse ofte er meget mangelfuld og/eller risikerer at give borgerne en mængde problemer i relation til anden lovgivning.

Specifikt bruger LO's medlemsforbund, Dansk Artist Forbund, allerede mange ressourcer på, at yde "udvidet digital borgerservice" til medlemmer som oplever, at en række digitale løsninger ikke passer til deres arbejdsmarkedsmæssige status som enten ikke-fastansatte lønmodtagere og/eller selvstændige enkeltmandsvirksomheder uden CVR-nr.

Ikke sjældent oplever de tillige, at kommuner beder medlemmer skaffe sig et CVR-nr. "pro forma" med det formål at kunne skaffe nemID medarbejdersignatur, således at de kan anvende digitale løsninger. Ud over, at dette kan medføre en række erhvervmæssige gebyrer og afgifter, så kan det have omfattende konsekvenser for disse borgere i relation til fx a-kasse, SKAT, sygdom og barsel. Dertil kommer, at det ofte opleves, at mange kommuner ikke vejleder tilstrækkeligt i andre ikke-digitale muligheder i forbindelse med en ansøgningsproces eller slet og ret benægter papirblanketternes eksistens.

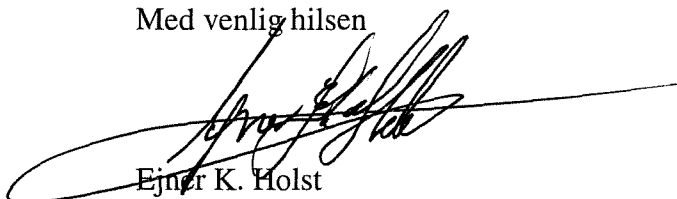
LO skal derfor opfordre til, at konsekvenser af forslaget om frivillig registrering i CVR (s. 45) granskes nøje. Helst så vi, naturligvis, at de digitale løsninger kunne

håndtere den (voksende) gruppe på arbejdsmarkedet, der ikke er fastansatte lønmodtagere og ej heller er en virksomhed. Deres status på arbejdsmarkedet beror ofte på en individuel vurdering i relation til forskellige lovkomplekser, hvor reglerne er forskellige, hvorfor kompleksiteten i forvejen er stor. Digitaliseringsstrategien skubber yderligere til denne udvikling, såfremt der ikke udvikles tidssvarende løsninger til disse grupper.

Indtil da, mener vi, at det er yderst vigtigt, at alle myndighedspersoner nøjagtigt kender reglerne for, hvornår der kan ses bort fra digital selvbetjening, samt at der er tydelig og tilgængelig information om, hvilke andre muligheder, der i stedet kan anvendes. I det perspektiv er det vanskeligt at se, at fx den telefoniske vejledning kan undværes (s. 19).

Sidst, men ikke mindst, vil vi knytte en kommentar til det digitale Danmarks beregninger af ydelser mm. , som i høj grad beror på data fra SKAT's eIndkomst-register. For hovedparten af de fastansatte lønmodtagere er det en enkel og nem løsning og for myndighederne et effektivt kontrolsystem. Kvaliteten beror dog helt og aldeles på arbejdsgivernes evne til at lønne og indberette korrekt. I takt med at SKAT fastlåser flere og flere felter i borgernes årsopgørelser, bliver opgaven med at få arbejdsgiverne til at rette fejl større og større. Ikke mindst hvis en borger er kunstner og har haft 30-40 forskellige arbejdsgivere i løbet af et år. Det er således evident, at digitaliseringsbestræbelserne i mange henseender har sendt gruppen af atypisk ansatte på arbejdsmarkedet, gevaldigt på overarbejde, langt ud over hvad der må forventes af borgere i Det Digitale Danmark.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ejner K. Holst', written over a horizontal line.

Ejner K. Holst

Finansministeriet  
Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

København, 16. december 2013

Att: Katrine Neregaard Rasmussen knera@digst.dk  
Anine Bach Møller abm@digst.dk

**Svar i forbindelse med høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark**

Oplysningsforbundenes Fællesråd (OF) takker for muligheden for at afgive høringssvar.

OF mener naturligvis, at de digitale muligheder skal udnyttes optimalt i kommunikationen mellem borgere og den offentlige sektor, og vil også for mange borgere være en lettelse. Men der er også mange borgere, som ikke kan udnytte de nye muligheder, og det er vores opfattelse, at udkastets indledende bemærkninger, punkt 2.3, nedtoner omfanget af de borgere, som ikke kan udnytte de nye muligheder.

Det anføres, at 84 % af de 16-89-årige er på nettet hver dag eller ugentligt - hvilket jo ikke er det samme, som at de alle er i stand til mere end at læse/se på nettet.

SFI har netop udgivet rapporten om de danske resultater af PIAAC, hvoraf det fremgår:

- at ca. 583.000 danskere svarende til 16,1 % af befolkningen mellem 16 og 65 år læser på niveau 0 eller 1,
- at hver tredje dansker har læsefærdigheder omkring eller under middel
- at mere end hver fjerde dansker mellem 16 og 65 år har problemer med at søge på nettet, vurdere informationer og finde rundt på hjemmesider og sende e-mails

Det er en kendt sag, at det er et tabu at man ikke kan læse/skrive, som det er vanskeligt at fortælle andre om/afsløre for andre, derfor kan det være vanskeligt for disse at søge hjælp/vejledning til brug for den digitale kommunikation.

Der findes også borgere her i landet, som ikke selv har en pc.

OF finder det derfor vigtigt, at det sikres, at ingen borger forhindres i at kommunikere med det offentlige, så afslag på anmodning om undtagelse fra tvungen digital kommunikation med det offentlige kan ankes til en anden myndighed, end den, der har givet afslaget.

Det er desuden vigtigt, at den obligatoriske digitale selvbetjening 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 selvbetjeningsløsninger fra det offentlige.

Med venlig hilsen



Bernhard Trier Frederiksen  
Formand  
Oplysningsforbundenenes Fællesråd

## Rigspolitiet

Digitaliseringsstyrelsen har anmodet Rigspolitiet om eventuelle bemærkninger til lovforslag om overgang til obligatorisk digital selvbetjening.

Lovforslaget giver ikke Rigspolitiet anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen  
Jakob Lundsager  
Chefkonsulent  
Koncernøkonomi, Økonomisekretariatet

RIGSPOLITIET **POLITI**  
Polititorvet 14  
1780 København V  
Tlf.nr.: 3314 8888  
Mobil: 9135 7700  
E-mail: [JLU014@politi.dk](mailto:JLU014@politi.dk)



Digitaliseringsstyrelsen  
digst@digst.dk

St. Kongensgade 45  
1264 København K

Tlf. 33 92 84 00  
Fax 33 11 04 15

rr@rigsrevisionen.dk  
www.rigsrevisionen.dk

---

**Høring - udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, meddelelser om affald, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om fastsættelse af børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter CPR-loven).**

21. november 2013

Kontor: 9.

J.nr.: 2012-3040-11

Kopi til:

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

Digitaliseringsstyrelsen har i brev af 19. september 2013 (Deres j.nr. 2013-6235-013) anmodet Rigsrevisionen om eventuelle bemærkninger til det af Digitaliseringsstyrelsen fremsendte udkast til forslag til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening.

Rigsrevisionen har ikke bemærkninger til udkastet.

Med venlig hilsen

Gert Mikkelsen

## SRF Skattefaglig Forening

Til Digitaliseringsstyrelsen

**Høringssvar til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår blandt andet ansøgning om byggetilladelse, meddelelser om affald, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær mv., anmodning om skilsmisse og separation, ansøgning om fastsættelse af børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter CPR-loven).**

SRF Skattefaglig Forening takker for det modtagne materiale og kan i den forbindelse meddele, at vi ikke har bemærkninger til det modtagne lovforslag.

Med venlig hilsen

Jesper Kiholm  
Specialkonsulent  
Skatterevisor / Master i skat



SRF Skattefaglig Forening

Formand for SRF Skattefaglig Forenings Skatteudvalg

Skattecenter Tønder  
Pioner Allé 1  
6270 Tønder  
Telefon: 72389468  
Mail: [jesper.kiholm@skat.dk](mailto:jesper.kiholm@skat.dk)  
Mobiltelefon: 20487375



## Statsforvaltningen

Til Digitaliseringsstyrelsen  
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen

Under henvisning til Digitaliseringsstyrelsens mail af 19. november 2013 (j.nr. 2013-6235-013) om høring over udkast til forslag om lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelse, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder mv. – udkast til samlelov 3 om obligatorisk digital selvbetjening, skal det meddeles, at forslaget ikke giver Statsforvaltningen anledning til bemærkninger.

Vi beklager den sene tilbagemelding.

Med venlig hilsen

**Rikke Hinrichsen**  
direktionsassistent



### Statsforvaltningen

Storetorv 10

6200 Aabenraa

Telefon: 72 56 70 00

Direkte telefon: 72 56 79 78

Mail: [post@statsforvaltningen.dk](mailto:post@statsforvaltningen.dk)

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

Send e-mails til Statsforvaltningen via din digitale postkasse på [www.borger.dk](http://www.borger.dk)

Katrine Neregaard Rasmussen, [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
Anine Bach Møller, [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

16. december 2013  
Isl

## **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om anmeldelser, ansøgninger, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder samt ændring af lov om Udbetaling Danmark**

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

Som det fremgår af lovbemærkningerne, er målet med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi bl.a. at effektivisere den offentlige sektor ved at sikre en bedre ressourceudnyttelse samtidig med, at borgerne oplever en bedre service. Dette formål er Ældre Sagen enig i. Men det er helt afgørende, at der for borgere med digitale udfordringer er let adgang til at blive fritaget for de digitale krav, og at der er god hjælp at hente for de borgere, der har behov for det i forbindelse med kontakten til det offentlige.

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:

- Myndighederne skal være opmærksom på den store andel borgere, der af den ene eller anden grund er udfordret af digitaliseringen
- Myndighederne skal sikre, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige og at brugertilfredsheden måles, så der kan ske tilpasninger og forbedringer
- Det skal være let for borgere med digitale udfordringer at blive fritaget for at bruge de digitale løsninger, og myndighederne skal oplyse herom i den generelle information om digitalisering. Beslutning herom skal tage udgangspunkt i borgernes egen vurdering. Fritagelsen skal kunne registreres centralt.
- Det skal altid være muligt at klage over afslag pga. manglende "særlige forhold"
- Der skal være gode forhold for at give og modtage it-undervisning.

### **Danskernes it-parathed**

De nyeste tal fra Danmarks Statistiks undersøgelse om it-anvendelse i befolkningen 2013 viser, at antallet af personer over 75 år, der aldrig har været på internettet, kun er faldet svagt. Der er forsat ca. 295.000 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 320.000 personer over 65 år, der aldrig har



været på nettet. Særligt borgere over 75 år er udfordret af digitaliseringen. I aldersgruppen 75-89-årige har 51% aldrig været på internettet, og de over 75-årige udgør mere end halvdelen af alle, der aldrig har brugt internettet. Hertil skal også bemærkes, at personer, der har været på nettet for mere end et år siden, indenfor et år og indenfor de seneste 3 måneder, ikke er omfattet af ovennævnte andel, der aldrig har været på internettet, men en del af disse vil formentlig have svært ved at *anvende* digitale løsninger. Så ældre, der ikke er i stand til at anvende digitale løsninger, er formentligt langt højere end 320.000 personer.

Ifølge strategien er formålet med at indføre digitaliseringen i bølger bl.a. at sikre, at de områder, hvor borgerne er mest digitale, først overgår til obligatorisk selvbetjening. Vi ved ifølge tallene fra Danmarks Statistik, at andelen af personer, der ikke er digitale, er størst i befolkningsgrupperne over 65 år. Derfor undrer det os, at man nu vælger at lade områderne under Udbetaling Danmark overgå til digital selvbetjening ved 3. bølge i stedet for ved 4. bølge. Ældre Sagen mener, at disse områder, fx ansøgning om folkepension, boligstøtte, personligt tillæg mv. først bør blive obligatorisk digitale i 4. bølge, da det vil give flere ældre mere tid til at lære at bruge computer og internet.

Ældre Sagen støtter en intensiveret indsats for at øge ældres it-færdigheder, så flere kan få glæde af internettets fordele og benytte de digitale selvbetjeningsløsninger. Vores it-frivillige yder allerede en betydelig undervisningsindsats over hele landet, og it-området er det område indenfor vores frivillige arbejde, hvor der er den største vækst. Den store interesse viser, at rigtig mange ældre gerne vil opnå digitale færdigheder. Derfor er der et behov for, at stat og kommuner intensiverer undervisnings- og vejledningsindsatsen. Dog er det vigtigt at anerkende, at uanset denne indsats vil der fortsat være en gruppe, der af forskellige årsager ikke magter at anvende de digitale løsninger.

### **Er myndighederne klar til digitaliseringen?**

Det fremhæves flere gange i bemærkningerne, at der er et stort besparelspotentiale ved fuld indfasning af digitaliseringsstrategien. Det fremgår af potentiale vurderingen, at der forventes en besparelse på ca. 105 mio. kr. årligt, når borgerne altovervejende anvender de digitale selvbetjeningsløsninger på de serviceområder, hvor det gøres obligatorisk.

Ældre Sagen anerkender dette økonomiske potentiale. Men vi vil samtidig understrege, at med så store besparelser bør staten og myndighederne også sørge for at foretage de nødvendige investeringer. Det fremgår af bemærkningerne, at det allerede i dag er muligt at betjene sig digitalt på de fleste områder i bølge 3, men at der er identificeret et behov for, at myndighederne gennemgår egne løsninger med henblik på at sikre høj brugervenlighed, tilgængelighed og kvalitet. Det må være en forudsætning for digitaliseringen, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige. Ligesom det bør sikres, at der er ordentlig netdækning i hele landet.



Af en rapport af 9. oktober 2013 fra Statsrevisorerne fremgår det, at statsrevisorerne forventer, at de offentlige myndigheder arbejder mere effektivt for at øge brugervenligheden ved, at offentlige myndigheder afsætter tilstrækkelige ressourcer til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger. Dette synspunkt støtter Ældre Sagen.

Ældre Sagen er opmærksom på, at der er udarbejdet en udviklingsvejledning med 24 minimumskrav til brugervenlighed og tilgængelighed i offentlige selvbetjeningsløsninger. Alligevel fremgår det af rapporten, at statsrevisorerne henstiller til, at Digitaliseringsstyrelsen opstiller mere ambitiøse mål for brugervenligheden i borgerrettede digitale løsninger og sikrer løbende opfølgning. Dette kan Ældre Sagen kun støtte. Det bør gøres obligatorisk for det offentlige at måle brugertilfredsheden og herudfra foretage løbende forbedringer. Det må formodes, at hvis de digitale selvbetjeningsløsninger er smarte og lette at bruge, tager udgangspunkt i borgernes behov og gør kontakten til det offentlige meget lettere, så vil målsætningen om 80% digitale henvendelser lettere blive opfyldt.

Ældre Sagen er endvidere opmærksom på, at der arbejdes på en NemID-løsning til mobile platforme. Dette er dog udskudt løbende over det sidste års tid og forventes nu klart i 2. kvartal af 2014, hvilket må siges at være et sent tidspunkt set i lyset af, at 1. bølge blev obligatorisk 1. december 2012.

I efteråret oplevede vi, at det i nogle dage ikke var muligt at bruge NemID, hvis man havde opdateret Java. Det er derfor positivt, at det fremgår af bemærkningerne, at myndighederne bør udvise fleksibilitet i forhold til at udsætte frister en rimelig tid, hvis der opstår it-problemer tæt på en angivet frist. Ældre Sagen ser det som en selvfølge, at der skal – ikke kun bør – udvises denne fleksibilitet.

Angående NemID har vi endvidere fået nogle henvendelser fra ældre personer, der har vanskeligt ved at bruge løsningen, fordi selve log-in-feltet ikke kan forstørres. Dette mener Ældre Sagen, at der bør findes en løsning på, så NemID er mere tilgængeligt for svagtseende.

Det fremgår af bemærkningerne, at det er væsentligt at formidle, at borger.dk er en fælles indgang til alle de digitale muligheder. Pr. 1. december 2013 blev det obligatorisk at ansøge digitalt om kropsbårne hjælpemidler. Ved opslag på borger.dk bliver man mødt med teksten: "Du skal vælge kommune. Det skal du, så vi kan vise dig den selvbetjeningsløsning, din kommune tilbyder. Fremgår din kommune ikke af listen, er det fordi, din kommune ikke har den valgte løsning." Her fremkommer en liste med 59 kommuner, hvilket vi forstår således, at borgere fra 39 kommuner ikke kan bruge borger.dk som en fælles indgang ved ansøgning om kropsbårne hjælpemidler på trods af, at det er obligatorisk at ansøge digitalt. Det er efter Ældre Sagens opfattelse uholdbart, at gøre områder "obligatorisk digitale", hvis de offentlige løsninger ikke er på plads.

Det er endvidere påfaldende, at man i efteråret har kunnet læse i nogle rapporter fra Aalborg Universitet, at flere offentlige myndigheder ikke har en digital postkasse og i en del tilfælde slet ikke svarer på digitale henvendelser (f.eks. e-mails) fra borgerne. En af



forskerne udtaler i en artikel i Politiken den 28. november 2013, at "vi vil klart fraråde borgerne at bruge mail eller digital post, hvis man vil være sikker på at få et svar fra myndighederne".

Man kan nogle gange få det indtryk, at der ikke gælder de helt samme betingelser for det offentlige som for de private borgere i forbindelse med udrulning af digitaliseringsstrategien. For eksempel skal borgerne fra 1. november 2014 have en digital postkasse, og de får tildelt en automatisk, hvis de ikke selv har oprettet en inden. Men myndighederne har ikke automatisk fået tildelt en digital postkasse på trods af, at deres frist var den 1. november 2010. Ligeledes fremgår det et par steder i bemærkningerne, at hvis det er i myndighedens interesse, så kan en ansøgning eller særlige dokumenter modtages ikke-digitalt.

### **Godkendelse som ikke digital**

Ældre Sagen har flere gange tidligere foreslået, at det skal være muligt at registrere sig som "ikke-digital". Ved gennemlæsning af lovforslaget bliver det endnu engang tydeligt, at man som ikke-digital borger risikerer at skulle vurderes af mange forskellige myndigheder. Ved en central registrering undgås det, at man ved enhver henvendelse til en myndighed eller blot en ny afdeling indenfor samme myndighed skal forklare, at man ikke kan anvende en digital løsning. I en undersøgelse, som YouGov udarbejdede for Ældre Sagen i forbindelse med kommunalvalget, fremgik det, at 79% af vælgerne ikke mener, at det er rimeligt, at man skal bede om fritagelse hver gang.

I bemærkningerne omkring Udbetaling Danmark fremgår det, at det forventes, at der vil blive fastsat regler om, at en undtagelse fra krav om digital selvbetjening i forhold til en indgivet ansøgning, samtidig vil omfatte krav om digital selvbetjening i forhold til øvrige ansøgninger og meddelelser efter samme ydelseslov, der eventuelt indgives samtidigt eller fremadrettet. Dette hilser Ældre Sagen velkomment, da det i et begrænset omfang stemmer overens med vores forslag om mulighed for en generel fritagelse.

### **Fritagelse og myndighedernes pligt til at oplyse herom**

Det er afgørende for den kommende digitaliserings succes, at de borgere, der ikke kan anvende de digitale løsninger, får en værdig og lige behandling. Af retssikkerhedsmæssige grunde skal der således altid være et alternativ til den konkrete selvbetjeningsløsning.

Det fremgår af bemærkningerne, at det er myndighederne, der anviser, hvilken kommunikationskanal borgere alternativt skal anvende, når de ikke ansøger digitalt. Ældre Sagen noterer sig endvidere, at myndighederne skal lægge vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder. Det finder Ældre Sagen positivt og mener, at det skal understreges over for myndighederne, at de ikke kan forlange mere af den enkelte borger, end borgeren giver udtryk for at kunne klare. Det skal ikke være en kamp for den enkelte borger at blive fritaget.

Det er dog forsat ikke helt klart, hvilke personer der kan undtages fra de digitale løsninger. Det fremgår af bemærkningerne, at det fx kan være borgere, der mangler digi-



tale kompetencer. Det fremgår dog også, at nogle "borgere fra de nævnte grupper, kan søge digitalt og derfor skal søge digitalt".

I bemærkningerne anføres det, at der ikke i samme udstrækning er hensyn at tage til individuelle behov, hvad virksomheder angår. Det skal i den forbindelse bemærkes, at Ældre Sagen har hørt om tilfælde med ældre selvstændige, hvor der har været behov for fritagelse af andre grunde end en for dårlig internetforbindelse.

Af bemærkningerne fremgår det endvidere, at myndighederne skal sørge for, at borgerne kender de digitale muligheder og er trygge ved at bruge dem. Som nævnt ovenfor fremgår det også, at det er væsentligt at formidle, at borger.dk er en fælles indgang til alle de digitale muligheder og at der samtidig kan oplyses om, at der er mulighed for at få hjælp til at anvende de digitale løsninger ved telefonisk henvendelse eller personligt fremmøde.

Ældre Sagen har flere gange oplevet, at myndighederne er tilbageholdende med at oplyse om muligheden for at blive fritaget i den generelle information om digitaliseringsstrategien. Denne oplevelse understøttes blot af bemærkningen om, at der kan oplyses om muligheden for hjælp. Ældre Sagen mener, at der i den generelle information om digitaliseringen skal oplyses om muligheden for hjælp og ikke mindst muligheden for at blive fritaget.

I forhold til hjælpen henvises der i bemærkningerne til, at der er hjælp at hente for borgerne på borgerservicecentre og bibliotekerne rundt om i landet. Det er positivt, at der er hjælp at hente ved personligt fremmøde, og at det skal være muligt at møde op personligt indenfor en rimelig radius, da man ellers reelt vil være afskåret fra den mulighed. Ifølge oplysninger fra KL er antallet af selvbetjente biblioteker mere end fordoblet i løbet af de seneste to år. Samtidig er bemandingen blevet skåret ned. Ifølge Altinget er mere end hver 10. biblioteksmedarbejder forsvundet siden kommunalvalget for 4 år siden. KL har gennemført en økonomisk analyse af potentialerne ved at etablere et tværgående call-center og fundet, at der er stordriftsfordele. Ældre Sagen er dog bekymret for, hvad et tværgående call-center vil få af betydning for antallet af bemandede borgerservicecentre, hvor man kan få hjælp ved personligt fremmøde. Den samme bekymring gør sig gældende for det stigende antal selvbetjeningsbiblioteker.

Herudover mener vi, at der også skal være alternativer, som ikke kræver personligt fremmøde, da ikke alle er i stand til at møde op personligt. Derfor skal det være muligt at ringe til myndighederne og anmode om at få tilsendt et fysisk brev fx med en ansøgningsblanket.

Det skal i forbindelse med fritagelse også nævnes, at statsrevisorerne i den tidligere nævnte rapport har henstillet til, at Digitaliseringsstyrelsens klarmeldingskoncept også kommer til at omfatte, at myndighederne skal etablere betjening til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Dette støtter Ældre Sagen.



### **Klageadgang**

Ved at læse bemærkningerne til de forskellige områder, der er omfattet af 3. bølge, bliver det tydeligt, at det er vanskeligt at få et overblik over hvornår, det er muligt at klage over et afslag på at 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 i år, hvor de anbefaler, at det sikres, at der er klagemulighed hos en uafhængig instans, samt pligt til at informere borgerne herom, hvis der gives afslag på dispensation.

### **Udbetaling Danmarks områder**

Som nævnt ovenfor undrer det os, at man nu vælger at lade områderne under Udbetaling Danmark overgå til digital selvbetjening ved 3. bølge i stedet for ved 4. bølge. Vi mener, at disse områder først skal gøres obligatorisk i 4. bølge dvs. med virkning fra 1. december 2015. Vi har i vores rådgivning haft mange henvendelser fra personer, der har haft vanskeligt ved at søge deres folkepension digitalt. Det har betydet, at vi har været i kontakt med Udbetaling Danmark i flere tilfælde for at hjælpe borgerne med at få folkepension med tilbagevirkende kraft, da de ellers ville være gået glip af nogle måneders folkepension pga. vanskelighederne ved at søge.

Kommunen skal ifølge forslaget vurdere, om en borger kan fritages for at anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgning til Udbetaling Danmark. Det er positivt, at det er kommunen, der skal give besked om fritagelse videre til Udbetaling Danmark, så en borger ikke skal overbevise Udbetaling Danmark om det.

Det foreslås, at et afslag om fritagelse kan påklages til Ankestyrelsen og at kommunen skal give besked til Udbetaling Danmark, såfremt en borger klager. Det foreslås endvidere, at en ikke-digital ansøgning skal realitetsbehandles, hvis Udbetaling Danmark modtager den fra en borger, der har klaget over kommunens afslag på at blive undtaget. Dette forslag hilser Ældre Sagen velkomment.

Ifølge bemærkningerne vil meddelelser fra borgeren, som følge af borgerens oplysningspligt til Udbetaling Danmark, skulle indgives digitalt. Det er således ikke blot selve ansøgningen, men også efterfølgende oplysninger, der skal gives digitalt.

I henhold til loven om digital post, er borgerne alene forpligtet til at modtage posten digitalt fra myndighederne, men ikke til at sende posten digitalt til myndighederne. På de øvrige områder omfattet af lovforslaget er der heller ikke pligt til at foretage den efterfølgende korrespondance digitalt.

Men ifølge lovforslagets del om Udbetaling Danmark udvider man her borgernes forpligtelse, idet de ikke længere selv kan vælge, om de vil indgive oplysninger af betydning for sagen digitalt eller pr. almindeligt brev. Dette virker ikke logisk. Man kan således stå i en situation, hvor en borger er fritaget for digital post fx fordi vedkommende ikke har en computer i sit hjem, men kommunen samtidigt vurderer, at borgeren i det konkrete tilfælde ikke kan fritages for at bruge en digital selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgningen til Udbetaling Danmark. Det vil reelt sige, at borgeren er nødt til at



gå på biblioteket eller borgerservice for at få hjælp til efterfølgende at sende oplysninger til Udbetaling Danmark fx om ændret indkomst eller civilstatus.

Vi er opmærksomme på, at det fremgår af bemærkningerne, at da der kan være tale om oplysninger af betydning for sagens rigtighed fx udbetalingens størrelse, kan Udbetaling Danmark acceptere ikke-digitale meddelelser fra borgerne. Ældre Sagen mener, at reglerne skal stemme overens med reglerne for digital post og de øvrige selvbetjeningsområder, således at borgerne selv kan vælge, på hvilken måde de ønsker at opfylde deres oplysningsforpligtelse.

### **Øvrige bemærkninger**

Det er positivt, at sagens hastende karakter i forbindelse med ansøgning om indskudslån kan betragtes som et særligt forhold, der gør, at en ikke-digital borger kan indgive ansøgningen på anden måde end digitalt.

I bemærkningerne til lovforslaget er de økonomiske konsekvenser for de borgere, der ikke i dag har en computer og adgang til internettet, ikke belyst. Der er en væsentlig merudgift forbundet med digitaliseringen for dem, og det bør belyses i lovforslaget.

Vi har modtaget flere henvendelser fra medlemmer, der finder merudgiften til at anskaffe udstyr, vedligeholdelse heraf og løbende udgifter til internetabonnement alt for stor i forhold til deres budget. Dette bør være en faktor, der medtages i vurderingen af, om en borger kan fritages for at kommunikere digitalt med myndighederne. Herudover har Ældre Sagen erfaret, at nogle kommuner afviser at medtage udgiften til internetabonnement, når der opstilles budget over nødvendige udgifter fx i forbindelse med ansøgning om personlige tillæg efter pensionslovgivningen. Når det offentlige stiller krav om digital kommunikation, må udgiften til internet accepteres som en nødvendig udgift på linje med fx telefon.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup  
Adm. direktør  
Ældre Sagen