



Folketingets Social-, Indenrigs- og Børneudvalg
Christiansborg

19. marts 2018

Svar på Social- Indenrigs- og Børneudvalgets spørgsmål nr. 3 af 14. marts 2018 til L 150 stillet efter ønske fra Eva Flyvholm (EL)

Spørgsmål nr. 3

Vil ministeren overveje at styrke borger- og virksomhedsbetjeningen ved at lade det fremgå af kravene til Nets eller et andet firma, der står for administration og udstedelse af NemID, at det skal være nemt at få personlig kontakt med en medarbejder for at få vejledning, herunder at det skal være muligt, i hvert fald for virksomheder og rådgivere (f.eks. rådgivere for borgere, der har svært ved selv at kommunikere med Nets), at kunne få oplyst navn og telefon eller mail på den person, der behandler den pågældende sag?

Svar på spørgsmål nr. 3

Det skal være nemt at få hjælp og vejledning i forbindelse med NemID. Derfor findes der også flere kanaler, hvor det er muligt at få personlig hjælp og vejledning. Det er i dag muligt for borgere at få vejledning både telefonisk og ved fysisk henvendelse til registreringsenhederne i kommunerne (borgerservice), eller ved enten at ringe eller skrive til NemID support (Nets). Medarbejdere i virksomheder har mulighed for at kontakte deres administrator, som kan kontakte NemID erhvervssupport i forbindelse med vejledning om NemID til medarbejdere.

Når en borger eller medarbejder kontakter NemID support, vil det blive registreret hvilken sagsbehandler, der har modtaget og behandler sagen, samt sagens forløb. Hvis en borger eller virksomhed ønsker en opfølgning på sagen, og derfor kontakter NemID support igen, vil det være muligt at få en opfølgning på baggrund af de registrerede oplysninger i sagen, idet den pågældende sagsbehandler ikke nødvendigvis er til stede på det tidspunkt, hvor borgeren eller medarbejderen ønsker en opfølgning.

Med venlig hilsen

Sophie Løhde
Minister for offentlig innovation