



Folketingets Indenrigs- og Boligudvalg
Christiansborg

19. oktober 2021

Svar på Indenrigs- og Boligudvalgets spørgsmål nr. 1 (L 3) af 14. oktober 2021 stillet efter ønske fra Jens Henrik Thulesen Dahl (DF)

Spørgsmål

Vil ministeren redegøre for, hvilke muligheder borgerne, herunder især ældre, udsatte og digitalt svage borgere, vil have i omstillingsperioden for let adgang til vejledning eller betjening?

Svar

Lovforslaget skal først og fremmest sikre, at borgeres og virksomheders retsstilling ikke forringes ved indførelsen af omstillingsperioden. Derfor vil frister blive forskudt som følge af, at posten modtages senere, hvilket borgerne vil blive oplyst om forud for omstillingsperioden.

Forud for omstillingsperioden og overgangen til den kommende Digital Post løsning gennemføres en omfattende indsats for at sikre, at overgangen bliver til mindst mulig gene for danskerne, og at ingen kommer i klemme. Der vil være særligt fokus på fx digitalt udfordrede borgere.

Myndighederne får besked om, at der ikke må sendes post i perioden på de fire dage, hvor to af dagene som bekendt vil være i weekenden, så de kan tage højde for dette i deres kommunikation med borgerne og tilrettelægge deres udsendelse af post hensynsfuldt.

Borgerne modtager forud for omstillingsperioden et brev i Digital Post, der orienterer om konsekvenserne og henviser til hjælpeuniverset på borger.dk, hvor borgeren kan få uddybende oplysninger og hjælp til selvhjælp. Herudover vil Borger-service i kommunerne kunne hjælpe borgere, der måtte have udfordringer eller spørgsmål, som omstillingsperioden måtte rejse. Hvis borgeren har behov for personlig telefonisk eller skriftlig vejledning, vil der også i hjælpeuniverset på borger.dk være kontaktmulighed til Det Samlede Supporttilbud (DSS).

DSS yder hjælp på tværs af de fællesoffentlige digitale løsninger og kan dermed både hjælpe med login-vanskeligheder, der vedrører NemID og MitID og oplyse om Digital Post-løsningen og omstillingsperioden. DSS vil have åbent i omstillingsperioden, fredag og mandag kl. 8-20 og lørdag og søndag kl. 10-16. DSS vil

kunne betrygge borgerne i, at deres frister forlænges, og kan derudover henvise borgerne til at anvende alternative kontaktmuligheder til myndighederne.

Det kan endvidere oplyses, at borgerne fortsat og som vanligt kan læse deres eksisterende post fra offentlige afsendere i e-Boks eller på borger.dk i de dage, omstillingsperioden varer. De kan bare ikke modtage og sende postmeddelelser til offentlige myndigheder.

Der vil også blive etableret en løsning, hvor servicebeskeder i form af NemSMS'er fortsat kan udsendes til alle borgere, der inden omstillingsperioden er tilmeldt løsningen. Langt de fleste danskere vil derfor også blive husket på planlagte hospitalstider mv. i de fire dage, omstillingsperioden varer.

I en række byer landet over tilbyder organisationer som Ældresagen, Faglige Seniorer, Bydelsmødrene og biblioteker hjælp fra de såkaldte it-frivillige til digitalt udfordrede borgere, herunder ældre. Der er tale om frivilligt arbejde, men Digitaliseringsstyrelsen klæder organisationerne og de frivillige på til at varetage hjælpeopgaven, særligt i tiden omkring, at den nye Digital Post lanceres. Ældre Sagen kan fx kontaktes med henblik på at finde ud af, hvor det nærmeste sted til hjælp findes.

Digitaliseringsstyrelsen forventer at sende fysiske vejledninger til udvalgte afdelinger i Ældre Sagen, ligesom der fremsendes materiale til alle borgerservicecentre. Der udvikles et særligt øvemiljø, hvor man kan øve sig på Digital Post og MitID. Øvemiljøet for MitID er lanceret på demo.borger.dk, og miljøet for Digital Post forventes lanceret den 27. oktober. Endvidere holder styrelsen oplæg for it-frivillige i hele landet.

Med venlig hilsen

Nicolai Wammen
Finansminister