

Høringssvar vedr. forslag til lov om ændring af Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Indholdsfortegnelse

Myndighed eller organisation	side
Erhvervs- og Vækstministeriet	2
Klima-, Energi- og Bygningsministeriet	3
Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	5
Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser	7
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri	8
Ministeriet for Ligestilling og Kirke	10
Social- og Integrationsministeriet	11
Advokatsamfundet	13
Biblioteksparaplyen	15
Børne- og Kulturchefforeningen	17
Danmarks Lærerforening	18
Dansk Arbejdsgiverforening	19
Danske Handicaporganisationer	21
Danske Regioner	24
Datatilsynet	28
Efterskoleforeningen	32
Fag og Arbejde	33
Finanssektorens Arbejdsgiverforening	34
Forbrugerombudsmanden	35
Forbrugerrådet	36
Institut for Menneskerettigheder	38
IT-Brancheforeningen	40
Kommunernes Landsforening	43
Landsforeningen af nuværende og tidligere psykiatribrugere	65
Rigsrevisionen	66
Rådet for socialt udsatte	67
SAND – De hjemløses landsorganisation	69
Ældremobiliseringen	71
Ældresagen	73

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
Postboks 2193
1017 København K

8. februar 2012

12/00625-9

/sfl-dep

Att:

Høring over udkast til forslag til Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Erhvervs- og Vækstministeriet har modtaget ovenstående høring fra Digitaliseringsstyrelsen. Erhvervs- og Vækstministeriet har sendt materialet i høring hos Erhvervsstyrelsen, Søfartsstyrelsen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Finanstilsynet og Patent- og Varemærkestyrelsen. Erhvervs- og Vækstministeriet har på baggrund af høringsvar fra Erhvervsstyrelsen følgende bemærkninger:

ERHVERVS- OG

VÆKSTMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12

1216 København K

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr. 10 09 24 85

evm@evm.dk

www.evm.dk

1. Begrebet "kommet frem"

Erhvervs- og Vækstministeriet bemærker, at man bør ensrette formuleringerne vedrørende "kommet frem" i henholdsvis lov om Offentlig Digital Post og Forslag til Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven for at undgå forskellig retstilstand vedr. dette begreb. (begrebet fremgår blandt andet på side 1, og s. 21)

2. Brug af digital signatur

På side 19, bør der ikke henvises til OCES-standarder alene, men blot henvises til godkendte digitale signaturer, således, at bestemmelsen også fremadrettet vil kunne bruges, når der evt. vedtages andre internationalt anerkendte standarder for digitale signaturer.

Med venlig hilsen

Sigrid Floor Toft
Erhvervs- og Vækstministeriet
sfl@evm.dk

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Kondrup, Tina [tikon@kebmin.dk]

Sendt: 9. februar 2012 09:04

Til: Katrine Neregaard Rasmussen

Cc: Jakob Baadsgaard Jepsen

Emne: Vedr.: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (KEMIN Id nr.: 124748)

Klima-, Energi- og Bygningsministeriet har ingen bemærkninger til den fremsendte høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere.

Med venlig hilsen

Tina Kondrup

Fuldmægtig

Klima-, Energi- og Bygningsministeriet

Stormgade 2-6 / DK-1470 København K / Denmark

Tel: +45 3392 2800 / Direkte: +45 4172 9065 / Fax: +45 3392 2801

tikon@kemin.dk / www.kemin.dk

Til: fivu@fivu.dk, KERMIT-enheden, Beskæftigelsesministeriet (Beskæftigelsesministeriet: bm@bm.dk), Indenrigs- og Sundhedsministeriet (Indenrigs- og Sundhedsministeriet: im@im.dk), Skatteministeriet (Skatteministeriet: skm@skm.dk), Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri: fvm@fvm.dk), Miljøministeriet (Miljøministeriet: mim@mim.dk), Kulturministeriet (Kulturministeriet: kum@kum.dk), Kirkeministeriet (Kirkeministeriet: km@km.dk), Justitsministeriet (Justitsministeriet: jm@jm.dk), Forsvarsministeriet (Forsvarsministeriet: fmn@fmn.dk), Socialministeriet, DEP Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, mbbl@mbbl.dk, evm@evm.dk, Udenrigsministeriet (Udenrigsministeriet: um@um.dk), Transportministeriet (Transportministeriet: trm@trm.dk), Undervisningsministeriet (Undervisningsministeriet: uvm@uvm.dk)

Cc: Finansministeriet, Christian Plaschke

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen [knera@digst.dk]

Emne: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Sendt: 27-01-2012 10:23:12

Til samtlige ministerier

Se venligst vedhæftede:

*

Høringsbrev

*

Høringsliste

*

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort)

Materialet er dd lagt på den offentlige høringsportal.

Fristen for eventuelle bemærkninger er fredag den 10. februar 2012 kl 12.

13-02-2012

Med venlig hilsen

[http://www.oes.dk/~media/Logo/Digitaliseringsstyrelsen_emailsSignatur.ashx]<http://www.oes.dk/>>

Katrine Neregaard Rasmussen
Specialkonsulent

T 50 99 84 88

M -

E knera@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Omstillingen: 33 92 52 00

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen
Sendt: 1. februar 2012 08:42
Til: Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: VS: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Vedhæftede filer: Digitaliseringsstyrelsen_emailsSignatur.ashx; Høringsbrev - digital selvbetjening til høringsportalen 27012012.pdf; Høringsliste_ekstern - digital selvbetjening til høringsportal 27012012.pdf; Udkast til lovforslag - digital selvbetjening - HØRINGSVERSION til høringsportal 27012012.pdf
SJSendHandler: sjLightOutlook



Digitaliseringsstyrelsen_emails...
Høringsbrev - digital selvbetj...
Høringsliste_ekstern - digital...
Udkast til lovforslag - digita...

Fra: Dawn Ketmig [mailto:dke@mbbl.dk]
Sendt: 31. januar 2012 16:52
Til: Katrine Neregaard Rasmussen
Cc: MBBL Postkasse Ejendomsdata
Emne: SV: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Kære Katrine

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Dawn Ketmig
Sekretær, Afdeling for By og Land

Gammel Mønt 4, 2.
1117 København K
Tlf. 3392 2900

e-mail: dke@mbbl.dk
Direkte tlf. 41 71 78 88

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen [mailto:knera@digst.dk]
Sendt: 27. januar 2012 10:23
Til: Indenrigs- og Sundhedsministeriet; Udenrigsministeriet; Transportministeriet; Socialministeriet; Skatteministeriet; fivu@fivu.dk; sum@sum.dk; Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri; Undervisningsministeriet; MBBL Hovedpostkasse; Miljøministeriet; Kulturministeriet; Klima- og Energiministeriet; Kirkeministeriet; Justitsministeriet; Forsvarsministeriet; evm@evm.dk; Beskæftigelsesministeriet
Cc: Finansministeriets postkasse; Christian Plaschke
Emne: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Til samtlige ministerier

Se venligst vedhæftede:

*
Høringsbrev
*
Høringsliste
*

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort)

Materialet er dd lagt på den offentlige høringsportal.

Fristen for eventuelle bemærkninger er fredag den 10. februar 2012 kl 12.

Med venlig hilsen

[http://www.oes.dk/~media/Logo/Digitaliseringsstyrelsen_emailsignatur.ashx][<http://www.oes.dk/>](http://www.oes.dk/)

Katrine Neregaard Rasmussen
Specialkonsulent

T 50 99 84 88
M -
E knera@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Omstillingen: 33 92 52 00



Ministeriet for Forskning,
Innovation og Videregående
Uddannelser

Digitaliseringsstyrelsen
Katrine Neregaard Rasmussen - knera@digst.dk
Kopi – Jakob Baadsgaard Jepsen - jabaj@digst.dk

Høring over udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven. (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skole fritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort).

Ministeriet for Forskning, Innovation og Videregående Uddannelser har fra Styrelsen for Universiteter og Internationalisering (UI) følgende bemærkninger til udkast til forslag til lov:

Styrelsen har ingen bemærkninger til lovforslaget.

Styrelsen har dog bemærket, at der i bemærkningerne, pkt. 3.1. henvises til en udtalelse af 12. august 2011 fra Folketingets Ombudsmand. Udtalelsen blev udarbejdet som opfølgning på ombudsmandens brev af 11. januar 2011 til det tidl. Videnskabsministeriet vedr. retten til partsrepræsentation efter forvaltningsloven i relation til universiteters bestemmelse om obligatorisk digital kommunikation (ministeriets bekendtgørelse nr. 1239 af 4. november 2010).

Styrelsen lægger til grund, at der alene henvises til ombudsmandens udtalelse i lovforslaget med det formål at beskrive gældende ret, hvilket ikke giver styrelsen anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen

Jesper Schaumburg-Müller
Chefkonsulent

10. februar 2012

**Ministeriet for Forskning,
Innovation og Videregående
Uddannelser**

Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post fivu@fivu.dk
Netsted www.fivu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsbehandler
Jesper Schaumburg-Müller
Telefon 7231 8041
Telefax
E-post jsc@fivu.dk

Sagsnr. 06-008684
Dok nr. 2225249
Side 1/1

Jakob Baadsgaard Jepsen

Sendt: 10. februar 2012 08:40

Til: Jakob Baadsgaard Jepsen

Emne: VS: Svar på høring over forslag til lov om Offentlig Digital Post og forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, dagtilbudsloven, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Fra: Birgitte Thiesen (DEP) [mailto:bith@fvn.dk]

Sendt: 9. februar 2012 15:19

Til: Bine Larsen

Cc: Postkasse, 2AFD_2KT (DEP); Postkasse, 2AFD_3KT (DEP); Postkasse, 3AFD_1KT (DEP); Postkasse, 3AFD_2KT (DEP); Jura (NaturErhvervstyrelsen); Afd. postkasse Jura; Postkasse, 1AFD_3KT (DEP); Postkasse, FK; Mikkel Stage (DEP); Louise Bünnemann (DEP); Susan Bramsen (DEP); Charlotte Arp (DEP); Lone Faliu (DEP); Jette Petersen (DEP); Per Krogsgaard Christiansen (DEP)

Emne: Svar på høring over forslag til lov om Offentlig Digital Post og forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, dagtilbudsloven, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Med e-mail af 27. januar 2012 anmodede Digitaliseringsstyrelsen om Fødevareministeriets bemærkninger til et fremsendt forslag til lov om Offentlig Digital Post.

I høringsbrevet henvises til en samtidig iværksat høring over forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, dagtilbudsloven, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere). Dette lovforslag var ligeledes tilsendt ministeriet.

På denne baggrund skal Fødevareministeriet oplyse, at ministeriet ikke har bemærkninger til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, dagtilbudsloven, lov om folkeskolen og sundhedsloven.

Forslag til lov om Offentlig Digital Post giver derimod anledning til følgende bemærkninger:

For Fødevareministeriet vil den konkrete implementeringsplan være afgørende. Såfremt udmøntningen skal ske fra 2015 vil IT-systemerne med ganske få undtagelser være parate til at håndtere fuld digital kommunikation. Skal implementeringen ske før - f.eks. i 2013 - vil der være ikke helt ubetydelige økonomiske omkostninger ved at omstille alle systemerne til digital kommunikation, ligesom der vil være driftsudgifter forbundet ved at sende digital post. Det er derfor vigtigt, at ministeriet bliver involveret både i implementeringsplanen og i den business case, som skal konsolideres i 2012, jf. pkt. 6 i de almindelige bemærkninger til lovforslaget. På baggrund af lovforslagets bemærkninger er ministeriet nødt til på nuværende tidspunkt at tage et budgetforbehold, idet omkostningerne ved at omstille IT-systemerne er helt afhængige af, hvornår overgangen til fuld digital kommunikation skal ske.

Ministeriet skal henlede opmærksomheden på, at det følger af det EU-retlige effektiviseringsprincip, at medlemsstaterne i deres nationale lovgivning ikke må fastsætte regler, der i praksis gør det umuligt eller uforholdsmæssigt vanskeligt at udøve de rettigheder, der følger af EU-retten. Det betyder, at ministeriet ikke må gøre det uforholdsmæssigt vanskeligt at søge om landbrugsstøtte. Af hensyn til effektiviseringsprincippet kan det blive nødvendigt at undtage visse grupper af brugere (evt. i en overgangsperiode), hvilket kan få indflydelse på den før omtalte business case, dvs. på den samlede besparelse ved indførelse af tvungen digital kommunikation. Samme problematik blev i øvrigt behandlet i forbindelse med vedtagelsen af lov nr. 341 af 27. april 2011 om ændring af årsregnskabsloven og forskellige andre love (Obligatorisk digital kommunikation mellem virksomheder og det offentlige, skattefritagelse af Fornyelsesfondens garantiordning m.v.).

Endvidere skal det bemærkes, at ministeriet lægger til grund, at udgifter og omkostninger ved Offentlig Digital Post i forbindelse med vedligeholdelse, udvikling, integrationer og datastrømme ikke medfører udgifter til Fødevareministeriet, jf. DUT-pricippet. Endelig bemærkes, at ministeriet finder det hensigtsmæssigt, at der på erhvervsområdet på sigt udarbejdes en klar sikkerhedspolitik i forhold til håndtering af fortrolige virksomhedsoplysninger.

Med venlig hilsen

Birgitte Thiesen
Specialkonsulent

13-02-2012

Juridisk enhed

Direkte tlf. +45 50 83 9110
Email bith@fvm.dk



DANISH PRESIDENCY
OF THE COUNCIL OF THE
EUROPEAN UNION 2012

Slotsholmsgade 12
1216 København K
Tlf. +45 33 92 33 01
Email: fvm@fvm.dk
fvm.dk



Ministeriet for Fødevarer,
Landbrug og Fiskeri
Departementet



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Jakob Baadsgaard Jepsen

T 23313345
E jabaj@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K



Ministeriet
for Ligestilling
og Kirke

Digitaliseringsstyrelsen
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen
knera@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen har ved brev af 27. januar 2012 til Ministeriet for Ligestilling og Kirke sendt udkast til forslag til lov om ændring af lov om det Centrale Personregister m.v. i høring.

Ministeriet for Ligestilling og Kirke har ingen bemærkninger til det fremsendte udkast til lovforslag.

Med venlig hilsen

Christina Hyldgaard Jacobsen
Fuldmægtig

Frederiksholms Kanal 21
Postboks 2123
1015 København K
www.km.dk

Telefon 3392 3390
Telefax 3392 3913
e-post km@km.dk

Dokument nr.: 16993/12

Dette dokumentnr. bedes oplyst ved henvendelse til Ministeriet for Ligestilling og Kirke

Dato: 9. februar 2012

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Merete Kjær Aagaard [mek@sm.dk]
Sendt: 20. februar 2012 13:19
Til: Katrine Neregaard Rasmussen; Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: Høringssvar vedr. forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Id nr.: 351845)

Vedr. høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Digitaliseringsstyrelsen har ved mail den 27. januar 2012 fremsendt ovennævnte udkast i høring hos bl.a. Social- og Integrationsministeriet.

Social- og Integrationsministeriet skal oplyse, at ministeriet har følgende bemærkninger:

Det fremgår af lovforslaget om indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere, at det er afgørende, at der er god hjælp at hente for de borgere, der ikke kan bruge de digitale løsninger eller på anden vis har brug for støtte. Social- og Integrationsministeriet finder det væsentligt, at offentlige myndigheder også fremover vil være forpligtet til at tage højde for, at borgere med sprogvanskeligheder kan have behov for støtte til anvendelse af digitale løsninger. Det gælder f.eks. nyankomne udlændinge uden dansksproglige forudsætninger.

Videre skal Social- og Integrationsministeriet bemærke, at der skal ske ændringer i et afsnit i de almindelige bemærkninger om Udbetaling Danmark, da lovforslagene har fået nye titler.

Afsnit "2.2 Gradvis indførelse af obligatorisk digital selvbetjening", side 10, sidste afsnit skal affattes således:

"På Social- og Integrationsministeriets område er der i lov om etablering af den selvejende institution Udbetaling Danmark fastsat en bestemmelse, der blandt andet bemyndiger ministeren til at fastsætte regler om obligatorisk digital kommunikation mellem borgeren og Udbetaling Danmark. Bestemmelsen foreslås videreført med en redaktionel ændring i forslag til lov om Udbetaling Danmark, der er fremsat i februar 2012. Det samtidigt fremsatte forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af etableringen af Udbetaling Danmark og om ophævelse af lov om ændring af regler for statens udbetaling af refusion af kommunernes udgifter i henhold til den sociale pensions- og bistandslovgivning m.v. (Fordeling af myndighedsansvaret mellem kommunerne og Udbetaling Danmark m.v.), indeholder lignende bestemmelser. Bestemmelserne på Social- og Integrationsministeriets område vil blive udmøntet i overensstemmelse med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi."

Endelig skal Social- og Integrationsministeriet henvide til telefonisk samtale med Katrine Neregaard Rasmussen, Digitaliseringsstyrelsen.

Med Venlig Hilsen

Merete Kjær Aagaard

Student

Social- og Integrationsministeriet.

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
Postboks 2193
1017 København K

knera@digst.dk

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

DATO: 10-02-2012
SAGSNR.: 2012 - 366
ID NR.: 162201

Høring - over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Ved e-mail af 27-01-2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Indledningsvis bemærkes, at høringsmaterialet er fremsendt med en frist på 15 dage til afgivelse af et svar.

Advokatrådet skal hertil bemærke, at en sådan frist i realiteten udelukker en nærmere stillingtagen til de forslag, der er indeholdt i høringsmaterialet. Det må på den baggrund påregnes, at en række myndigheder og organisationer reelt ikke har mulighed for at udfylde den funktion som høringspart, som det lovforberedende arbejde normalt trækker på som led i kvalitetssikringen af ny regulering og som led i en almindelig, demokratisk proces.

Advokatrådet har de senere år gentagne gange påpeget, at fristerne for at afgive høringssvar i for mange tilfælde reelt udelukker en grundig behandling af de fremsendte forslag. Advokatrådet har i den forbindelse påpeget, at det følger af Justitsministeriets vejledning om god lovkvalitet, at høringsfristen ”må afpasses efter de nærmere omstændigheder, men bør være så lang, at de hørte parter har mulighed for at udarbejde et fyldestgørende svar. Der bør herved også tages hensyn til, at bl.a. offentlige myndigheder, der høres, kan have behov for at indhente udtalelser fra underordnede særligt sagkyndige institutioner mv.” Advokatrådet kan hertil føje, at en række organisationer er bygget op om kollegiale organer, som på tilsvarende vis som vi har behov for at kunne inddrage en bredere kreds, inden et høringssvar afgives.

Advokatrådet skal desuden henvise til, at regeringen i sit regeringsgrundlag har gjort blandt andet rimelige høringsfrister til et selvstændigt prioriteringsområde. Det hedder således i regeringsgrundlaget under overskriften ”God regeringsførelse”, at ”Regeringen vil derfor forpligte sig til et program for god regeringsførelse, som med

konkrete tiltag skal sikre en bedre lovkvalitet og forbedre de generelle muligheder for at kontrollere regeringens embedsførelse.

Programmet for god regeringsførelse indeholder følgende konkrete initiativer: Regeringen vil i tæt samarbejde med Folketinget sikre høj lovkvalitet gennem rimelige høringsfrister, der sikrer, at organisationer og andre høringsparter har ordentlig tid til at gennemgå lovforslag og udarbejde kommentarer. Samt at høringsvar og et høringsnotat med ministeriets bemærkninger foreligger i god tid forud for førstebehandlingen”.

Advokatrådet er helt enig i denne målsætning, som ikke blot er relevant for nye lovforslag, men også for høring over udkast til anden følgelovgivning, administrative regler mv. Advokatrådet finder det på den anførte baggrund særdeles beklageligt, at man i denne sag har udsendt høringsmaterialet med en så kort frist.

Advokatrådet har i øvrigt følgende bemærkninger:

Det fremgår af lovforslaget, at der indføres krav om, at de borgere, der kan, skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger ved anmeldelse af flytning, ansøgning om opskrivning af børn til plads i daginstitution, indmeldelse af børn i skole samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort.

Af lovforslaget fremgår, at der generelt stilles krav om, at kommunalbestyrelsen, hvis det vurderes, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren må forventes ikke at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, tilbyder, at ansøgning mv. kan ske på anden måde.

Advokatrådet forudsætter af retssikkerhedsmæssige grunde, at vurderingen af, hvornår der foreligger ”særlige forhold” i ovennævnte forstand ikke – i forbindelse med de foreslåede ordning eller den kommende gennemførelse af digitalisering på lignende områder – foretages restriktivt, således at det sikres, at alle fortsat har reel mulighed for at rette henvendelse til det offentlige.

Med venlig hilsen



Torben Jensen

Specialkonsulent
Katrine Neregaard Rasmussen
Digitaliseringsstyrelsen

Fremsendt til knera@digst.dk

10. februar 2012

Høringssvar til "Forslag til Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister"

Digitaliseringsstyrelsen har den 27. januar 2012 sendt " Forslag til Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister" i høring.

Vi har bemærket, at Biblioteksparaplyen ikke er listet som høringsberettiget til forslaget, men da forslaget har betydning for folkebibliotekerne, fremsendes hermed høringssvar fra Biblioteksparaplyen.

Bibliotekerne hilser velkomment at de er tænkt aktivt ind i opgaven, som f.eks. på s. 16:

"Det foreslås, at borgerne ligesom i dag kan henvende sig og få hjælp og vejledning hos de relevante offentlige myndigheder, i borgerservicecentre mv.,

.....andre institutioner som for eksempel bibliotekerne vil også være et oplagt sted at tilbyde borgerne hjælp til digital selvbetjening. De kommunale borgerservicecentre og eksempelvis bibliotekerne vil således kunne tilbyde adgang til computere og medarbejdere, der kan hjælpe borgerne med de digitale løsninger. På den måde bliver også de mindre it-kyndige borgere efterhånden mere digitalt selvhjulpne."

Vi synes, at man i formuleringen skal sidestille borgerservicecentre og biblioteker, da de i høj grad løser samme opgaver. Teksten bør således lyde: "borgerservicecentre og/eller biblioteker"

Folkebibliotekerne bliver i stadig højere grad stedet, hvor borgerne henvender sig, når de har behov for hjælp og vejledning i forhold til borgerservice, specielt når den bliver digital. En ny undersøgelse viser, at 2/3 af landets biblioteker nu udfører borgerserviceopgaver på forskellige niveauer, hvilket er tæt på en fordobling i løbet af de seneste to år. Undersøgelsen kan ses på <http://db.dk/borgerservice>

Stadig flere kommuner har således fået øjnene op for det potentiale, der ligger i at udnytte de mange videnskompetencer, som befinder sig på biblioteket. I flere end 60 kommuner benyttes biblioteket derfor nu også som indgangen til det offentlige som udvidede borgerservicecentre, hvor bibliotekerne både udsteder kørekort, hjælper folk med digital service og laver kurser i IT læring. Dette bør afspejles i lovtæksten ved den foreslåede formulermæssige sidestilling af borgerservicecentre og folkebiblioteker.

Med venlig hilsen

Steen B. Andersen
Formand Danmarks Biblioteksforenings Digitaliseringsudvalg

&

Mogens Vestergaard
Formand for Biblioteksparaplyen

Biblioteksparaplyen

[www.db.dk/ biblioteksparaplyen](http://www.db.dk/biblioteksparaplyen)

Bibliotekarforbundet

Pernille Drost

Johnny Roj-Larsen

Bibliotekschefforeningen

Jytte Bræmer

Mogens Vestergaard (formand, Biblioteksparaplyen)

Danmarks Biblioteksforening

Vagn Ytte Larsen

Michel Steen-Hansen

Kirsten Grubbe Jensen

Danmarks Forskningsbiblioteksforening

Michael Cotta-Schønberg

Eli Greve

Danmarks Skolebibliotekarere

Anna Bach

C.C. Rasmussen

HK Kommunal Biblioteksudvalget

Kirsten Westh

HK-STAT Danmark. TR-Kollegiet for de Statslige Biblioteker

Jonna Vestergaard

Kommunernes Skolebiblioteksforening

Andreas Boesen

Liselotte Hillestrøm

Gitte Frausing

Katrine Neregaard Rasmussen knera@digst.dk,

cc Jakob Baadsgaard Jepsen jabaj@digst.dk

Dato: 10/02 2012

Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

BKF vil gerne takke for muligheden for at komme med høringssvar.

BKF ser digitaliseringen som et stort fremskridt, for borgerne og for vores dagtilbud. De borgere vi henvender os til er den mest digitale del af de kommunale brugere.

Forslaget til samlelov om en obligatorisk selvbetjening for borgerne, er en naturlig konsekvens af den digitale udvikling, som vi hilser velkommen. BKF kan kun støtte op om initiativer, der sikrer en mere effektiv tilgang til opgaverne, herunder lade borgerne tage et ansvar for selv at betjene sig digitalt, når de har brug for kommunens ydelser.

Det fremgår af forslaget § 38 stk. 3, "at en ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for Kommunalbestyrelsen". Det er vanskeligt forståeligt. Vi foreslår at det evt. ændres til "at ansøgningen er modtaget i kommunen/den selvejende/private/private dagpleje, når borgeren har modtaget en digital kvittering".

BKF kan i øvrigt konstatere at hovedparten af kommunerne er i fuld gang med at skabe elektroniske løsninger som imødekommer den nye lov.

Kontaktpersoner i Børne- og Kulturchefforeningen er:

Formand for bestyrelsen Flemming Olsen tlf: 44 52 55 00/30 51 98 97 eller bkfdir@herlev.dk

Formand for dagtilbudsnetværket Lars Sloth tlf: 2088 1180 eller lasl@thisted.dk



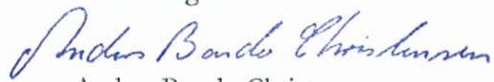
Digitaliseringsstyrelsen
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen

Høring vedr. dele af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi

10. februar 2012
2012/6600/0001 * 2

Danmarks Lærerforening har behandlet det fremsendte materiale og har ingen kommentarer til ændringsforslagene.

Med venlig hilsen


Anders Bondo Christensen

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen
Sendt: 30. januar 2012 09:35
Til: Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: VS: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

SJSendHandler: sjLightOutlook

Fra: Dansk Arbejdsgiverforening [mailto:DA@da.dk]
Sendt: 30. januar 2012 09:30
Til: Katrine Neregaard Rasmussen
Emne: SV: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Under henvisning til det til DA fremsendte høringsbrev af 27. januar 2012 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

Jette L. Andersen
Chefsekretær

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen [mailto:knera@digst.dk]
Sendt: 27. januar 2012 10:22
Til: 'aeldresagen@aeldresagen.dk'; 'ae@aeldremobiliseringen.dk'; 'Us@UsCentret.dk'; 'Ungdomsringen@Ungdomsringen.dk'; 'fla@esbjergkommune.dk'; 'swest@unhcr.org'; 'Info@Uddannelsesforbundet.dk'; 'sl@sl.dk'; 'Post@Skole-Samfund.dk'; 'Skolelederne@Skolelederne.org'; 'mail@sjaelnediagnoser.dk'; 'landsforeningen@sind.dk'; 'sand@sandudvalg.dk'; 'Rem@Inm.dk'; 'info@rigsrevisionen.dk'; 'peter@lilleskolerne.dk'; 'Lo@Lo.dk'; 'carle@nielsen.tdcadsl.dk'; 'Lu@Lus.dk'; 'lap@lap.dk'; 'Los@Los.dk'; 'fola@fola.dk'; 'Heras@Slagelse.dk'; 'Kfst@Kfst.dk'; 'kl@kl.dk'; 'knr@kl.dk'; 'itek@di.dk'; 'itb@itb.dk'; 'Center@Humanrights.dk'; 'ibos@ibos.dk'; 'Info@Hus-Haand.dk'; 'hmi@hmi.dk'; 'hts@hts.dk'; 'ftf@ftf.dk'; 'Fsl@Fsl.dk'; 'info@frie.dk'; 'ligevaerd@ligevaerd.dk'; 'fsd@rk.dk'; 'fkf@kristne-friskoler.dk'; 'gh@sct-joseph.dk'; 'Bupl@Bupl.dk'; 'fbr@fbr.dk'; 'forbrugerombudsmanden@kfst.dk'; 'Fa@Fanet.dk'; 'Foa@Foa.dk'; 'Info@Efterskoleforeningen.dk'; 'Drc@Drcenter.dk'; 'dssv@dssv.dk'; 'info@detsocialenetvaerk.dk'; 'Dch@Dch.dk'; 'mail@dukh.dk'; 'ast@ast.dk'; 'dt@datatilsynet.dk'; 'Dse@Skoleelever.dk'; 'regioner@regioner.dk'; 'kla@regioner.dk'; 'info@danskepatienter.dk'; 'dh@handicap.dk'; 'dit@dit.dk'; 'Di@Di.dk'; 'df@friskoler.dk'; 'info@dkblind.dk'; Dansk Arbejdsgiverforening; 'Eva@Eva.dk'; 'info@privatskoleforening.dk'; 'dlf@dlf.org'; 'dlo@dlo.dk'; 'sjaelne@servicestyrelsen.dk'; 'Brd@Brd.dk'; 'bkf@bkchefer.dk'; 'info@brugerforeningen.dk'; 'info@bedrepsykiatri.dk'; 'ae@ae.dk'; 'samfund@advokatsamfundet.dk'

Cc: Christian Plaschke; Steffen Uglvig Jensen; Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Til høringsparterne

Se venligst vedhæftede:

*
Høringsbrev
*
Høringsliste
*

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og

skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort)

Materialet er dd lagt på den offentlige høringsportal.

Fristen for eventuelle bemærkninger er fredag den 10. februar 2012 kl 12.

Med venlig hilsen

[http://www.oes.dk/~media/Logo/Digitaliseringsstyrelsen_emailsignatur.ashx][<http://www.oes.dk/>](http://www.oes.dk/)

Katrine Neregaard Rasmussen
Specialkonsulent

T 50 99 84 88
M -
E knera@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Omstillingen: 33 92 52 00

Til
Digitaliseringsstyrelsen,
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen,
e-mail: knera@digst.dk,
c.c.: Jakob Baadsgaard Jepsen,
e-mail: jabaj@digst.dk

Hvidovre, den 13. februar 2012
Sag 6-2012-00319– Dok. 73211 SL/mol/kft

Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Danske Handicaporganisationer (DH) har fra Digitaliseringsstyrelsen modtaget ovenstående til høring. DH takker for muligheden for at fremkomme med vore synspunkter og har følgende bemærkninger:

Tilgængelighed og hjælpemidler

Generelt synes vi, det er positivt at lade kommunikationen mellem det offentlige og borgere blive digital. En stor gruppe af os (mennesker med handicap) får større mulighed for selv at kommunikere, når dette kan foregå digitalt. Dette forudsætter bare, at man sikrer, at den digitale kommunikation kan benyttes af os – også af de af os, der bruger kompenserende hjælpemidler, når vi kommunikerer digitalt. Den digitale kommunikation skal være tilgængelig for mennesker med handicap og leve op til de standarder og retningslinjer, der findes for tilgængelighed for mennesker med handicap.

Vi er bekymrede, da mange af de nuværende selvbetjeningsløsninger, der findes på de områder, der nu skal gøres digitale (anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning, og ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort) ikke er tilgængelige. Derfor er det vigtigt i alle lovændringerne at stille krav om, at både nuværende og nye digitale tjenester skal gøres tilgængelige for mennesker med handicap.

Vi vil ikke risikere, at de af os, der netop får nye muligheder ved digital kommunikation, tvinges over i gruppen, der er nødt til at få hjælp. De særlige forhold nævnt under punkt 4.2 må ikke skabe barrierer for at få mennesker med handicap med på de digitale løsninger.

Vi må her også nævne, at der stadig er nogle grupper af mennesker med handicap, der har problemer med at få adgang til NemID pga. manglende tilgængelighed. Digitalisering af kommunikationen med det offentlige gør det endnu vigtigere at få løst denne problemstilling.

Når man beslutter sig for initiativer som dette, skal man være opmærksom på, at det kan have konsekvenser i forhold til andre ministerielle ressortområder. I dette tilfælde bl.a. Social- og Integrationsministeriet, der er ansvarlig for lovgivningen vedrørende hjælpemidler. De løsninger, der vælges, kan få betydning for, hvilke hjælpemidler, der tilbydes borgerne

efter servicelovens § 112 og § 113. Det er vigtigt at sikre, at vi bliver kompenseret med de nødvendige hjælpemidler i det omfang, deres funktionsnedsættelse betinger. I denne forbindelse er det også vigtigt at sikre, at der tilbydes undervisning i de relevante hjælpemidler. Herudover bekymrer det os, at relevante hjælpemidler i dag ikke 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.

Hjælp og vejledning

Vi synes, det er vigtigt at sikre hjælp til den digitale kommunikation eller andre kommunikationsformer, når der er behov for dette, som det beskrives i punkt 4.2. Der vil altid være nogle personer, som ikke kan blive 'digitale', heriblandt findes også mennesker med handicap. Det kan der være mange grunde til svage læseforudsætninger, svært ved at indlære systemer mv. Nogle grupper af handicappede kan slet ikke benytte de digitale muligheder, fordi deres handicap er af meget gennemgribende art. En del mennesker med f.eks. hjerneskade har som følge af deres hjerneskade store problemer med at forstå det skrevne sprog, læse, forstå tal, opfatte hurtigt, overskue og forstå informationer m.m. For denne gruppe borgere er det nødvendigt med hjælp og støtte for at kunne kommunikere med det omgivende samfund. Borger.dk, skat.dk, NemID m.m. er ikke ydelser, disse borgere kan benytte selvstændigt. Disse borgere må forlade sig på hjælp.

For nogle grupper af mennesker med handicap vil bistand til at håndtere digitale løsninger komme fra en hjælper, offentlig medarbejder mv. En registrering, af, hvem der har været hjælper, eller evt. har handlet via sin fuldmagt, er vigtigt for at kunne tydeliggøre, hvem der udover borgeren selv, har indsigt i borgerens post. Dette også for at beskytte borgeren og hjælperen mod eventuel manipulation og misbrug eller mistanke herom.

Når man tilbyder andre kommunikationsformer end digitale, skal man sikre sig en bredde, der gør, at alle kan benytte en af løsningerne. Der findes også blinde og svagsynede, der af andre grunde end tilgængelighed ikke bliver digitale, og det vil ikke give mening at tilbyde denne gruppe en skriftlig blanket. Her vil det være mere relevant at tilbyde f.eks. fysisk fremmøde eller telefonisk kommunikation. Desuden må mennesker med handicap, som benytter anden indberetning end den digitale løsning, ikke forsinkes, komme bag i køen, eller skulle vente urimeligt længe på sagsbehandling på grund af manglende evner til at bruge den digitale løsning.

Når hjælp tilbydes, skal personer med denne opgave have en grundlæggende introduktion til, hvordan de skal forholde sig til de problemstillinger, der opstår, når mennesker med handicap enten skal være digitale eller tilbydes andre muligheder. Det er vigtigt at sikre, at der findes en viden om handicap og tilgængelighed de steder, hvor hjælp kan hentes. Desuden er det vigtigt at vide, at f.eks. afasiramte borgere har behov for, at man holder øjenkontakt, bruger korte sætninger, understøtter formidlingen ved at bruge kropssproget, og alternative udtryksformer som f.eks. at tegne, pege på billeder og lign.

Det skal desuden sikres, at den instans, der afgør, om det kan forventes, at den enkelte borger vil kunne anvende den digitale løsning, har den rette viden til at kunne træffe denne afgørelse.

Vi har samtidig behov for endnu en gang at understrege, at hjælp og andre kommunikationsformer aldrig må erstatte tilgængelighed for mennesker med handicap til de digitale løsninger. Tilgængelige løsninger må ikke fravælges, fordi der kan laves en alternativ løsning i stedet i form af hjælp eller andre kommunikationsformer. Det har vi desværre oplevet på mange andre områder, og må derfor kraftigt understrege, at dette ikke må ske i forhold til kommunikationen med det offentlige. En person, der bruger kompenserende udstyr, og derfor ikke kan bruge en utilgængelig løsning, må aldrig blive henvist til en alternativ kommunikationsform i stedet for en tilgængelig løsning.

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

Skulle ovenstående give anledning til spørgsmål, kan disse rettes til konsulent for tilgængelighed, Monica Løland, på tlf.: 3638 8524 eller e-mail: mol@handicap.dk.

Med venlig hilsen



Stig Langvad
Formand

Digitaliseringsstyrelsen

DANSKE
REGIONER



10-02-2012

Sag nr. 10/2237

Dokumentnr. 5728/12

Kristoffer Lange

Tel. 35298385

E-mail: kla@regioner.dk

Høringsvar til ”Lovforslag om Offentlig Digital Post” og ”Lovforslag om Det Centrale Personregister, Lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven”

Finansministeriet har den 27. januar 2012 sendt forslag til ”Lovforslag om Offentlig Digital Post” og ”Lovforslag om Det Centrale Personregister, Lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven” (herefter omtalt som ”Lov om Digital Selvbetjening”) i høring hos Danske Regioner. I den anledning er der indhentet bemærkninger fra de fem regioner, som indgår i høringssvaret. I det følgende fremgår Danske Regioners konkrete bemærkninger til lovforslagene.

Overordnet formål

Det overordnede formål med lovforslagene ligger i forlængelse af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011 – 2015, som Danske Regioners bestyrelse har tiltrådt.

Formålet med lovforslagene er at indføre hjemmel til at stille krav om, at borgerne inden udgangen af 2012 skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger på udvalgte områder ved henvendelse til det offentlige. Og gøre det obligatorisk for borgere og virksomheder at blive tilsluttet den offentlige digitale postløsning, som har været i drift siden 2010. Forslagene er et led i realiseringen af en fællesoffentlig 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).

Danish Regions - Brussels
Office
Square de Meeûs 1
B - 1000 Brussels

T +32 2 550 12 80
F +32 2 550 12 72
E regioner@regioner.dk

Dette indebærer, at papirblanketter og brevpost udfases frem mod 2015. Det er målet, at de offentlige myndigheder i 2015 modtager mindst 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser og indberetninger mv. fra borgerne digitalt. Og tilsvarende afsender op mod 80 pct. af alle breve til borgerne digitalt. Det vurderes, at det ikke vil være praktisk gennemførligt med 100 pct. Der skal tages hensyn til borgere, der for eksempel ikke har mulighed for at tilegne sig it-kompetencer samt borgere med særlige behov, herunder hensynet til ældre, handicappede, demente, socialt udsatte, udenlandske borgere i Danmark og danskere med bopæl i udlandet. Der vil endvidere være områder eller dele af områder, hvor det ikke giver mening at digitalisere.

Økonomiske konsekvenser

Det bemærkes, at det af høringsmaterialet fremgår, at der er en forventet samlet besparelse på porto og materialer samt besparelse på reducerede lønomkostninger som følge af automatiserede arbejdsgange. Det bemærkes samtidig, at der ikke er medregnet omkostninger til etablering, implementering samt administrative omkostninger. Potentialerne ved lovforslaget er ikke nær så høje, som der lægges op til i høringsmaterialet.

Fritagelse fra digital post (Lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post)

Et vigtigt element i lovforslaget er borgerens mulighed for at frasige sig anvendelsen af digital post. Ved at fastholde denne mulighed imødekommes en del af de bekymringer, der kan være i forhold til visse patienters evne til at anvende digital post.

Loven giver de offentlige afsendere mulighed for, at disse kan benytte den Offentlige Digitale Post-ordning som kommunikationskanal, men betyder ikke, at disse i alle tilfælde skal gøre det. Det vil sige, at loven giver borgere og virksomheder ret til at modtage digitalt udsendt materiale, men betyder ikke, at disse dermed har krav på at modtage alt materiale digitalt. Dette er en vigtig præcisering, idet der specielt for sygehusområdet kan være områder, hvor hensynet til sikkerhed omkring kommunikationens gennemførelse kan tilsige, at patientindkaldelser fortsat fremsendes ad traditionelle fysiske kanaler parallelt eller alternativt i forhold til den digitale kommunikation.

Fortsat behov for at sende papirbreve (Lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post)

Det skal bemærkes, at det kan blive nødvendigt at opretholde brevform til udgående post til borgere, der ikke er tilmeldt den digitale løsning. Dette

gælder specielt for kommunikation af akutte aftaler samt for udsendelse ifm. screeningsprogrammer, som skal ramme alle relevante borgere.

Side 3

Mulighed for at tredjemand kan agere i postløsningen (Lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post)

I lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post gives der i § 6 mulighed for, at "Fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet Offentlig Digital Post, kan tillade, at andre kan læse meddelelser, der er sendt til eller fra vedkommende i postløsningen. Tilladelse gives ved i postløsningen at angive, hvem der skal have læseadgang." Borgere, der har behov for at tildele læseadgang til tredjemand, vil ofte også have behov for hjælp til at respondere på henvendelser, og at en løsning, hvor der indenfor postløsningen tillige kunne gives tilladelse til, at tredjemand også kan handle på vegne af den, meddelelsen er sendt til, ville være at foretrække. Uden denne mulighed er faren, at det for borgeren opleves som så besværligt at gå "den rigtige vej" i forhold til at involvere tredjemand, at borgere i stedet blot vælger at videregive deres eget NemId-login til fx pårørende.

Virksomhedspostkasser baseret på CVR-numre (Lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post)

I lovforslaget vedr. Offentlig Digital Post beskrives det, hvordan oprettelsen af virksomhedspostkasser på virk.dk er baseret på CVRnr. og underordnede P-numre (P-nummer tildeles for hver fysisk beliggenhed). Denne model kan vise sig utilstrækkelig, da især større myndigheder, der har mange medarbejdere og afdelinger på samme postadresse, kan have behov for at oprette digitale postkasser for enheder, der ikke har et selvstændigt P-nummer.

Forvaltningsmyndigheder har - så vidt muligt - pligt til at videresende en skriftlig henvendelse, som den modtager, men som ikke vedrører dens sagsområde, til rette myndighed, jf. forvaltningslovens § 7, stk. 2. Det vil være hensigtsmæssigt, at der i indretningen af postløsningen tages højde for dette, således at myndigheder nemt og sikkert via postløsningen kan videresende fejlmodtaget digital post til andre myndigheder, uden at fx identifikationsoplysninger om oprindelig afsender mistes, eller korrekt modtagermyndighed på anden vis mister muligheden for at svare borgeren direkte.

Rettidig modtagelse af post

Det bemærkes, at der foreligger en inkonsistens mellem de to forslag, i forhold til, hvornår en borgerhenvendelse er modtaget rettidigt. I ”Lovforslag om Det Centrale Personregister, Lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven” afsnit 4.3 står ”En ansøgning, anmeldelse, indberetning mv., der er tilgængelig i myndighedens system eksempelvis klokken 23:59 den 30. november, er således kommet frem den 30. november, uanset at der ikke fysisk sidder en medarbejder på kommunen og gør sig bekendt med meddelelsen på dette tidspunkt, der ligger uden for normal arbejdstid/åbningstid. I de tilfælde, hvor myndigheden har behov for at gøre sig bekendt med en meddelelse inden eksempelvis arbejdstids ophør, må der fastsættes en tidsfrist, der indeholder såvel en dato som et præcist klokkeslæt for, hvornår anmeldelsen skal være indgivet, altså kommet frem.”

I ”Lov om offentlig digital post” afsnit 2.6 oplyses at ”Ved indgivelse af en klage til en myndighed skal klagen i almindelighed for at være rettidig være kommet frem senest den sidste klagedag inden kontortids ophør”.

Adgang til internet

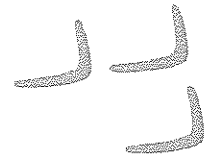
Begge lovforslag stiller krav om, at det sikres, at alle borgere, der er indlagt, kan få adgang til internettet uden selv at skulle medbringe det nødvendige it-udstyr. I fald dette krav bliver indeholdt i det endelige lovforslag, vil dette forventelig stille betydelige krav til de fremtidige it-installationsløsninger i hospitalssektoren, herunder i forhold til de kommende byggerier i hospitalssektoren.

Politisk behandling

Der tages med høringssvaret forbehold for, at sagen ikke er politisk behandlet i Danske Regioner, og de økonomiske konsekvenser for regionerne ifm. lovforslaget og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er ikke tilstrækkeligt belyst.

Med venlig hilsen

Lisbeth Nielsen



Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
Postboks 2193
1017 København K

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen
Sendt til: knera@digst.dk samt jabaj@digst.dk

10. februar 2012

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. 2012-112-0012
Sagsbehandler
Lasse May
Direkte 3319 3214

Vedrørende høring over forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Ved e-mail af 27. januar 2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Datatilsynets bemærkninger til ovennævnte lovforslag.

1. I afsnit 3.2 i de almindelige bemærkninger om "persondatubeskyttelse" omtales kravet om de fornødne sikkerhedsforanstaltninger i persondatalovens § 41, stk. 3, samt sikkerhedsbekendtgørelsen, herunder bestemmelsen i bekendtgørelsens § 14.

Datatilsynet skal i tilknytning dertil påpege, at persondataloven i sin helhed skal iagttages, når der udvikles og implementeres digitale selvbetjeningsløsninger. Tilsynet skal særligt fremhæve følgende elementer:

- Grundbetingelserne om god databehandlingssskik, saglighed og proportionalitet.
- Krav om behandlingshjemmel, herunder evt. behov for samtykke. Der kan bl.a. være behov for, at borgeren i visse situationer klikker ja til, at oplysninger indhentes fra en anden myndighed f.eks. med henblik på automatisk udfyldelse af formularer.
- Iagttagelse af de registrerede personers rettigheder. Selvbetjeningsløsninger må bl.a. tage hånd om oplysningspligten, således at de oplysninger, som skal gives til borgeren, gives i forbindelse med udfyldningen af formularer og lignende online.
- Datasikkerhed: Krav om de fornødne sikkerhedsforanstaltninger, instruktion, skriftlig kontrakt med eventuelle databehandlere og kontrol med disse, sikkerhedsbekendtgørelsen.

2. Af afsnit 4.2 i de almindelige bemærkninger fremgår bl.a. følgende:

"[...] Allerede i dag er der således borgere, der får hjælp til at ansøge, anmelde, indberette mv., uanset om dette er ved udfyldelse af en blanket eller en mere digitalt baseret løsning. På tilsvarende vis er det forventningen, at der vil være borgere, som vil have behov for hjælp til at bruge digital selvbetjening. Andre institutioner som for eksempel bibliotekerne vil også være et oplagt sted at tilbyde borgerne hjælp til digital selvbetjening. De kommunale borger-servicecentre og eksempelvis bibliotekerne vil således kunne tilbyde adgang til computere og

medarbejdere, der kan hjælpe borgerne med de digitale løsninger. På den måde bliver også de mindre it-kyndige borgere efterhånden mere digitalt selvhjulpne.

Hjælp til digital selvbetjening ligger i forlængelse af den almindelige vejledningsopgave overfor borgerne, som de kommunale borgerservicecentre varetager. De offentlige myndigheder er således fortsat underlagt den sædvanlige vejledningspligt samt pligt til i givet fald at henvise en borger til rette myndighed, jf. forvaltningsloven § 7.

I kommuner, frivillige organisationer og oplysningsforbund foregår der en række aktiviteter i såvel offentligt som privat regi, som støtter op om borgernes behov for hjælp og kompetencer. Heriblandt kan nævnes kommunernes Digitale Ambassadører, ældreorganisationernes datastuer og oplysningsforbundenes itundervisning. [...]

Det er hensigten, at borgerne fortsat skal tilbydes hjælp således, at det eksempelvis vil være muligt for en borger, der ikke selv har en PC, at møde op på borgerservice eller det lokale bibliotek og her udfylde en flytteanmeldelse eller skrive sit barn op til skolestart digitalt på kommunens PC."

2.1. Datatilsynet er enig i, at der er behov for vejledning og evt. undervisning i brug af digitale løsninger. Efter tilsynets opfattelse er der desuden behov for, at undervisning og instruktion kan ske, uden at borgerens eller underviserens egne personoplysninger anvendes. Datatilsynet skal på den baggrund opfordre til, at der bliver udarbejdet fiktive datasæt, som kan anvendes, når borgere skal have undervisning i digital selvbetjening.

2.2. I forhold til den omtalte vejledning i borgerservicecentre og på bibliotekerne skal Datatilsynet opfordre til, at det tydeliggøres, at såvel bibliotekets som borgerservicecentres medarbejdere handler som ansatte i en offentlig forvaltningsmyndighed (kommunen), og at kommunen er ansvarlig for den vejledning, der gives, og for medarbejdernes håndtering af oplysninger om borgerne, som de måtte blive bekendt med.

Forpligtigelsen efter persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen til at give instruktion til medarbejdere, der håndterer personoplysninger, er ligeledes relevant i denne sammenhæng. Kommunens instrukser om håndtering af personoplysninger i forbindelse med vejledning i brug af selvbetjeningsløsninger kan indgå i de uddybende sikkerhedsregler, som kræves efter sikkerhedsbekendtgørelsen.

2.3. Datatilsynet skal endvidere påpege vigtigheden af, at sikkerheden på de computere, der stilles til rådighed på eksempelvis borgerservicecentre og biblioteker, til enhver tid har et tilstrækkeligt niveau. For eksempel med hensyn til antivirus-beskyttelse, firewall, web-filtrering (URL-filter) og lignende. Det vil endvidere være relevant at opsætte pc'erne således, at der ikke er administratorrettigheder for borgerne, det sidstnævnte for at beskytte mod, at utilsigtede eller tilsigtede handlinger udført af én borger kan have indflydelse på sikkerheden for en anden borger, der benytter samme pc.

Som minimum bør kommunen fastlægge procedurer til sikring af, at de pc'er, der stilles til rådighed, konstant er sikkerhedsmæssigt opdaterede, her tænkes på antivirus, operativsystem og al anden software. Procedurene bør indgå i de uddybende sikkerhedsregler. For at sikre, at der tages hånd om dette, foreslår

Datatilsynet, at Digitaliseringsstyrelsen overvejer, om det kan være hensigtsmæssigt og formålstjuntligt, at styrelsen udsteder mere formelle regler herom.

3. I de almindelige bemærkninger omtales NemID flere steder. Under overskriften "Identifikation af brugeren" er det i afsnit 4.2. bl.a. anført, at det på langt hovedparten af områderne må forventes, at der stilles krav om anvendelse af en sikker identifikation af borgeren i form af den nødvendige digitale signatur som eksempelvis NemID. Det er videre anført, at ved anvendelse af digital signatur skal der være tale om en digital signatur baseret på den til enhver tid gældende OCES-standart, som er fastlagt i certifikatpolitik for OCES-personcertifikater og certifikatpolitik for OCES-medarbejdercertifikater, såsom NemID.

Tvungen brug af selvbetjeningsløsninger baseret på NemID aktualiserer en problemstilling, som tilsynet tidligere har påpeget overfor IT og Telestyrelsen omkring opbevaring af borgernes private nøgle.

Datatilsynet udtalte bl.a. følgende i brev af 3. marts 2009 til IT og Telestyrelsen:

"[...] Det er endvidere Datatilsynets opfattelse, at et generelt hensyn til brugernes privacy taler for, at brugerne skal have et valg med hensyn til, hvor deres nøgle opbevares.

Datatilsynet skal derfor opfordre til, at der hurtigst muligt skabes mulighed for egen opbevaring af den private nøgle.

Datatilsynet skal endvidere anbefale, at det overvejes, om ikke muligheden for egen opbevaring af den private nøgle bør være gratis, eller at prisen i det mindste bliver så lav som muligt og alene kommer til at afspejle omkostningerne. [...]"

Datatilsynet bekendt er der endnu ikke etableret mulighed for egen opbevaring af den private nøgle. På Datatilsynets forespørgsel har Digitaliseringsstyrelsen (IT og Telestyrelsen) den 22. august 2011 oplyst, at løsningen med decentral opbevaring af den private nøgle er udskudt til udgangen af 2012, og det i medierne er det efterfølgende blevet oplyst, at løsningen nu er udskudt på ubestemt tid.

4. I de almindelige bemærkninger i lovforslagets afsnit 4.4 er bl.a. anført at, det ikke anses fornødent at fastsætte særlige krav om digital sikkerhed i form af eksempelvis digital signatur i lovforslaget.

Datatilsynet er for så vidt enig, men skal understrege, at der er behov for sikre løsninger. Tilsynet har set flere eksempler på, at myndigheder mv. har udviklet deres egen login til mobile enheder som smartphones og lignende. Tilsynet har i brev af 29. november 2011 rettet henvendelse til Digitaliseringsstyrelsen og gjort opmærksom på, at der er et aktuelt behov for et sikkerhedsmæssigt forsvarligt login til selvbetjeningsløsninger på smartphones og lignende.

Med venlig hilsen

Lena Andersen
Kontorchef

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen
Sendt: 3. februar 2012 09:53
Til: Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: VS: høring om digital selvbetjening
SJSendHandler: sjLightOutlook

Fra: Sophus Bang Nielsen [mailto:SBN@efterskoleforeningen.dk]
Sendt: 2. februar 2012 09:14
Til: Katrine Neregaard Rasmussen
Emne: høring om digital selvbetjening

Efterskoleforeningen takker for lejlighed til at kommentere høringsforslaget om digital selvbetjening. Flere af foreningens medlemsskoler er placeret i dele af landet, hvor mulighederne for digital kommunikation er utilstrækkelige og upålidelige. Det giver derfor kun mening, at overgå til yderligere digital kommunikation, hvis det digitale netværk forinden er udbygget, så det også omfatter landområder og mindre bysamfund.

Med venlig hilsen

Sophus Bang Nielsen
Sekretariatsleder
Direkte 3317 9580 - Mobil 4043 6220
SBN@efterskoleforeningen.dk
Sophus.Nielsen@Gmail.com

Efterskoleforeningen
Vartov, Farvergade 27, opg. H. 2. sal
1463 København K.
3312 8680
Info@efterskoleforeningen.dk
www.efterskoleforeningen.dk

☎ ☎ ☎ Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
Postboks 2193
1017 København K

Høringssvar vedrørende høring over lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

FOA – Fag og Arbejde har ingen kommentarer til nærværende høring

Dato:
09.02.2012

Sagsnummer:
12/18846

Ref.:
KAS/ulro

Venlig hilsen



Karen Stæhr
Sektorformand



FOA
Stauings Plads 1-3
1790 København V

Telefon 4697 2626
Telefax 4697 2300

Giro 8 01 47 95

E-mail
foa@foa.dk
a-kassen@foa.dk

www.foa.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landegreven 4
Postbox 2193
1017 København K

Den 9. februar 2012

**Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening
for borgere**

DOK. NR.:
FAID-6-5767
SAG. NR.:
FAID-6-5766
HHC

FA takker for modtagelsen af høring om forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort).

FA har ingen bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen

Helle Hjort Christensen
Jurist

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Gitte Albrecht Pedersen (KFST) [gap@kfst.dk]
Sendt: 1. februar 2012 13:05
Til: Katrine Neregaard Rasmussen
Cc: Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: Høring

J.nr. 12/00908
Til Digitaliseringsstyrelsen

Idet vi henviser til Digitaliseringsstyrelsens e-mail af 27. januar 2012 skal vi herved meddele, at udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven ikke giver Forbrugerombudsmanden anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Gitte Albrecht Pedersen

Chefsekretær
Direkte tlf.: 4171 5092
E-mail: gap@kfst.dk



Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf. +45 4171 5151

Jakob Baadsgaard Jepsen

Fra: Pia Saxild [PS@fbr.dk]
Sendt: 10. februar 2012 14:54
Til: Katrine Neregaard Rasmussen
Cc: Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: SV: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Forbrugerrådet har af ressourcemæssige årsager ikke mulighed for at forholde os til udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skole fritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort). Forbrugerrådet kan således ikke tages til indtægt for at støtte forslaget eller for at gøre det modsatte.

Med venlig hilsen

Martin Salamon
Chefkonsulent
Forbrugerrådet
Tlf. direkte: +45 7741 7731
E-mail: ps@fbr.dk

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Katrine Neregaard Rasmussen [mailto:knera@digst.dk]
Sendt: 27. januar 2012 10:22
Til: 'aeldresagen@aeldresagen.dk'; 'ae@aeldremobiliseringen.dk'; 'Us@UsCentret.dk'; 'Ungdomsringen@Ungdomsringen.dk'; 'fla@esbjergkommune.dk'; 'swest@unhcr.org'; 'Info@Uddannelsesforbundet.dk'; 'sl@sl.dk'; 'Post@Skole-Samfund.dk'; 'Skolelederne@Skolelederne.org'; 'mail@sjaelnediagnoser.dk'; 'landsforeningen@sind.dk'; 'sand@sandudvalg.dk'; 'Rem@Inm.dk'; 'info@rigsrevisionen.dk'; 'peter@lilleskolerne.dk'; 'Lo@Lo.dk'; 'carle@nielsen.tdcadsl.dk'; 'Lu@Lus.dk'; 'lap@lap.dk'; 'Los@Los.dk'; 'fola@fola.dk'; 'Heras@Slagelse.dk'; 'Kfst@Kfst.dk'; 'kl@kl.dk'; 'knr@kl.dk'; 'itek@di.dk'; 'itb@itb.dk'; 'Center@Humanrights.dk'; 'ibos@ibos.dk'; 'Info@Hus-Haand.dk'; 'hmi@hmi.dk'; 'hts@hts.dk'; 'ftf@ftf.dk'; 'Fsl@Fsl.dk'; 'info@frie.dk'; 'ligevaerd@ligevaerd.dk'; 'fsd@rk.dk'; 'fkf@kristne-friskoler.dk'; 'gh@sct-joseph.dk'; 'Bupl@Bupl.dk'; Forbrugerrådet; 'forbrugerombudsmanden@kfst.dk'; 'Fa@Fanet.dk'; 'Foa@Foa.dk'; 'Info@Efterskoleforeningen.dk'; 'Drc@Drcenter.dk'; 'dssv@dssv.dk'; 'info@detsozialenetvaerk.dk'; 'Dch@Dch.dk'; 'mail@dukh.dk'; 'ast@ast.dk'; 'dt@datatilsynet.dk'; 'Dse@Skoleelever.dk'; 'regioner@regioner.dk'; 'kla@regioner.dk'; 'info@danskepatienter.dk'; 'dh@handicap.dk'; 'dit@dit.dk'; 'Di@Di.dk'; 'df@friskoler.dk'; 'info@dkblind.dk'; 'Da@Da.dk'; 'Eva@Eva.dk'; 'info@privatskoleforening.dk'; 'dlf@dlf.org'; 'dlo@dlo.dk'; 'sjaelne@servicestyrelsen.dk'; 'Brd@Brd.dk'; 'bkf@bkchefer.dk'; 'info@brugerforeningen.dk'; 'info@bedrepsykiatri.dk'; 'ae@ae.dk'; 'samfund@advokatsamfundet.dk'
Cc: Christian Plaschke; Steffen Uglvig Jensen; Jakob Baadsgaard Jepsen
Emne: Høring over forslag til samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Til høringsparterne

Se venligst vedhæftede:

*
Høringsbrev
*
Høringsliste
*

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort)

Materialet er dd lagt på den offentlige høringsportal.

Fristen for eventuelle bemærkninger er fredag den 10. februar 2012 kl 12.

Med venlig hilsen

[http://www.oes.dk/~media/Logo/Digitaliseringsstyrelsen_emailsSignatur.ashx][<http://www.oes.dk/>](http://www.oes.dk/)

Katrine Neregaard Rasmussen
Specialkonsulent

T 50 99 84 88
M -
E knera@digst.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Omstillingen: 33 92 52 00

Digitaliseringsstyrelsen
E-mailes til knera@digst.dk
Og cc: jabaj@digst.dk

STRANDGADE 56
DK-1401 KØBENHAVN K
TEL. +45 32 69 88 88
FAX +45 32 69 88 00
CENTER@HUMANRIGHTS.DK
WWW.MENNESKERET.DK
WWW.HUMANRIGHTS.DK

DATO 10/2-2012
J.NR.
540.10/26694/SWG

Høring over udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om Folkeskolen og sundhedsloven (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skole fritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort).

Ved e-mail af 27. januar 2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om at modtage Institut for Menneskerettigheders eventuelle bemærkninger til ovennævnte udkast til lovforslag.

Med lovforslaget indføres krav om, at de borgere, der kan, skal anvende nærmere bestemte digitale selvbetjeningsløsninger, når borgeren vil anmelde flytning, ansøge om opskrivelse af barn til plads i dagtilbud, indmelde barn i skole og skolefritidsordning samt ansøge om sundhedskort og EU-sygesikringskort.

Det fremgår af lovforslaget, at såfremt kommunen i en konkret sag finder, at en borger ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunen tilbyde, at borgeren kan indgive den pågældende ansøgning på anden måde.

Denne mulighed for at blive betjent på anden måde end ved digital selvbetjening skal imødekomme borgere med særlige behov, f.eks. særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse, demens, manglende digitale kompetencer, visse socialt udsatte, sprogvanskeligheder m.v.

Institut for Menneskerettigheder finder det positivt, at der i forbindelse med udbredelsen af digitale selvbetjeningsløsninger for borgere tages højde for de personer, der af

forskellige grunde, ikke vil være i stand til at gennemføre digital kommunikation. Herved fremmes lige muligheder for kommunikation med det offentlige.

Instituttet skal særligt for så vidt angår fravigelse af kravene om anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger på grund af handicap bemærke, at FN's Handicapkonvention blandt andet indebærer, at adgangen til fravigelse skal sikre, at personer med handicap skal kunne kommunikere med det offentlige i de formater, som passer den enkelte bedst, samt at der udover adgangen til fravigelse ligeledes skal være mulighed for at tilpasse de digitale selvbetjeningsløsninger i overensstemmelse med den enkeltes særlige behov. Desuden er handicap i handicapkonventionen defineret som personer med "langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse", hvorfor alle disse typer funktionsnedsættelser bør kunne begrunde en fravigelse af kravene om anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger eller tilpasning i overensstemmelse med særlige behov. Der kan henvises til artikel 1, 2, 5, 9 og 21 i handicapkonventionen.

Instituttet skal endvidere bemærke, at hindringer for anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger ud over de i lovforslaget nævnte ligeledes kan være manglende adgang til computer, hvilket f.eks. kan være tilfældet for blandt andet indsatte og andre institutionsanbragte. Det må overvejes nøje, om også andre omstændigheder i øvrigt bør kunne begrunde en fravigelse af kravene om anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger.

Det bemærkes, at instituttet også i dag har afgivet høringssvar til udkast til forslag til lov om Offentlig Digital Post.

Med venlig hilsen

Sara W. Guldagger



Hørings svar på lovkompleks om obligatorisk digital service og digital post

Nedenstående er IT-Branchens høringssvar på det af regeringen fremsendte lovforslag vedrørende "obligatorisk digital service" samt "digital post".

IT-Branchen bakker op om lovforslagene, men foreslår ændringer der er nødvendige for at sikre en hurtigere digitalisering, som vil gavne alle parter.

1) Lovene nødvendige for at høste mia-potentialer i det offentlige

IT-Branchen forholder sig positivt til lovforslagene, som er markante milepæle i digitaliseringen af den offentlige sektors kommunikation med borgere og virksomheder. Lovforslagene er af afgørende betydning for, at det offentlige kan høste digitaliseringens mia-potentialer.

Det er dog centralt, at digitale dokumenters gyldighed ikke kan anfægtes, uanset om de er påført en individuel medarbejders digitale underskrift eller ej. Udfordringerne omkring underskriftskravet skal således afklares.

2) Giver vækst-muligheder for leverandørerne

IT-Branchen bemærker, at den obligatoriske digitalisering samt "digital post" vil forbedre IT-leverandørernes muligheder for at udvikle og udbrede digitale løsninger i Danmark. Det vil skabe jobs og referencecases, som også kan bruges i eksportsammenhæng.

3) Digital kommunikation bør være en rettighed for borgere og virksomheder

Når det offentlige stiller krav til borgerne og virksomhederne om at kommunikationen skal foregå digitalt, skal disse også kunne stille krav tilbage igen om fuld digital kommunikation.

IT-Branchen mener det bør indskrives i lovforslaget om obligatorisk digital service, samt digital post, at både borgere og virksomheder har ret til at kræve, at det offentlige kommunikerer digitalt til dem.

IT-Branchen foreslår endvidere, at borgerne og virksomhederne på digital post, på borger.dk og virk.dk som default tilbydes at afgive samtykke til, at man foretrækker at det offentlige kommunikerer digitalt med dem fremover. Dette samtykke bør opbevares og være gældende indtil borger/virksomhed tilbagekalder det.

4) Det offentlige bør have pligt til at tilslutte sig og kommunikere digitalt

IT-Branchen er bekymret over, at lovforslaget om digital post alene åbner mulighed for digital kommunikation, men ikke stiller eksplicitte krav til den offentlige sektor om at tilslutte sig og bruge denne mulighed.

Jf. §7: ”Offentlige afsendere, jf. stk. 3, kan anvende Offentlig Digital Post til kommunikation...”

Derved får offentlige myndigheder mulighed for at forsætte med at kommunikere ikke-digitalt med borgere og virksomheder. Det er en ladeport, som risikerer at blive brugt til skade for digitaliseringen, og realiseringen dens potentialer.

IT-Branchen mener alle offentlige myndigheder i lovgivningen bør forpligtes til at anvende digital kommunikation med borgere og virksomheder, herunder at anvende digital post, som primær kanal for information fra det offentlige til borgeren/virksomheden – ligesom digitale selvbetjeningsløsninger gøres til den obligatoriske primære kanal for kommunikation fra borgerne til det offentlige.

Formuleringerne i lovgivningen om digital post bør eks. justeres, så det fremgår, at ”digital post udgør én af de mulige kanaler til digital kommunikation som det offentlige har pligt til at anvende”, medmindre der exceptionelt er givet fritagelse fra at kommunikation med den konkrete modtager skal foregå digitalt, eller medmindre emnet der kommunikeres om, ved lov eksplicit er undtaget for obligatorisk digitalisering.

IT-Branchen bemærker endvidere, at der selv med aktuel varierende grader af digital modenhed i den offentlige sektor, er rigelig tid til at den offentlige sektor ved it-investeringer, gør sig klar til den digitale kommunikation.

5) Borger-fritagelse for digital kommunikation bør være tidsbegrænset

IT-Branchen påpeger at lovgivningens mulighed for at fritage enkelt-borgere for digital kommunikation med det offentlige kun bør anvendes undtagelsesvist. Og det er centralt at de undtagelsesvise fritagelser gives midlertidigt, eks. for en tidsbegrænset periode på maks 2 år, hvorefter det offentlige i udgangspunktet og medmindre fritagelsen fornyes, igen vil skulle kommunikere digitalt med borgeren.

IT-Branchen ser ikke nogen grund til at give fritagelses-mulighed for virksomheder, da det er centralt for produktiviteten, at også de gøres digitale.

6) Brugervenlig videreudvikling af integrationen mellem digital post og private services

Lovforslaget fastslår – fornuftigt og afgørende nødvendigt - at meddelelser fra det offentlige er at betragte som afleveret, når de er sendt til digital post. Men for at øge sandsynligheden for at borgerne læser dem, handler på dem og kan anvende informationen konstruktivt, også i forhold til 3-parter, bør det være lettere for borgerne og virksomheder, at udtrække data automatisk og sikkert fra digital post til private services, eks. mailservice og dokument-hosting-tjenester.

IT-Branchen foreslår derfor, af brugervenlighedshensyn, at både borgere og virksomheder sikres en adgang til automatisk at videresende post fra digital post til andre mail-klienter/services, som borgeren/virksomheden benytter sig af.

Muligheden skal kunne aktiveres af borger/virksomhed selv, på et veloplyst grundlag om de sikkerheds-relaterede overvejelser, borgeren/virksomheden bør gøre sig, inden en sådan beslutning træffes.

En standardiseret integrationsmulighed til private services skal give borgerne/virksomhederne mulighed for at følge deres kommunikation på de platforme/tjenester de selv foretrækker.

Med venlig hilsen

IT-Branchen

For uddybende dialog venligst kontakt Chefkonsulent Bjørn Borre, bjb@itb.dk



Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Bine Larsen bil@digst.dk
Katrine Neregaard Rasmussen knera@digst.dk
Jakob Baadsgaard Jepsen jabaj@digst.dk

Høringsbrev til Lov om Offentlig Digital post og Lov om selvbetjening

KL beklager den korte høringsfrist på kun 14 dage. Mange kommuner har stor interesse i sagen og har haft alt for kort tid til at vurdere konsekvenserne af lovforslaget. Derudover har det ikke været muligt at nå en behandling af sagen i KL's bestyrelse. Nærværende høringssvar er derfor med forbehold for behandling i KL's bestyrelse den 23. februar 2012.

KL hilser begge lovforslag meget velkomne, idet lovforslagene er vigtige brikker til at realisere det kommunale ønske om at styrke den digitale kommunikation mellem borger og kommune.

Særligt bifalder KL, at digitale breve med loven sidestilles med almindelig papirpost, og at der sker en automatisk tilslutning af borgere og virksomheder til løsningen. Det vil være medvirkende til at sikre en styrket god digital service og muliggøre en reduktion af de administrative omkostninger i kommunerne. For så vidt angår lovgivning om borgerens pligt til at ansøge/anmelde/indberette digitalt, mener KL, at dette ligeledes vil styrke den kommunale digitale service og ser frem til, at flere serviceområder omfattes af loven i de kommende år.

KL vi dog fremhæve, at der er en række konkrete forhold, der bør afklares, før lovforslagene efter KL's opfattelse kan være i såvel borgernes som kommunernes interesse. Det drejer sig om en række principielle forhold, der vil påvirke konsekvenser af lovene samt en række forhold, der bør uddybes eller præciseres for at sikre administration af lovene.

Den 10. februar 2012

Jnr 01.03.08 P29
Sagsid 000233569

Ref AKF
akf@kl.dk
Dir 3370

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

Tlf 3370 3370
Fax 3370 3371

www.kl.dk

1/3

Lov om selvbetjening

Af principielle forhold vedr. borgerens pligt til selvbetjening vil KL bemærke følgende:

Potentialerne for digital selvbetjening

I lovforslaget fremgår potentialerne til at være 35-40 mio. kr. årligt i den kommunale sektor. På baggrund af de seneste tal fra kommunale talleuger (KOMHEN), vurderer KL, at potentialerne for første bølge er mindre. Det skyldes, at anvendelsen af selvbetjening på de udvalgte områder er mellem 50 og 80 % pt. Dog med undtagelse af skole- og SFO-området. Potentiale-vurderingen må derfor revurderes.

De kommunale potentialer er i henhold til aftale ikke omfattet af DUT.

Afvisninger af ansøgninger bør gives med forbehold

KL bifalder de gennemgående formuleringer om, at alle ansøgninger/anmeldelser og indberetninger, der ikke foretages digitalt, skal afvises af kommunalbestyrelsen. Der vil dog være konkrete situationer, hvor det vil give mer-administration at afvise en ikke-digital ansøgning. I sådanne situationer bør kommunen have mulighed for at tage sig af sagen. Dette bør nævnes i bemærkningerne.

Administrativ proces for fritagelser bør holdes på et minimum

KL forudsætter, at der ikke skal foretages en egentlig visitering og tilhørende administrativ proces for borgere, der pga. særlige forhold, ikke har pligt til at ansøge digitalt.

Skriftlig kommunikation er ikke det bedste alternativ til selvbetjening

KL mener, at det gennemgående bør tydeliggøres, at skriftlig kommunikation eller skriftlige blanketter ikke er alternativer til selvbetjening. Det skyldes, at andre kanaler som oftest er mere effektive, fx telefonkanalen eller medbetjening.

Lov om Offentlig Digital post

For så vidt angår lov om Offentlig Digital post, vil KL påpege følgende forhold af principiel karakter.

Fjernelse af underskriftskrav er en forudsætning for loven

Inden loven træder i kraft, skal det være tydeligt, at kommunerne ikke er forpligtet til at afgive en personlig signatur på alle udgående breve – det såkaldte ”underskriftskrav”.

En sådan afgørelse har KL rykket finansministeren for de sidste to år. Det er en væsentlig forudsætning for realisering af gevinsterne ved digitaliserin-

gen, og KL kan ikke se, at den forudsatte businesscase for Digital post realiseres, hvis dette ikke løses.

Finansministeren skal ikke kunne fritage grupper fra loven

Det fremgår af lovforslaget, at Finansministeren kan fastsætte nærmere regler for fritagelse. KL kan ikke tilslutte sig denne bemyndigelse. Det skyldes dels, at KL ikke mener, at der skal være generelle fritagelser ud fra objektive kriterier, dels at alle konkrete fritagelser skal gives af og i den enkelte kommune.

Regler for ikrafttrædelse af obligatorisk tilslutning bør fremgå i loven

KL forudsætter, at virksomheder omfattes d. 1. januar 2013 og borgere d. 1. november 2014 qua aftalen i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Dette bør tydeliggøres, da der uden denne præcisering vil opstå meget usikkerhed om lovens ikrafttrædelse de kommende år.

Henvisning til digital post – ikke kun en kommunal opgave

Det bør tydeliggøres, at alle myndigheder har en forpligtelse til at henvise borgeren til digital post og forklare, hvordan løsningen fungerer – det er ikke kun i de kommunale borgerservicecentre, borgerne kan få adgang til hjælp.

Administration af undtagelser i kommunerne skal holdes på et absolut minimum

KL bifalder, at en eventuel fritagelse sker på baggrund af en erklæring som anført i lovforslaget. Det er dog helt essentielt for en effektiv administration, at erklæringen ikke skal sagsbehandles eller opbevares, men alene danne baggrund for registrering af fritagelsen i post-løsningen. Derudover mener KL, at det bør tydeliggøres, at kommunerne er eneste myndighed, hos hvem borgerne kan framelde sig.

Tydeliggørelse af borgerens rettigheder og pligter

Den nye lov udgør et vigtigt, men også væsentligt indgreb i borgerens hverdag, hvorfor der i loven bør være et afsnit om borgernes rettigheder og pligter. Her bør tydeliggøres forhold om fx pligten til at tjekke Digital post.

./.. I vedlagte bilag fremgår yderligere bemærkninger til lovene, samt en uddybning af ovenstående forhold.

Med venlig hilsen


Kristian Wendelboe


Jakob Harder



BILAG TIL HØRINGSSVAR - SELVBETJENING

Indledning

KL har modtaget forslag til Lov om ændring af lov om Det centrale personregister, lov om dag,- fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven.

KL hilser lovforslaget meget velkommet, idet lovforslaget er en vigtig brik til at realisere det kommunale ønske om at styrke den digitale kommunikation mellem borger og kommune.

KL vi dog fremhæve, at der er en række konkrete forhold, der bør afklares, før lovforslaget efter KL's opfattelse kan være i såvel borgernes som kommunernes interesse. Det drejer sig om en række principielle bemærkninger, der vedrører nogle af de afledte konsekvenser som loven (fx økonomi og konsekvenser ved manglende brug af digitale løsninger) og bemærkninger til en række forhold der bør uddybes eller præciseres for at sikre administration af loven.

KL skal indledningsvist beklage den korte høringsfrist på kun 14 dage. Mange kommuner har stor interesse i sagen og har haft alt for kort tid til at vurdere konsekvenserne af lovforslaget. Derudover har det ikke været muligt at nå en behandling af sagen i KL's bestyrelse. Nærværende høringssvar er derfor med forbehold for godkendelse i KL's bestyrelse den 23. februar 2012.

Alle spørgsmål til høringssvaret kan rettes til:
Anne Kathrine Fjord-Marschall
Konsulent, KL's Kontor for Digitalisering og Borgerbetjening
Mail: akf@kl.dk, Direkte tlf: 3370 3797

Den 13. februar 2012

Jnr 01.03.08 P29
Sagsid 000233569

Ref AKF
akf@kl.dk
Dir 3370 3797

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

Tlf 3370 3370
Fax 3370 3371

www.kl.dk

1/1919

Indhold

Indledning.....	1
Kommentarer til Lov om Det Centrale Personregister.....	3
Kommentarer til Dagtilbudsloven.....	5
Kommentarer til Lov om folkeskolen.....	7
Kommentarer til Sundhedsloven.....	9
Kommentarer til almindelige bemærkninger.....	12
Bemærkninger i øvrigt – af sproglig karakter.....	18

Kommentarer til Lov om Det Centrale Personregister

1. *Vedr. omfang af loven* (§ 12, stk. 3, bemærkninger)

Det er kun indenlandske flytninger, som KL og regeringen har aftalt skal omfattes af loven – og som kommunerne kan være klar til digitalt at understøtte i 2012. Men derfor må vi gerne rent lovteknisk have åbnet for, at flytninger vedr. indrejse §20/21, udrejse §24, til sommerhus §7 og børn §13 også omfattes på sigt, når kommunerne er klar med en løsning. Derfor foreslår vi, der i bemærkningerne gives benyndigelse hertil til kommunalbestyrelsen eller alternativt Finansministeren. Det bør fremgå af bemærkningerne.

2. *Vedr. afvisning:* (§12, stk. 3)

KL bifalder, at alle ansøgninger der ikke afgives digital afvises af kommunalbestyrelsen. Men i bemærkningerne bør det fremgå, at kommunen kan vælge at behandle sagen alligevel såfremt kommunen vurderer det mest hensigtsmæssigt for kommunen.

(I øvrigt er det ikke samme tekst som står i loven og i bemærkningerne på side 33, hvor der i første afsnit står ”..en flytteanmeldelse, som ikke er afgivet digitalt, *kan* afvises af kommunen”. Det er vigtigt med overensstemmelse, og at dette er *skal*).

3. *Vedr. alternative kanaler* (§12, stk. 3 + bemærkninger)

Blanketter bør ikke fremhæves som alternativer til selvbetjening, da de ofte er meget dyre at håndtere i forhold til andre kanaler, ligesom de heller ikke er bedre service over for borgerne. KL foreslår derfor, at formuleringen ændres til:

"....Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der er særlige forhold, der forhindrer eller kan forventes at forhindre borgeren i at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, så skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, fx mundtligt eller skriftligt."

4. *Vedr. særlige forhold* (§12 stk. 3 + bemærkninger til de enkelte bestemmelse s. 33 til nr. 1)

Eksempler på særlige forhold bør præciseres i bemærkningerne på s. 33, da det vil give klarhed for den enkelte sagsbehandler samt for borgerne. Fx med følgende forhold som ikke er mulige at understøtte digitalt pt.:

- a) Hvis forældre flytter fra hinanden, og der er børn, kræves begge forældres underskrift. I selvbetjeningsløsningen kan kun den forældre, som børnene skal bo hos underskrive di-

gitalt. Der skal så udsendes et brev til den ene forælder, som børnene ikke bor hos. Denne forælder kan ikke acceptere elektronisk. I dag får vi ofte begge forældre til at underskrive flyttemeddelelsen, så vi ikke behøver yderligere sagsbehandling.

- b) Hvis en person flytter ind hos en anden, skal der udfærdiges en logiværtserklæring - Der udsendes pr. brev. Der er ingen elektronisk mulighed.
- c) Hvis en borger skal foretage en flytning til/fra plejehjem eller i forhold til midlertidig bolig for plejekrævende til anden bolig, hospital eller hospice.

5. *Vedr. alternative kanaler* (bemærkninger til de enkelte bestemmelser s. 33, til nr. 1.)

Det fremgår, at kommunerne "fortsat frit kunne tilrettelægge processen i forbindelse med indgivelse af flyttemeddelelse..." Dette er ikke en korrekt gengivelse. Der har ikke indtil nu kunne fastsætte dette frit qua forvaltningslovens bestemmelser om tilgængelighed på alle kommunikationskanaler. Men det er det, der nu åbnes for, og det er til stor glæde for kommunerne.

6. *Administrative konsekvenser for borgerne* (s. 28 nederst)

Det bør bemærkes, at det ikke er muligt at anmelde flytning digitalt tidligere end en mdr. før flyttedatoen. Det kan man på papir. Samme gælder at vælge en læge med lukket for tilgang via selvbetjening, selvom samlever/ægtefælle på samme adresse har denne læge.

Kommentarer til Dagtilbudsloven

1. *Vedr. omfang af loven (bemærkningerne)*

Det er kun opskrivning til daginstitution (Kapitel 4, §23) som er omfattet i 2012 – og hvor kommunerne alle er klar med it-understøttelsen. De er dog på vej til at understøtte flere typer af ansøgninger. Derfor bør vi gøre loven klar til, at ansøgningen vedr. andre forhold på området også kan løftes digitalt og med denne pligt for borgeren. Dvs. at vi ønsker, at der ved 1) Ansøgning om friplads i dagtilbud (§54) og ved 2) Ansøgning om tilskud til pasning af egne børn og ansøgning om tilskud til privat børnepasning (§24) fremgår, at kommunalbestyrelsen kan kræve, at ansøgningen også her sker digitalt eller alternativt at Finansministeren gives bemyndigelse til at fastsætte regler herom. Det bør fremgå af bemærkningerne.

2. *Vedr. omfanget af loven*

I lovforslaget fremgår det ikke tydeligt, hvad en opskrivning, ansøgning m.v. rent praktisk indebærer. KL anser det alene som ansøgningsprocessen – dvs. den del af handlingen, som borgerne tidligere har indgivet via en blanket med angivelse af hvilke institutioner de ønsker, dato for behov osv. Og ikke hele processen indtil ansøgningen, opskrivningen m.v. er behandlet (godkendt/afvist). Dette bør tydeliggøres i såvel lov som bemærkninger. Dvs. at borgerne er tvungne til at gennemføre opskrivningen digitalt, men at kommunen kan vælge, hvilke kommunikationskanaler de ønsker at anvise borgerne, når borgerne skal afvise/acceptere tilbuddene. Dog kan det tydeliggøres i bemærkninger, at det selvfølgelig er målet, at hele processen foregår digitalt og dermed at breve om eksempelvis accept af tilbud sendes til borgerens digitale postkasse såfremt borgeren er oprettet her.

3. *Vedr. afvisning (§ 27a + bemærkninger s. 34)*

KL bifalder, at alle ansøgninger der ikke afgives digitalt afvises af kommunalbestyrelsen. Men i bemærkningerne bør det fremgå, at kommunen kan vælge at behandle sagen alligevel såfremt kommunen vurderer det mest hensigtsmæssigt for kommunen.

4. *Vedr. alternative kanaler (§27a + bemærkninger s. 34)*

Blanketter bør ikke fremhæves som alternativer til selvbetjening i loven, ligesom telefonen ikke særskilt bør nævnes i bemærkningerne. Der kan være forskellige hensyn, der bestemmer, hvilken kommunikationsform der er at foretrække. Og dette skal være op til

kommunalbestyrelsen at vurdere. KL foreslår derfor, at formuleringen i lovens §27a ændres til:

"...Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der er særlige forhold, der forhindrer eller kan forventes at forhindre borgeren i at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, så skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, fx mundtligt eller skriftlig".

5. *Vedr. særlige forhold (§27a + bemærkninger s. 34)*

I bemærkningerne bør det tydeliggøres, at det i nogle tilfælde på anvisningsområdet kan være en fordel med telefonisk henvendelse, når der skal findes gode individuelle løsninger på pasningsbehovet for den enkelte familie. Her er de digitale løsninger ikke altid tilstrækkeligt effektive, mens hands-on-betjening sikrer bedre løsninger for borger og kommune. Det kan bl.a. også skyldes sprogbarrierer, der ofte er en stor barriere for benyttelse af selvbetjeningsløsninger, der som udgangspunkt kun findes på dansk.

Kommentarer til Lov om folkeskolen

1. *Vedr. afvisning (§38 + bemærkninger s. 35)*
KL bifalder, at alle ansøgninger der ikke afgives digital afvises af kommunalbestyrelsen. Men i bemærkningerne bør det fremgå, at kommunen kan vælge at behandle sagen alligevel såfremt kommunen vurderer det mest hensigtsmæssigt for kommunen.
2. *Vedr. alternative kanaler (§38, stk. 2 + bemærkninger fx s. 25)*
Blanketter bør ikke fremhæves som alternativer til selvbetjening, hverken i loven eller i bemærkningerne. Det skyldes, at andre kommunikationskanaler kan være bedre/mere omkostningseffektive for såvel borger som kommune. KL foreslår derfor, at formuleringen ændres til:
"....Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der er særlige forhold, der forhindrer eller kan forventes at forhindre borgeren i at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, så skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, fx mundtligt eller skriftligt."
3. *Vedr. omfanget af loven (§38 + bemærkninger s. 35)*
Det fremgår ikke tydeligt hverken i loven eller i bemærkningerne, hvad en opskrivning, ansøgning m.v. rent praktisk indebærer. KL anser det alene som ansøgningsprocessen – dvs. den del af handlingen, som borgerne tidligere har indgivet via en blanket med angivelse af, hvilke institutioner de ønsker, dato for behov osv. Og ikke hele processen indtil ansøgningen, opskrivningen m.v. er behandlet (godkendt/afvist). Dette bør tydeliggøres, om ikke andet i bemærkningerne. Dvs. at borgerne er tvungne til at gennemføre opskrivningen digitalt, men at kommunen kan vælge, hvilke kommunikationskanaler de ønsker at anvise borgerne, når borgerne skal afvise/acceptere tilbuddene. Dog kan det tydeliggøres i bemærkninger, at det selvfølgelig er målet, at hele processen foregår digitalt og dermed at breve om eksempelvis accept af tilbud sendes til borgers digitale postkasse såfremt borgeren er oprettet her.
4. *Vedr. omfang af loven (§38 + bemærkninger s. 35)*
Det er uklart, om skoleskift er omfattet af loven, fx pga. formuleringerne nederst s 7., hvor det fremgår, at det er ved skolestart, men i lovens §38 står der blot indskrivning af børn i skole. KL mener, at skole-skift ofte er en proces, som sker mellem skolerne. Og her vil det ikke alle steder være hensigtsmæssigt at begynde at involvere borgerne/udvikle løsninger til dem, dog kan flere kommuner godt

have ønske herom. Derfor bør skoleskift fremgå som særlige forhold, der kan bevirke, at kommunen vælger andre kommunikationsformer.

5. *Vedr. løsninger* (§38 + bemærkninger s. 35)

I forhold til den digitale løsning som skal bruges til indskrivning i skole og SFO, så er det meget forskelligt fra kommune til kommune, om de har ét eller to systemer til administration af deres tilbud, og også om de har to forskellige selvbetjeningsløsninger. Lovteksten kan dog forstås således, at det er én digital løsning, der skal kunne bruges til begge ting. Det er en uheldig formulering. Bør præciseres, da det er to forskellige løsninger. Samme bør ændres i bemærkningerne.

6. *Vedr. særlige forhold* (bemærkninger s. 35)

Der bør gives følgende eksempler på situationer, som ikke er hensigtsmæssige at varetage digitalt.

- a) Der er mange par som har fælles forældremyndighed, men som ikke er samboende, og det indebærer en del tekniske udfordringer i forhold til forældremyndighedslovens krav om underskrift fra forældre ved skoleindskrivning. Derfor vil børn under disse forhold flere steder ikke kunne blive opskrevet digitalt.
- b) Fx ansøgninger om skoleudsættelse og ansøgninger til frit skolevalg. I forhold til skoleudsættelse er der flere parter involveret. Og frit skole kan indebære kommunikation med andre kommuner.

Kommentarer til Sundhedsloven

1. *Vedr. afvisning* (§12, stk. 4)
KL bifalder, at alle ansøgninger der ikke afgives digital afvises af kommunalbestyrelsen. Men i bemærkningerne bør det fremgå, at kommunen kan vælge at behandle sagen alligevel såfremt kommunen vurderer det mest hensigtsmæssigt for kommunen.
.
2. *Vedr. løsninger* (§ 4 , stk. 4)
”Ansøgning om de i stk. 1 omhandlede beviser og EU-sygesikringskortet skal indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale ansøgningsløsning, som kommunen stiller til rådighed (digital selvbetjening).” Lovteksten kan forstås således, at det er éen digital løsning, der skal kunne bruges til begge ting. Det er en uheldig formulering. Bør præciseres, da det er to forskellige løsninger. Samme bør ændres i bemærkningerne.
3. *Vedr. alternative kanaler* (§12, stk. 5)
Blanketter bør ikke fremhæves som alternativer til selvbetjening. KL foreslår derfor, at formuleringen ændres til:
”....Hvis kommunalbestyrelsen finder, at der er særlige forhold, der forhindrer eller kan forventes at forhindre borgeren i at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, så skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, fx mundtligt eller skriftligt”.
4. *Vedr. særlige forhold*
Lægeskift og lægevalg over 15 km (Kapitel 15, §59) er ikke omfattet i første omgang, da det ikke pt. kan understøttes digitalt. Men det bliver formentlig muligt på sigt. Men indtil da, kan de fremgå som eksempler på særlige forhold i bemærkningerne.

5. *Vedr. særlige forhold*

I bemærkningerne bør særlige forhold præciseres – af hensyn til borgere og kommuner, der skal administrere loven. Fx med følgende eksempler:

- a) Fx hvis der skal bruges et betalingskort ved bestilling af nyt sundhedskort og borgerne ikke har et betalingskort.
- b) Fx er det ikke muligt for forældre til plejebørn, at bestille sundhedskort eller lægeskift til plejebarnet.
- c) Det er ikke muligt, at borgere selv kan bestille EU-kort, hvis formålet med rejsen er andet end ferie - fx udstationerede, studerende osv.
- d) Det er ikke muligt for borgere at bestille nyt EU-kort, hvis de har mistet det gamle. Vi har flere gange rejst spørgsmålet overfor CSC samt Indenrigs- og sundhedsministeriet om muligheden for at spærre et allerede udstedt EU-kort, men fået afslag. Hvis dette var muligt, kunne borgere bestille nyt kort, hvis det gamle er spærret (de kunne eventuelt selv via en selvbetjeningsløsning spærre det gamle EU-kort).
- e) EU-sundhedskortet kan ikke udstedes digitalt til følgende persongrupper: (grundet tekniske barrierer)
 1. Ikke EU/EØS/nordiske borgere
 2. Grænsearbejdere
 3. Familiemedlemmer til grænsearbejdere
 4. Personer som kun har et kildeskattenummer
 5. Personer med bopæl i udlandet

6. *Vedr. særlige forhold*

Særlige forhold omkring EU-sundhedskortet bør suppleres af følgende bemærkninger til situationer/persongrupper, der ikke vil kunne søge digitalt pt.

- a) (grundet andre lovbarrierer) EU/EØS/nordiske borgere kan ikke få EU-sygesikringsbeviset. Men ved henvendelse til kommunen kan beviset bestilles af kommunen, hvis ikke EU/EØS borgeren bor sammen med en person, som er EU/EØS borger, eller hvis borgeren er flygtning efter nogle bestemte paragraffer i udlændingeloven. Dette skal derfor kontrolleres af kommunen inden bestilling.
- b) (grundet andre lovbarrierer) Grænsearbejdere - Denne gruppe kan kun få EU-sygesikringsbevis, hvis det bestilles af kommunen. Kommunen skal i den forbindelse kontrollere, at denne medarbejder opfylder betingelserne for at få et bevis i forhold til EU forordning 883. Tilsvarende gør sig gældende med grænsearbejderens familiemedlemmer, som på anmodning og ved

korrekt registrering i forhold til forordningen kan få udstedt et kort af kommunen.

- c) (grundet andre lovbarrierer) Personer med bopæl i udlandet. Denne gruppe kan kun få EU-sygesikringsbevis, hvis det bestilles af kommunen. Kommunen skal i den forbindelse kontrollere, at personen opfylder betingelserne for at få et bevis i forhold til EU forordning 883.

7. *Vedr. ændring i serviceniveau* (Bemærkninger side 27-28)

- Økonomiske konsekvenser for det offentlige. Der er en række praktiske barrierer, som gør, at serviceniveauet kommer til at ændre sig. Fx så sker produktionen af EU-sygesikringsbeviset centralt hos et firma på Sjælland. Produktionstiden er i perioder oppe på 14 dage afhængig af efterspørgslen. Kommunen modtager rigtig mange henvendelser fra borgere, som skal på rejse, og som først 1-8 dage før rejsen er blevet opmærksom på behovet for at medbringe et bevis. I disse situationer kan kommunen udstede en attest, som viser, at borgeren har bestilt et EU-sygesikringsbevis, og denne attest virker så på rejsen som en form for erstatning for det fysiske kort.

Kommentarer til almindelige bemærkninger

1. *Vedr. mål med loven (s. 6-8)*

Det bør tydeliggøres, at målet med loven er digital kommunikation for alle parter og dermed, at myndighederne også kan reducere deres opretholdelse af mange forskellige kommunikationskanaler (dobbelt drift). Derfor bør formuleringer flere steder fx på side 6 midt og midt side 8 justeres sådan, at det fremgår, at den primære kanal er selvbetjening, og at myndighederne så kan vælge, hvilke alternative kanaler, der stilles til rådighed. Som det står nu, så kan de virke som om, at en borger selv kan vælge mellem alternative kanaler, såfremt de ikke kan anvende selvbetjening. Det vil give kommunerne fortsat store omkostninger til at opretholde alle kanaler på et givet sagområde, selvom volumen i henvendelserne er begrænset. Her ønsker de kun at opretholde enkelte, som er mest hensigtsmæssige alt efter sagområde.

2. *Vedr. nuværende praksis (fx s. 10 og 16)*

Det bør tydeliggøres, at der på de omfattede områder allerede er en høj grad af digital anvendelse. I mange kommuner kommer op til 90 % af ansøgningerne digitalt. Dog er gennemsnittet mellem 50-75 % på tværs af landets kommuner.

3. *Vedr. nuværende praksis – flytning (s. 22)*

Det bør tydeliggøres, at borgerne i høj grad anvender selvbetjening til at anmelde flytning i dag. I november 2011 var således 52 %.

4. *Vedr. nuværende praksis – dagtilbud (s. 25)*

Det bør tydeliggøres, at borgerne i høj grad anvender selvbetjening til at opskrive børn i daginstitution i dag. I november 2011 var det således 62 % af ansøgningerne, som kom ind til kommunen via borgernes brug af selvbetjeningsløsninger.

5. *Vedr. nuværende praksis – sundbedskort (s. 25)*

Det bør tydeliggøres, at borgerne i høj grad anvender selvbetjening til at opskrive børn i daginstitution i dag. I november 2011 var det således hhv. 77% og 79% af ansøgningerne, som kom ind til kommunen via borgernes brug af selvbetjeningsløsninger.

6. *Vedr. krav til løsninger (fx s.16)*

Det er uklart, hvordan loven forholder sig til andre digitale medier end pc-løsninger. Her tænkes på smartphones/android samt tablets. Disse digitale medier anvendes i højere og højere grad. Derfor bør

lovforslaget ikke tale om fx "Borger-PCer", men i stedet digitale medier/løsninger. Der gælder flere passager i bemærkningerne, særligt side 16.

7. *Vedr. særlige forhold (S. 17, 4.2)*

Det fremgår, at borgeren vil kunne kontakte et borgerservicecenter for at få hjælp eller medhjælp. Hvad er forskellen på at få hjælp og få medhjælp? Slet meget gerne "eller medhjælp", ligesom det bør være tydeligt, at hjælpen består i at bruge den digitale løsning. Er det også kommunale opgaveområder, ydes selvfølgelig også generelt råd og vejledning.

8. *Vedr. alternative kanaler*

Det bør ikke fremgå, at skriftlig kommunikation eller skriftlige blanketter er alternativer til selvbetjening. Det skyldes, at andre kanaler som oftest er mere effektive, fx telefonkanalen eller medbetjening. Gennemgående i hele forslaget bør alternative kanaler til selvbetjening benævnes "skriftligt eller mundtligt".

(Fx ved bestilling af sundhedskort er det fx langt mere effektivt, at borgeren ringer ind, og sagsbehandler indtaster oplysninger direkte i systemet, som sender sundhedskortet til borgeren. Og intet sted bliver mundtlighed nævnt som et godt alternativ. Hvis blanketter er det mest anviste alternativ, så skal der være to administrative systemer, der skal vedligeholdes.

9. *Vedr. alternative kanaler*

Det er rigtigt godt, at den enkelte myndighed kan fastlægge, hvilken alternativ kanal de vil betjene borgerne på. Men hvad hvis der er krav i de enkelte lov om underskrifter fra borgeren? De kan jo håndteres digitalt via NemId, men kan ikke håndteres via telefonen? Det bør præciseres i bemærkningerne.

10. *Vedr. økonomiske konsekvenser for det offentlige (s. 27)*

I lovforslaget fremgår potentialerne til at være 35-40 mio. kr. årligt i den kommunale sektor. På baggrund af de seneste tal fra kommunale tælleuger (KOMHEN) vurderer KL potentialerne langt mindre i første bølge. Det skyldes, at anvendelsen af selvbetjening på de udvalgte områder allerede er mellem 50 og 80 % pt. Dog med undtagelse af skole- og SFO-området. Det er derfor helt essentielt at potentialevurderingen må revurderes. Dog mener KL, at potentialerne fortsat overstiger omkostningerne.

Derudover er det væsentligt for KL at bemærke, de tilbageblivende ekspeditioner forventes gennemsnitligt at være tungere, ligesom omkostninger der følger af kommunens yderligere vejledningsfor-

pligtelse over for borgerne i forhold til brug af digitale løsninger på tværs af den offentlige sektor skal modregnes i disse potentialer.

11. *Vedr. økonomiske konsekvenser for det offentlige (s. 28)*

KL forudsætter, at de kommunale potentialer *ikke* skal omfattes af DUT. Potentialerne må indgå i opgørelsen i gensidighedsaftalen, således af besparelserne bliver i den kommunale sektor. Bliver dette ikke tilfældet, vil KL betragte det som aftalebrud.

12. *Vedr. administrative konsekvenser (. 28)*

KL er uenige i formuleringen om at der ikke er administrative konsekvenser ved loven. De administrative konsekvenser er store pga. ændret kompetenceprofil for medarbejderne, omlægning af arbejds-gange, ændret kommunikation over for borgerne, investeringer i selvbetjeningsløsning osv. Det bør tydeliggøres. Dog står disse omkostninger selvfølgelig mål med de forventede potentialer.

13. *Vedr. information (s. 15 midt)*

Det bør nævens, at man i fællesoffentligt regi igangsætter en edag4 kampagne samt yderligere fælles kommunikationsindsatser jf. den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi initiativ 1.3.

14. *Vedr. hjælp til selvbetjening (fx s. 17)*

Det fremgår, at der kan ringes til den kommunale myndighed for telefonisk hjælp – ja det kan der som udgangspunkt, men kun inden for den kommunale åbningstid. Hovedparten af kommunerne har ikke aftenåbent hver især eller sammen – bortset fra en række pilotforsøg. Det bør derfor tydeliggøres, at der ikke er tale om aftenåbning generelt. Derimod bør der henvises til fællesoffentlig call-center, som er på vej.

15. *Vedr. pligt til at ansøge digitalt på hele serviceområder*

Der bør generelt være givet kommunalbestyrelsen (eller alternativt ministeren) bemyndigelse til at kræve, at borgeren ansøger digitalt på hele serviceområdet, fx flytning. Altså på de andre typer af ansøgninger/anmeldelser på området, som ikke er omfattet pt., som hvor kommunerne heller ikke har løsninger. Fx på flytteområder hvor kun indenlandske flytninger pt. er omfattet, sådan at fx anmeldelse af udrejse, indrejse mv. på sigt også kan blive obligatorisk for borgeren at anvende en digital løsning uden ændring af loven.

16. *Vedr. særlige forhold (s. 17)*

Eksemplerne på særlige forhold er ikke gode. Og i øvrigt de samme. Der bør eksempelvis gives eksemplet med en borger, som ikke har

en NemID og ikke ønsker at få en sådan. Og dermed også hvordan myndigheden skal håndtere det.

17. *Vedr. særlige forhold*

I alle love er formuleringen omkring særlige forhold som følger: ”...hvis borgeren må forventes ikke at kunne benytte den digitale løsninger...” Det bør tydeliggøres i bemærkningerne, at der ikke skal foregå en visitering eller anden administrativ proces i forbindelse med denne vurdering. Heller ikke nogen form for dokumentation. Vi kan dog frygte, at det i praksis vil give meget usikkerhed hos de enkelte sagsbehandlere om, hvordan de skal træffe denne vurdering. Derfor bør der åbnes op for, at ministeren kan få mulighed for at definere disse særlige forhold nærmere. Det skal dog ske, inden vi begynder at regne på det i forbindelse med businesscasen, da retningslinernes karakter vil have betydning for businesscasen.

18. *Vedr. særlige forhold*

Gennemgående i bemærkningerne bør det fremgå, at det er myndigheden, der vurderer, om borgeren må forventes at benytte løsningerne.

19. *Vedr. særlige forhold*

– Det er vigtig at være opmærksom på, at vi har befolkningsgrupper udover borgere med psykisk eller fysisk handicap, som er ressourcetsvage på it-området. Særligt i forhold til grupperne af tosprogede kræves en ekstraordinær indsats for, at den gruppe borgere bliver digitalt parate til udelukkende digitale løsninger. Derfor bør gruppen også nævnes som en del af særlige forhold, hvor kommunen kan vælge en anden betjening. Det bør gennemgående rettes.

20. *Vedr. digital fuldmagt (s. 13, afsnit 1, samt s. 19)*

Det fremgår nederst i afsnittet, at ”det er hensigten, at de offentlige myndigheder tilrettelægger deres håndtering af de konkrete digitale selvbetjeningsløsninger, så der gives mulighed for partsrepræsentation”. Det er bestemt også et kommunalt ønske. Men løsningerne er ikke alle modne hertil. Derfor bør det også tydeliggøres, at der er noget, de vil arbejde mod de kommende år. Men det er altså ikke noget, vi kan understøtte pt. Det bør også indregnes i businesscasen for lovforslaget.

21. *Vedr. NemID (s. 20)*

Det fremgår, at visse personer ikke har en NemId pga., de ikke opfylder legitimationsbetingelser, samt at de ikke kan bruge digitale medier. Den sidste del bør udgå.

22. *Vedr. digital fuldmagt* (S. 13, afsnit 3.1)
(Grundlæggende forvaltningsprincipper) det bør tydeliggøres, om der er tale om en mulighed for at give andre digital fuldmagt til at bruge ens NemID – det er formentlig ikke tilfældet, men det bør tydeliggøres. Ligeledes bør det fremgå om der er tale om en generalfuldmagt, eller om den giver adgang til enkelte handlinger/tidsperioder/emner eller til at se og gøre alt på vegne af en borger.
23. *Vedr. krav til løsninger*
Specifikt vedr. hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem (§2 stk. 4, §3 stk. 4, §4 stk. 7 og §5 stk. 5). Det vil være hensigtsmæssigt, hvis systemerne genererer en kvittering til ansøgeren med relevante sagsdata, herunder transaktionsnummer eller anden identifikation, hvorved sagen hurtigt kan fremfindes. Kvitteringen skal sendes til ansøgerens digitale postkasse. På sigt vil det være oplagt, hvis borgeren automatisk orienteres om ændringer i sagens status, da dette vil begrænse borgerens henvendelser via andre kanaler. Dette skal dog muligvis ikke fremgå af loven, men af standarder til løsningerne og nævnes som et mål der arbejdes på at sikre i det offentlige.
24. *Vedr. krav til løsninger* (fx s. 20)
Det bør fremgå, at selvbetjeningsløsningerne skal overholde de fællesoffentlige tilgængelighedsstandarder.
25. *Vedr. krav til løsninger* (s. 20)
Der bør foretages en præcisering i formuleringen midt s. 20 vedr. selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside og på borger.dk. Det lyder som om, det er forskellige løsninger, der findes på hhv. kommunens hjemmeside og borger.dk. Men alle kommunale løsninger, der findes på borger.dk, er de samme som på den enkelte kommunens hjemmeside.
26. *Vedr. hjælp til medbetjening* (S. 18, afsnit 4, 4.2)
Her fremgår det ”Som oftest må man kunne forvente, at den offentlige myndighed digitalt vil kunne udfylde en ansøgning, anmeldelse eller indberetning for eller sammen med borgere, der ikke selv kan.” Ordet ”for” bør fjernes. Selvbetjeningsløsningerne kræver login med NemID, og koden er personlig, og det nytter ikke, at borgeren skal oplyse det til en medarbejder, som udfylder hele anmeldelsen for borgeren. Det skaber også tvivl om, hvorvidt borgeren selv er ansvarlig for sin ansøgning. Hvis borgeren slet ikke kan deltage i selv-

betjeningen pga. fx manglende it-kompetencer, så falder borgeren vel ind under ”særlige forhold”, der gør, at borgeren skal have en anden mulighed. Det gør det uklart, hvornår medarbejderne kan insistere på medbetjening, og hvornår medarbejderen skal indtaste alt for borgeren.

27. *Vedr. om ansøgningen er kommet frem* (s. 21)

Det bør tydeliggøres, hvad der sker, hvis borgeren skriver til en forkert myndighed. Reelt sker der jo blot det samme som i dag, men det bør tydeligt fremgå.

28. *Vedr. afvisning* (s. 22)

Det bør tydeliggøres, hvad der sker med borgerens frist for at anmelde, hvis de har ansøgt via forkert kanal.

29. *Vedr. afvisning*

Det fremgår i alle love samt mange steder i bemærkningerne, at ansøgninger, der ikke indgives via digital selvbetjening, afvises af kommunalbestyrelsen. Dette formulering bør ændres til ” kan afvises” af kommunalbestyrelsen. En afvisning med en begrundelse kan ofte kræve flere ressourcer end at modtage ansøgningen på anden vis, ligesom det også kan være berettiget, at borgeren anvender en anden kanal. Den vurdering er op til den enkelte kommunalbestyrelse at tage. (Se samme kommentar til de enkelte love). Det bør dog også i bemærkningerne fremgå tydeligt, at en evt. afvisning skal begrundes med henvisning til lovens bestemmelser om at ansøge digitalt.

30. *Vedr. klagemulighed* (s. 12, afsnit 3.1)

Her fremgår det: På det kommunale områder vil som udgangspunkt ikke kunne klages over en sådan afgørelse, men afgørelsen vil skulle begrundes.” - Vil det sige, at borgerne ikke kan klage over, at kommunen ikke vil modtage en ansøgning, hvis den ikke er digital? Men at kommunen skal give en begrundelse for, hvorfor de ikke vil tage imod et stykke papir? Og at denne begrundelse skal være skriftlig?

KL mener, at der bør overvejes, om der skal være mulighed for borger at klage over en manglende fritagelse fra det digitale krav. Fordi det offentlige træffer en afgørelse, der fjerner en ret eller tillægger en pligt for borgeren. Det er altså en stor retsvirkning for borgerne, og derfor stilles borgerne dårligere retssikkerhedsmæssigt

Bemærkninger i øvrigt – af sproglig karakter

1. Til § 5 – bemærkningerne (s. 38, øverst)
Det fremgår, at det er op til ”de enkelte områder at sikre, at de udvalgte selvbetjeningsløsninger kan anvendes ved lovens ikrafttræden”. Her bør sætningen præciseres til, at det er de pågældende offentlige myndigheder, som er ansvarlig for at stille en selvbetjeningsløsning til rådighed for borgeren.
2. Nederst s. 9, sidste afsnit – noget galt sprogligt
Områderne er ikke digitale i 2012. I 2012 er der pligt om, at borgerne skal ansøge digitalt, og at de kan forvente at myndighederne stiller selvbetjeningsløsninger til rådighed til formålet.
3. S. 10 midt
– Der står, at det er de modne områder, som indføres i 2012. Hertil kunne det bemærkes, at anvendelsen af digitale løsninger på det omfattede løsninger er op til 90 % hos udvalgte myndigheder, hvilket vidner om, at det den digitale service bestemt er muligt for såvel myndighed som borger.
4. S. 11. midt
– Det fremgår, at erfaringerne fra første bølge vil ” blive nyttiggjort i forbindelse med udvikling og implementering af løsninger i de efterfølgende bølger”. Det er ikke korrekt. Det er op til de enkelte myndigheder at sikre løsninger, og der vil ikke fra centralt hold følges op på de enkelte myndigheders arbejde med dem, ud over om de lever op til fællesoffentlige minimumsstandarder.
5. S. 16 nederst, 4.2
Generelt for obligatorisk digital selvbetjening (”.. møde op og få en medarbejder til at hjælpe ved en pc på stedet til at udfylde en flytteanmeldelse.”) Der er noget galt med sætningen. Er det to halve sætninger som ved en fejl er skrevet sammen eller? Bør ændres til ”møde op på stedet, fx borgerservice, og få hjælp af en medarbejder, til at udfylde en flytteanmeldelse, ved en pc.”
6. S. 17, 4.2
Generelt for obligatorisk digital selvbetjening, 3. nederste afsnit. (”skal i mødekomme borgere med særlige behov, for eksempel særlige handicap,....., manglende digitale kompetencer, visse socialt udsatte, ”) Der er noget galt sprogligt, der skal stå ”for eksempel

borgere med særlige handicap”. ”visse socialt udsatte” skal ændres til ”visse socialt udsatte borgere”.

7. S. 17, 4.2

Generelt for obligatorisk digital selvbetjening, 2. nederste afsnit: De to eksempler er ens: Begge er ikke mobile og har ikke it-kompetencer. Kom med et eksempel på en 64årig, som er mødt op i borgerservice, men ikke vil have NemID.

8. S. 31.

Det virker underligt, at omtale rådsforordningen. Forordningen regulerer – som bemærkningerne også selv angiver – ikke hvilken form borgeren kan bestille sundhedskort – hvilket er ærindet med dette lovforslag.



LAP - Landsforeningen Af nuværende og tidligere Psykiatribrugere

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1017 København K

knera@digst.dk; jabaj@digst.dk

10. februar 2012

LAP's bemærkninger til høring af 27. januar over udkast til forslag til Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister m.fl. (overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår meddelelse om flytning mv.).

Vi er i LAP – Landsforeningen af nuværende og tidligere Psykiatribrugere glade for at være inviteret som høringspart vedr. lovforslaget.

En del psykiatribrugere kan have svært ved at benytte digitale løsninger, da de ikke har adgang til computer eller ikke mestrer at bruge de digitale løsninger herunder elementære ting som at huske adgangskoder og procedurer.

LAP skal opfordre til, at der i informationsarbejdet rettes opmærksomhed på information målrettet psykiatribrugere og personale og frivillige, som arbejder i tilbud, der retter sig mod psykiatribrugere. Informationen bør også omfatte mulighederne for hjælp til digital selvbetjening og for undtagelsesvist at kunne indgive flyttemeddelelser, ansøgning om sundhedskort mv. via telefonisk eller personlig betjening eller på blanket. Det vil bidrage til at skabe større tryghed om de nye løsninger.

I LAP forudsætter vi, at vanskeligt stillede psykiatribrugere, vil være omfattet af muligheden for undtagelse fra digital selvbetjening grundet særlige forhold. Frem for at den enkelte myndighed skal vurdere om der foreligger særlige forhold vil vi forslå, at der som ved undtagelse fra offentlig digital post bør kunne indgives en erklæring, som uden egentlig prøvelse lægges til grund for afgørelsen. For den enkelte psykiatribrunder ville det være optimalt om fritagelse fra offentlig digital post også indebar, at man fritages fra digital selvbetjening.

Overgangen til digitale løsninger og borgernes pligt til som udgangspunkt at bruge de digitale løsninger kan komme til at sprede megen usikkerhed blandt en del psykiatribrugere. Vi vil opfordre til, at det eksplicit formuleres som målsætning, at overgangen til digitale løsninger ikke må resultere i, at borgere mister retten til gratis sundhedsydelse mv., alene fordi de ikke magter at bruge selvbetjeningsløsningerne eller kender til mulighederne for at få hjælp i bl.a. borgerservicecentre.

Med venlig hilsen

LAP - Landsforeningen Af nuværende og tidligere Psykiatribrugere
v. Udviklingskonsulent Karl Bach Jensen
Store Glasvej 49, 5000 Odense C
Tlf: 6619 4511, e-mail: lap@lap.dk



Digitaliseringsstyrelsen

St. Kongensgade 45
1264 København K

Tlf. 33 92 84 00
Fax 33 11 04 15

rr@rigsrevisionen.dk
www.rigsrevisionen.dk

Høring over udkast til forslag til lov om Offentlig Digital Post samt høring over udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

10. februar 2012

Kontor: C6

J.nr.: 2012-3040-1

Digitaliseringsstyrelsen har ved 2 e-mail af den 27. januar 2012 anmodet om Rigsrevisionens bemærkninger til ovennævnte udkast.

Rigsrevisionen har gennemgået udkastene for bestemmelser om regnskab, revision samt placering af ansvar for økonomistyring. Rigsrevisionen har konstateret, at der ikke er sådanne bestemmelser i forslagene.

Rigsrevisionen har ingen bemærkninger til forslagene.

Med venlig hilsen

Gregers Johannesen
Specialkonsulent

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1017 København K

knera@digst.dk; jabaj@digst.dk

10. februar 2012

Bemærkninger til høring af 27. januar over udkast forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister m.fl.(overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår meddelelse om flytning mv.).

Indledningsvist skal Rådet for Socialt Udsatte bemærke, at Rådet ikke optræder på høringslisten. Rådet for Socialt Udsatte er nedsat af regeringen med bl.a. det mandat at være talerør for socialt udsatte mennesker.

Mange socialt udsatte mennesker har svært ved at benytte digitale løsninger, da de ikke har adgang til computer eller ikke mestrer at bruge de digitale løsninger herunder de helt elementære ting som at huske adgangskoder og holde styr på koderne til digital signatur.

Rådet skal i den forbindelse opfordre til, at der også i informationsarbejdet rettes opmærksomhed på information målrettet socialt udsatte og personale og frivillige, som arbejder i tilbud, der hjælper socialt udsatte mennesker. Informationen bør også omfatte mulighederne for at indgive flyttemeddelelser, ansøgning om sundhedskort mv. på blanket eller med bistand fra eksempelvis borgerservice. Det vil bidrage til at skabe større tryghed om de nye løsninger.

I den forbindelse finder Rådet, at bemærkningerne vedrørende særlige forhold s 17 – 19 ikke bidrager til den ønskelige tryghed omkring omlægningen. På side 17 efterlades man det indtryk, at en borger, der ikke kan benytte en selvbetjeningsløsning, kan møde op på borgerservice for bede om hjælp til en digital selvbetjeningsløsning og være sikker på ikke at forlade borgerservice med uforrettet sag. Det fremhæves, at borgere med særlige behov kan blive betjent på anden måde end ved digital selvbetjening.

På s. 18 lægges der imidlertid op til, at spørgsmålet om hjælp til digital selvbetjening eller muligheden for betjening på anden vis er et potentielt konflikt punkt mellem borger og myndighed, hvor myndigheden får retten til at træffe en afgørelse. Det hedder: ”Finder den offentlige myndighed, at der ikke foreligger særlige forhold, vil borgeren være henvist til at ansøge, anmelde eller indberette digitalt. Indgives ansøgningen alligevel ikke digitalt, vil kommunen skulle afvise ansøgninger.”



Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 4704

Fax. 3392 9205

www.udsatte.dk

E-mail: post@udsatte.dk

OKJ J.nr.

Rådet for Socialt Udsatte vil opfordre til, at der indsættes en bestemmelse om, at borgere, der møder op i borgerservicecenteret, er garanteret fornøden hjælp til ansøgning, anmeldelse eller indberetning, således at borgeren ikke forlader borgerservicecenteret med uforrettet sag alene som følge af overgangen til digital selvbetjening. Der kan evt. være tale om en overgangsbestemmelse gældende indtil målet om 80 pct. digital selvbetjening er opnået, hvorefter det ikke er nødvendigt for myndighederne at have eller bruge muligheden for at afvise borgere.

Afslutningsvist skal Rådet for Socialt Udsatte bemærke, at overgangen til digitale løsninger og borgernes pligt til som udgangspunkt at bruge de digitale løsninger spreder meget usikkerhed både blandt brugere og de personer, der er tæt på brugerne. I den relation skal Rådet opfordre til, at det eksplicit formuleres som målsætning, at overgangen til digital selvbetjening ikke må resultere i, at borgere mister retten til fx gratis sundhedsydelse mv., alene fordi de ikke magter at bruge selvbetjeningsløsningerne eller kender til mulighederne for fortsat at søge via blanketter i bl.a. borgerservicecentre. Informationsarbejdet bør tilrettelægges med denne målsætning in mente.

Med venlig hilsen



Jann Sjørnsen
Formand

knera@digst.dk

jabaj@digst.dk

Høring over udkast forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister m.fl.(overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår meddelelse om flytning mv.

Bemærkninger fra SAND – De Hjemløses Landsorganisation

Indledningsvis skal vi bemærke, at vi naturligvis generelt accepterer den digitaliseringsproces, der i relation til normal befolkningen, er et nødvendigt led i den almindelige samfundsudvikling.

Vi kan også se, at der er tilkendegivelser i forbindelse med lovforslaget om hensyn til borgere med særlige behov. Det er vi tilfredse med, men det er desværre ikke nok med positive hensigtserklæringer. Efter vor opfattelse bør der allerede i lovgivningsprocessen indskrives reelle og konkrete tiltag, for at undgå skadevirkninger for omtalte målgruppe.

I forbindelse med andre lovforslag i den aktuelle digitaliseringsproces, har vi tilsvarende tilkendegivet, at der i den gruppe af nuværende og tidligere hjemløse vi repræsenterer, er mange der har svært ved at benytte digitale løsninger.

Ofte har denne gruppe meget svært ved at skaffe sig funktionel adgang til PC'ere og de har ikke den nødvendige viden og evne til at anvende digitale løsninger. De få, der har fået en digital signatur eller NEM ID – mister ofte denne i forbindelse med deres livsform / livsbetingelser.

Det er SANDs opfattelse, at der her ved overgangen til digitale løsninger og med forslaget om borgernes pligt til - som udgangspunkt - at bruge de digitale løsninger, allerede nu er spredt meget usikkerhed, både blandt brugere og brugerorganisationer.

Vi skal derfor opfordre til, at det konkret i lovgivningen præciseres, at overgangen til digitale løsninger ikke må resultere i, at borgere med særlige behov mister sociale ydelser eller på anden måde straffes.

SAND skal derfor opfordre til, at der også i informationsarbejdet rettes opmærksomhed på information målrettet socialt udsatte og personale og frivillige, som arbejder i tilbud, der hjælper socialt udsatte mennesker. Informationen bør også omfatte fritagelsesmulighederne og sigte på at skabe tryghed om de nye løsninger.

SAND forudsætter, at hjemløse og tidligere hjemløse, der ikke kan anvende digitale løsninger vil være omfattet af fritagelsesbestemmelsen.

SAND stiller sig naturligvis til rådighed med viden og inspiration i den videre proces

Sluttelig skal vi bemærke, at vi har fremsendt tilsvarende ordlyd i forbindelse med: *Høring over udkast til lov om Offentlig Digital Post*, da der - efter vor opfattelse - er tale om en helt tilsvarende problemstilling.

Med venlig hilsen

Ole Skou

Socialjurist

De hjemløses landsorganisation
Sundholmsvej 34, st.
2300 København S.

Telf +45 8993 7060
Mob +45 4073 3537
Mail: os@sandudvalg.dk

SAND. 
De hjemløses landsorganisation

hus forbi



Ældremobiliseringens sekretariat Suomisvej 3, 1927 Frederiksberg C
Tlf. 35 35 26 99 - Fax: 35 35 26 44
www.aeldremobiliseringen.dk

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1017 København K

10.02.2012

Att. Katrine Neergaard Rasmussen, knera@digst.dk
Cc: Jacob Baadsgaard Jepsen, jabaj@digst.dk

Høringssvar vedr. udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m. v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven. (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening

Digitaliseringsstyrelsen har ved mail af 27. januar 2012 anmodet om eventuelle bemærkninger til ovenstående senest d. 10. februar 2012.

Set i lyset af vigtigheden af en så gennemgribende ændring af kommunikationen i samfundet og de øvrige lovforslag, der er sendt i høring, finder Ældremobiliseringen, at høringsfristen er meget kort - til skade for retssikkerheden.

Generelt er Ældremobiliseringen meget positive overfor de muligheder, der er ved brug af digitale løsninger, og vi ved via vores store frivillige arbejde i datastuerne, at mange ældre både kan og vil bruge teknologien. Vi er imidlertid også meget opmærksomme på de problemer, som gruppen af borgere med dårlige it-kompetencer og/eller handicap har, og som forhindrer dem i at anvende de nye teknologier. Det er vores holdning, at det skal være op til brugerne selv, om de vil anvende de digitale løsninger/muligheder, hvilket vi også tilkendegav i vores høringssvar af 12. december 2011 vedr. Høring vedrørende Forslag til Lov om sagsbehandling og administration i Udbetaling Danmark m.fl.

Ældremobiliseringen vil indledningsvis fastslå, at man vil prioritere arbejdet med at uddanne ældre medborgere til at klare den digitaliseringsproces, som det offentlige er i gang med, meget højt. Ældremobiliseringen har for øjeblikket over 171 datastuer, hvor ældre uddannes til at håndtere EDB, og man forventer, at tallet vil øges i den nærmeste fremtid.

Ældremobiliseringens store uddannelsesindsats lokalt går dog hånd i hånd med en stor bekymring over den forcerede udvikling og den tvang, der nu indbygges i borgernes kommunikation med det offentlige.

Principielt mener Ældremobiliseringen, at det skal være op til den enkelte borger at afgøre, hvordan han eller hun vil kommunikere med det offentlige. Det har også hidtil været det gældende princip, der nu brydes med, idet man tvinger borgeren til at kommunikere digitalt på stadig flere områder.

CVR 26 13 90 31 Bank 53 01-09 12 356 Giro 16 89 14 36

Ældremobiliseringen består af: Sammenslutningen af Pensionistforeninger i Danmark - Danske Pensionister - LO Faglige Seniorer og Pensionisternes Samvirke

Af Alm. bemærkninger pkt. 2.2 og 4.2 fremgår, at man er bevidste om den store udfordring, der er forbundet med overgangen til tvungen brug af digitale løsninger, idet man peger på, at der er behov for en målrettet information og adgang til hjælp. Ældremobiliseringen er glade for, at der er afsat midler til at tilbyde kurser til ældre og udsatte borgeres kurser i brug af computere og internettet. Endvidere lægges der op til en stor vejlednings- og instruktionsforpligtigelse for den kommunale borgerservice enhed.

Vi gør opmærksom på, at man opererer med forskellige tidspunkter for, hvornår en meddelelse er kommet frem i dette lovforslag og i ”Udkast til lov om Offentlig Digital Post”, der er sendt til høring samtidigt. Vi finder det uhensigtsmæssigt, at der opereres med forskellige tidspunkter og skal foreslå, at man fastsætter et konkret tidspunkt fx som her kl. 24.00 (00.00) som seneste rettidige indlevering.

Af lovforslaget fremgår, at man kun kan undgå tvangsdigitalisering, hvis der hersker ”særlige forhold”, f.eks. demens. Det er den offentlige myndighed – i praksis vel normalt kommunen – der suverænt og inappellabelt afgør, om der hersker særlige forhold. I de medsendte bemærkninger til lovforslaget opstilles ingen kriterier for anmodning om fritagelse for digital kommunikation, men kun eksempler. Hvis en borger ikke kan eller ikke vil kommunikere digitalt med det offentlige, og det afgøres, at vedkommende skal, er borgeren reelt retsløs i relation til det offentlige, og da der er tale om processuelle regler, kan vedkommende ikke appellere afgørelsen.

Ældremobiliseringen har flere gange i forbindelse med den nedsatte følgegruppe for etablering af Udbetaling Danmark talt for at ”særlige behov” udgår, således at det er borgeren selv der ”visiterer” sig selv til hjælp fra Borgerservice m.v. Ældremobiliseringen tror, at også ældre borgere - i det omfang de kan - hellere vil bruge de digitale løsninger fremfor at tage en ofte besværlig tur til en borgerserviceenhed og stå i kø for at blive betjent.

Såfremt man vil fastholde ”de særlige forhold”, finder Ældremobiliseringen, at der i f.eks. en vejledning bør opstilles flere eksempler på, hvornår der er ”særlige forhold”, så det ikke er den enkelte offentlige ansatte eller den enkelte kommune, der nogle steder ud fra en liberal holdning andre steder ud fra en restriktiv holdning beslutter, om f. eks. en ældre medborger skal undtages fra digitaliserings tvangen. Uanset at der er tale om processuelle forhold, bør der herske lighed for borgerne, og reglerne bør være gennemsigtige og gennemdrøftede. Ved fastsættelse af disse kriterier bør tvivl, om en borger kan klare at kommunikere digitalt, komme denne til gode. Det må være vigtigere, at alle borgere kan få de ydelser og den vejledning, de har ret til, end at Danmark kommer på førstepladsen internationalt m.h.t. digitalisering.

Den korte tidsfrist taget i betragtning har Ældremobiliseringen ikke yderligere bemærkninger.

Med venlig hilsen

Jørgen Andreasen
Næstformand i Ældremobiliseringen

Digitaliseringsstyrelsen
knera@digst.dk
cc: jabaj@digst.dk

9. februar 2012
Isl

Høring over udkast til forslag til lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud mv. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive hørings svar og fremsender hermed vores bemærkninger til ovenfor nævnte udkast.

I Ældre Sagen ser vi et potentiale i den øgede digitalisering. De digitale løsninger kan give bedre service og gøre det offentlige lettere tilgængeligt for borgerne. Vi er enige i, at det digitale potentiale bør udnyttes, både for at forbedre servicen for borgerne og for at opnå besparelse. Det stiller nogle krav til det ovennævnte lovforslag.

- *Selvbetjeningsløsningerne bør standardiseres, så de er ens for hele landet*
- *Borgerne skal modtage en kvittering, når en digital selvbetjeningsløsning anvendes*
- *Den ansvarlige minister på de pågældende områder skal fastsætte retningslinier for, hvornår der foreligger særlige forhold*
- *Det bør kunne registreres et centralt sted, at man ikke kan anvende selvbetjeningsløsninger*
- *Partsrepræsentationsløsningen skal udformes således, at der kan gives differentieret fuldmagt*
- *Når der anvendes statistik som baggrund for et lovforslag, skal statistikken anvendes for alle aldersgrupper, der er omfattet af undersøgelsen*

Ældre Sagen hilser det velkomment, at fuld indfasning svarer til at 80% af personkredsen anvender de digitale selvbetjeningsløsninger og at der skal tilbydes en alternativ løsning, når der foreligger særlige forhold.

Indledning

I Danmark er der mere end en halv million borgere mellem 16 og 89 år, som aldrig har brugt internettet. Heraf er ca. 75% over 65 år. For Ældre Sagen er det afgørende, at den del af borgerne forsat får en værdig og lige behandling.

Derfor hilser Ældre Sagen det også velkomment, at det med lovforslaget er præciseret, at der med obligatorisk selvbetjening menes, at 80% af ansøgninger, anmeldelser og indberetninger mv. skal ske digitalt. Det vurderes således i bemærkningerne til lovfors-



laget, at det ikke er praktisk gennemførligt med 100%, hvilket Ældre Sagen er enig i set i lyset af, at over 400.000 personer over 65 år ikke har adgang til internettet i hjemmet jf. undersøgelse fra Danmarks Statistik i 2011.

Danskernes it-parathed

Efter Ældre Sagens opfattelse er oplysningerne i bemærkningerne om danskernes it-parathed vildledende. Det er korrekt, at Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens brug af internet viser, at 90 pct. af de 16-74-årige har anvendt internet de seneste 3 måneder. Danmarks Statistiks undersøgelse dækker imidlertid befolkningen i alderen 16-89. For de 75-89-årige, som ikke omtales i bemærkningerne, er billedet et helt andet. Her har kun 30 pct. brugt internet indenfor 3 måneder. Denne gruppe er altså på ingen måde i nærheden af det billede af it-paratheden, der tegnes i bemærkningerne. Når det anføres, at 71 pct. af de 60-74-årige har været på nettet inden for 3 måneder, skjuler det tilsvarende, at andelen kun er 53 pct. for de 70-74-årige. Danmarks Statistiks undersøgelse viser, at 44 pct. af de 65-89-årige aldrig har brugt internet, mens det kun er 4 pct. af de 16-64-årige, der har svaret, at de aldrig har brugt internet.

Ældre Sagen finder det uheldigt, at der udrulles en plan for obligatorisk digital selvbetjening, uden at der tilsyneladende foreligger en vurdering af, hvordan antallet af ikke-digitale vil udvikle sig i de kommende år.

Efter Ældre Sagens opfattelse bør der samles flere oplysninger om specielt den ikke-digitale del af befolkningen. Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens anvendelse af internet giver mange vigtige oplysninger, men det er primært en undersøgelse af brugen af internet. Det er kun en meget begrænset del af spørgsmålene, der vedrører de ikke-digitale. Hvis udbredelsen af digitale løsninger skal gælde hele befolkningen, er det nødvendigt med bedre viden om den del, der ikke anvender digitale løsninger. Med det besparelsespotentiale, der ligger i digitalisering, bør der rigeligt være midler til en mere grundig undersøgelse af den gruppe, der risikerer, at betale prisen for digitaliseringen ved at blive udelukket fra kommunikation med det offentlige.

Ældre Sagen finder det fornuftigt, at digitaliseringen af kontakten mellem borgere og det offentlige indføres i bølger, således at de områder, hvor der allerede er stort kendskab og brug af internettet digitaliseres først. Det præciseres, at udrulningen skal ske i takt med, at de juridiske forudsætninger og tekniske løsninger kommer på plads. Dette, er en vigtig pointe. Vi vil gerne understrege vigtigheden af, at det offentlige hellere udsætter nogle tidsfrister end går på kompromis med de kommende løsninger.

Selvbetjeningsløsningerne

Hvis det skal lykkes, at få 80% af borgerne til at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, er det en forudsætning, at løsningerne lever op til kravene i Persondataloven, at de er smarte og lette at anvende, at de tager udgangspunkt i borgerens behov, og at der er tilstrækkelig og lettilgængelig support. Det bør gøres obligatorisk for det offentlige at måle brugertilfredsheden og herudfra foretage løbende forbedringer. Målingerne



skal foretages for både borgere, der anvender løsningerne og borgere, der ikke anvender løsningerne. I princippet kan man sige det på den måde, at hvis der findes løsninger, der er smarte, lette at bruge, tager udgangspunkt i borgerens behov og gør kontakten til det offentlige meget lettere, vil det ikke være nødvendigt at "tvinge" borgerne til at bruge løsningerne ved lov, det vil ske automatisk for dem, der kan.

Når digitale selvbetjeningsløsninger som udgangspunkt gøre obligatoriske ved lov, der gælder alle borgere, bør en selvbetjeningsløsning som fx en flyttemeddelelse standardiseres, så der ikke findes lige så mange forskellige løsninger, som der er kommuner. Og så skal der etableres nogle demomiljøer, som kan anvendes til undervisningsbrug.

Borgerne skal modtage en kvittering, når de anvender en digital selvbetjeningsløsning. Herved sikres det, at borgeren kan bevise, at en meddelelse er sendt frem rettidigt, hvis der efterfølgende sker nedbrud af systemet, som borgeren ikke har indflydelse på.

Alternativ til selvbetjeningen

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

I bemærkningerne til lovforslaget er angivet forskellige alternative løsninger; udfyldning af ansøgning digitalt hos Borgerservice eller på bibliotek, få en medarbejder til at udfylde en ansøgning eller ringe og få support til selv at færdigudfylde den digitale ansøgning. Men disse alternative løsninger indebærer alle, at det stadig er den digitale løsning, der anvendes. Ældre Sagen savner i lovforslaget nogle konkrete eksempler på alternative løsninger, der ikke er digitale. Er det løsninger som svarer til praksis i dag?

Ældre Sagen synes, at det er positivt, at det i lovteksten i de berørte love står anført, at kommunalbestyrelsen "skal" tilbyde, at en ansøgning kan indgives på en anden måde, hvis der foreligger særlige forhold. Her forudsætter Ældre Sagen selvfølgelig, at der gives tilstrækkelig oplysning om, at denne mulighed findes.

Men for at sikre at der altid tilbydes et alternativ, foreslår vi, at den ansvarlige minister for de forskellige områder fastsætter retningslinjer for, hvornår der foreligger særlige forhold. Hvis der kun skal tilbydes en alternativ løsning, "hvis" kommunalbestyrelsen finder, at der foreligger særlige forhold, risikerer man, at ens tilfælde behandles forskelligt i landets kommuner eller at kommunalbestyrelsen ikke tilbyder et alternativ, fordi de ikke mener, at der er tale om særlige forhold. Der skal altid være et alternativ!

SKAT anvendes ofte som inspiration til den kommende digitalisering, idet SKAT har tilbudt digitale løsninger mange år. I forbindelse med indførelse af forsøgsordning med "håndværkerfradrag" så vi desværre, at det blev besluttet i bekendtgørelse nr. 785 af 29. juni 2011, at det var en betingelse for at få fradraget, at det blev indberettet elektronisk. Her blev intet nævnt om en alternativ løsning. SKAT har efterfølgende gjort det



muligt, at indberette ved at udarbejde en blanket, hvilket vi har gjort dem opmærksom på, at de skal offentliggøre.

Særlige forhold

Vi hilser det som sagt velkomment, at der "skal" tilbydes et alternativ til den digitale selvbetjening. Det fremgår af bemærkningerne, at dette skal ske, når der konkret foreligger særlige forhold. Det fremgår dog ikke, hvordan denne vurdering skal foregå og om det er muligt at klage, hvis kommunalbestyrelsen ikke finder, at der foreligger særlige forhold.

Den ansvarlige minister bør som nævnt ovenfor fastsætte regler for fritagelse, så praksis bliver ens over hele landet, ligesom der bør gives en klageadgang, såfremt man ikke er enig i kommunens vurdering.

I lovforslaget om obligatorisk digital postkasse foreslås det, at man kan afgive en erklæring til sit borgerservicecenter om, at man er hindret i at modtage post fra det offentlige digitalt. På samme måde vil vi foreslå, at man kan indgive en erklæring om, at man er hindret i at anvende en digital selvbetjeningsløsning.

Det fremgår endvidere af bemærkningerne, at det ikke er hensigten, at personer, der fritages for obligatorisk tilslutning efter lov om Offentlig Digital Post automatisk fritages fra at bruge digital selvbetjening. Det virker ikke logisk, da nogle af de forhold, der er nævnt som begrundelse for undtagelse i lov om Offentlig Digital Post, svarer til nogle af de forhold, der bliver betegnet som "særlige forhold" i bemærkningerne til denne samlev.

Det bør kunne registreres et centralt sted, at man ikke er i stand til at anvende digital postkasse og selvbetjeningsløsninger, således at borgere ikke risikerer, at skulle henvende sig til mange forskellige myndigheder og evt. blive vurderet "digital" et sted og "ikke-digital" et andet sted.

Partsrepræsentation

Nogle borgere vil være nødsaget til at bede andre om hjælp til at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger. I bemærkningerne fremgår det, at der i 2012 vil blive udviklet en fællesoffentlig digital partsrepræsentationsløsning og at den forventes færdiggjort ultimo 2012. Det fremgår ikke nærmere, hvordan løsningen kommer til at fungere, men det bør være en betingelse at løsningen findes, når den obligatoriske selvbetjening på de udvalgte områder indføres.

Ældre Sagen vil gerne understrege, at det skal sikres, at den kommende partsrepræsentationsløsningen gør det muligt, at differentiere fuldmagten på samme måde, som det i dag er muligt at give en begrænset fuldmagt. Det skal således ikke være muligt, at man med en fuldmagt om hjælp til at indberette flytning, også får adgang til andre oplysninger på borger.dk som fx helbredsoplysninger.



Fuldmagtsløsningen bør også udformes således, at det er muligt at spore, hvem der har foretaget noget i ens navn. Det kunne fx gøres ved, at fuldmagtshaver skal anvende sin egen NemID, når denne agerer på fuldmagtsgivers vegne.

Potentialet

Som nævnt i indledningen ser Ældre Sagen et potentiale i digitaliseringen, bl.a. fordi det offentlige kan blive lettere tilgængelig for borgerne. Derfor hilser vi det også velkomment, at det præciseres i bemærkningerne, at hvis en myndighed har behov for at gøre sig bekendt med en meddelelse inden eksempelvis arbejdstids ophør, må der fastsættes en tidsfrist, der indeholder såvel en dato som et præcist klokkeslæt for, hvornår meddelelsen skal være indgivet. Herved sikres det, at der ikke er misforståelser mellem borger og myndighed om, hvornår meddelelsen senest skal være kommet frem. Det er endvidere godt, at det præciseres, at det ikke vil komme borgere til last, hvis der er systemnedbrud hos myndigheden, og at der vil være mulighed for fristudsættelse, hvis der opstår it-problemer. Der bør således stilles krav om, at der ved alle selvbetjeningsløsninger gives borgeren en kvittering som bevis på, at myndigheden har modtaget ansøgning, meddelelse, mv.

Der er også et økonomisk potentiale i digitaliseringen. Det fremgår af bemærkningerne, at der vurderes at være et positivt økonomisk potentiale på 30-45 mio. kr., men at dette skal kvalificeres. Det fremgår endvidere, at der i potentialet er indregnet lokale engangsinvesteringer på 40 mio. kr. samt øget it-driftsomkostninger på 8 mio. kr. Dette skal dog også kvalificeres i dialog med KL. Det kan undre, at man ikke har fået kvalificeret den økonomiske vurdering af besparelspotentiale inden fremsættelse af et lovforslag. Man kan endvidere stille spørgsmålstegn ved, at der er tale om engangsinvesteringer. Når man ser på hvor hurtigt udviklingen indenfor it-løsninger går, må det forventes, at der løbende skal investeres i nye løsninger og opgraderinger.

Ældre Sagen bemærker, at der kun omtales økonomiske konsekvenser for det offentlige og for virksomhederne. For borgerne omtales kun de administrative konsekvenser. For den del af borgerne, der ikke i dag har PC og internet forbindelse, vil kravet om digital kommunikation imidlertid betyde en stor udgift, dels til anskaffelse af PC og internetforbindelse, dels til løbende vedligeholdelse, idet denne gruppe antagelig kun i mindre grad vil være i stand til at foretage opdateringer og rette fejl.

Af beregninger, foretaget af Danmarks Statistik for Ældre Sagen, fremgår det, at de 65-89-årige, der har adgang til internettet, har ca. 50% højere bruttoindkomst end de, der ikke har adgang til internet i hjemmet. De ekstra udgifter som borgere, der ikke har PC i dag vil få som følge af lovforslaget, skal ses i forhold til disse beregninger.

Efter Ældre Sagens opfattelse er det mest realistisk, at antage, at flertallet af de borgere, der ikke anvender internet i dag, kun vil komme til at anvende digitale løsninger, hvis de har adgang til internet i hjemmet. Tallene fra Danmarks Statistik viser nemlig, at det kun er 2 % af den del af befolkningen, der allerede anvender internet, der kun anvender det udenfor hjemmet.



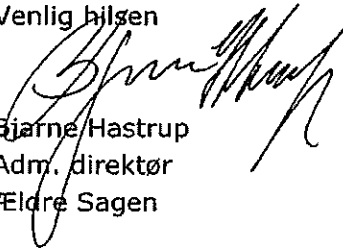
Afsluttende bemærkning

Ældre Sagen støtter et digitalt samfund, der tager hensyn til alle. Det skal derfor sikres, at der gives tilstrækkelig information om de ikke-digitale ansøgningsmuligheder, samt hvilke kriterier, der skal være opfyldt, for at man kan gøre brug af disse muligheder.

Behandlingen af ikke-digitale ansøgninger eller henvendelser, skal behandles på lige fod med digitale henvendelser, da alle har ret til en lige behandling. Derfor skal det sikres, at der er en rimelig sagsbehandlingstid både for ansøgninger mv. der er indgivet digitalt og "ikke-digitalt".

Vi har i Ældre Sagen udarbejdet en række anbefalinger, der understøtter vores holdning om, at det digitale samfund skal tage hensyn til alle. Anbefalingerne vedlægges dette hørings svar.

Venlig hilsen


Bjarne Hastrup
Adm. direktør
Ældre Sagen

Ældre Sagen støtter et digitalt samfund

– der tager hensyn til alle

Ældre Sagens bidrag

Antallet af ikke-digitale borgere daler formentlig i de kommende år. It-kendskab bliver mere og mere almindeligt for de kommende generationer af ældre, som har anvendt PC gennem deres arbejde og i hjemmet. Samtidig vil flere ikke-digitaliserede ældre finde det attraktivt at gøre en indsats for at opnå de nødvendige færdigheder.

Ældre Sagens frivillige yder et stort arbejde for at gøre flere ældre medborgere digitale. Vi afvikler cirka 4800 it-kurser og it-arrangementer om året, men målet nås ikke alene ved hjælp af den frivillige indsats. Det offentlige har selv et særligt ansvar, blandt andet er det nødvendigt, at fx kommuner stiller egnede lokaler til rådighed for undervisning.

- Frivillige kan påtage sig – ikke pålægges – at undervise ældre borgere, der ønsker at lære at bruge digitale selvbetjeningsløsninger
- Frivillige skal ikke håndtere andres personlige oplysninger. Derfor er det nødvendigt, at der udvikles brugervenlige demoer til undervisningsbrug.

Uanset hvor stor en uddannelsesindsats der gøres, forventer Ældre Sagen, at der også efter 2015 vil være mange, især ældre borgere, der ikke er i stand til at anvende digitale løsninger.

F
A
K
T
A

Flere end en halv million borgere over 16 år har aldrig brugt internettet. Heraf er cirka 75 procent over 65 år.

Af de 65-74 årige har 65 procent brugt internettet inden for en tremåneders periode, mens det kun er 30 procent af de 75-89 årige.

Af både de 65 og 30 procent er 68 procent på nettet hver eller næsten hver dag. Cirka en fjerdedel er på nettet mindst en gang om ugen.

Undersøgelsen viser også, at flere med adgang til internettet langt fra har de færdigheder, der er nødvendige for at kunne anvende de nuværende digitale selvbetjeningsløsninger. Det fremgår endvidere, at der inden for gruppen af 65-årige er store aldersbetingede forskelle i it-anvendelsen.

Læs hele rapporten på www.aeldresagen.dk/pressepolitik/ dokumentation

Kilde: Danmarks Statistiks undersøgelse af de 16-89-åriges brug af Internet i 2011.

Ældre Sagens anbefalinger – når Danmark går online



Samfundet bliver i højere og højere grad digitaliseret. Det er for det meste godt, da digitale løsninger kan give bedre service og gøre det offentlige og de private virksomheder lettere tilgængelige for borgere og kunder.

I de kommende tre år vil den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi betyde, at stadig mere af kontakten mellem borgerne og det offentlige bliver digital. Det skal som udgangspunkt være obligatorisk.

Men i Danmark er der mere end en halv million borgere mellem 16-89 år, som aldrig har brugt internettet. Heraf er cirka 75 procent over 65 år. For Ældre Sagen er det afgørende, at den del af borgerne fortsat får en værdig og lige behandling.

Vi er helt enige i, at det digitale potentiale bør udnyttes, både for at forbedre servicen for borgeren, og for at opnå besparelser. Vi understøtter gerne denne proces og har frem til 2016 et mål for digitalisering af de 65-89-årige, der hedder:

- at 85% skal have adgang til internettet fra deres hjem
- at 85% af de som er på nettet, kan søge information på offentlige hjemmesider
- at 85% af de som er på nettet, anvender netbank.

En del af befolkningen anvender de digitale selvbetjeningsløsninger og flere kan for eksempel via undervisning lære at bruge løsninger. Her anbefaler Ældre Sagen:

- Digitale selvbetjeningsløsninger skal fremmes ved, at de er smarte og lette at bruge - og ikke ved at gøre de ikke-digitale løsninger besværlige eller dyre at bruge
- Digitale løsninger skal være brugervenlige og tage udgangspunkt i borgerens behov - ikke i de offentlige myndigheders
- Det bør gøres obligatorisk for myndighederne at måle brugertilfredsheden og herudfra foretage løbende forbedringer
- Til alle selvbetjeningsløsninger skal der være tilstrækkelig og lettilgængelig support og nem adgang til servicecentre
- Offentlige myndigheder bør - på tværs af niveauer og kommuner - samarbejde om udvikling af ensartede og brugervenlige selvbetjeningsløsninger. Derved bliver det lettere at undervise i brugen af digitale løsninger, og det bliver lettere som pårørende at hjælpe

Til borgere, der ønsker at være digitale med hjælp fra andre, skal der sikres en differentieret fuldmagtsløsning, der giver begrænset adgang for hjælperen

- Myndighederne skal koordinere deres digitale løsninger og sikre, at borgeren ikke bliver kassebold mellem forskellige servicecentre
- Borgeren skal have mulighed for at gå fra at være digital til ikke-digital. For eksempel hvis borgeren ikke længere kan følge med udviklingen.

Men der er også en gruppe - særligt ældre - som aldrig kommer til at anse sig selv som digitale borgere. Her anbefaler Ældre Sagen:

- At der som led i den samlede digitaliseringsstrategi findes gode alternative løsninger til personer, der ikke anser sig selv som digitale. Ingen må hægtes af vores demokratiske samfund
- Hvis borgere ikke anser sig selv som "digitale", skal det registreres centralt, så de er sikret en ikke-digital betjening hos alle offentlige myndigheder. De skal ikke sende "ansøgning" til flere forskellige instanser. En registrering kunne for eksempel ske på baggrund af en tro- og love-erklæring
- Når en offentlig myndighed går fra at være manuel til at blive digital, skal den redegøre for, hvor mange der ikke kan anvende løsningen og udarbejde en konkret alternativ løsning til denne gruppe og informere herom. Redegørelsen skal være obligatorisk
- Når offentlige myndigheder får udarbejdet statistikker vedrørende befolkningen og digitalisering skal disse repræsentere alle aldersgrupper.

