

## Aalborg Kommune

**Fra:** Hanne Dahl [<mailto:HD@aalborg.dk>]

**Sendt:** 16. januar 2013 14:56

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Tonny Andreasen; Heidi Dyhrmann Mathiasen

**Emne:** VS: Høring af lovforslag til bølge 2 for obligatorisk digital selvbetjening

Til digitaliseringsstyrelsen att. Kathrine Neregaard Rasmussen

### Vedr. Høring af lovforslag til bølge 2 for obligatorisk digital selvbetjening

1.

Vedr. forslag om kørekort:

Aalborg Kommune benytter i dag Scantech-løsning til begge funktioner, så ansøgningsopgaven kan stort set ikke blive lettere for hverken borger eller Borgerservice, når der stadig skal ske en identitetskontrol, fingeraftryk og underskrift, hos Borgerservice.

Dog er der stadig ca. 60 % der medbringer papirfoto, mens de andre ca. 40 % fotos uploades efter borgerens besøg hos fotograf. Her ligger et effektiviseringspotentiale, som lovforslaget også beskriver. Imødeses gerne.

Afsnit Kørekort: Vi undrer os, når der i et lovforslag om obligatorisk selvbetjening åbnes mulighed for, at kommunerne selv kan vælge om man vil benytte muligheden. Sådan tolkes formuleringen "I de kommuner, hvor det er muligt, vil borgerne således skulle indlevere foto digitalt og underskrive digitalt." p. 69

2.

Vi har ingen bemærkninger til lovforslagets andre emner, som opgavemæssigt ligger i Borgerservice, i Aalborg Kommune:

- Udrejse, indenlandsk flytning, navne- og adressebeskyttelse
- Valg af læge
- Vielse
- Pas

Men ser frem til, at de vedtages.

Med venlig hilsen

Hanne Dahl  
Afdelingschef

Serviceafdelingen  
Rantzausgade 6

 Tænk på miljøet før du printer denne mail

---

Aalborg Kommune  
Borgmesterens Forvaltning  
9000 Aalborg

Tlf.: 9931 1810  
[HD@aalborg.dk](mailto:HD@aalborg.dk)  
[www.aalborgkommune.dk](http://www.aalborgkommune.dk)

 AALBORG  
KOMMUNE.DK  
- åben døgnet rundt på nettet

Kommunen må efter reglerne i Persondataloven ikke kommunikere elektronisk med personlige oplysninger, med mindre modtageren har en digital signatur. Opret en digital signatur [her](#). Og læs om reglerne på Datatilsynets hjemmeside [her](#).

## Aarhus Universitet

**Fra:** Christin Laurberg Strand Jensen

**Sendt:** 9. januar 2013 21:34

**Til:** 'knera@digst.dk'

**Cc:** 'uj@adm.au.dk'; 'abm@digst.dk.'

**Emne:** VS: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

Til Digitaliseringsstyrelsen

Aarhus Universitet har ingen bemærkninger til høringen over lovforslag om digital selvbetjening.

Med venlig hilsen

**Christin Jensen**

AC-fuldmægtig

Direkte tlf.: 2165 6704

E-mail: [chje@adm.au.dk](mailto:chje@adm.au.dk)

<http://www.au.dk/uddkvalitet/>

AU Studieadministration  
Kvalitetsenheden  
Fredrik Nielsens Vej 5  
8000 Århus C



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

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

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

DATO: 17. januar 2013  
SAGSNR.: 2012 - 4168  
ID NR.: 217368

**Høring - over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

Ved e-mail af 19-12-2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Advokatrådet har følgende bemærkninger:

Det fremgår af de almindelige bemærkninger til lovforslaget, at lovændringen udgør anden bølge af regeringens målsætning om, at ansøgninger, anmeldelser og indberetninger m.v. fra borgerne til det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015.

Første bølge blev en realitet med lov nr. 558 af 18. juni 2012 - lov om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere (første bølge), hvor der indførtes krav om digital selvbetjening for borgerne i forbindelse med anmeldelse af flytning, ansøgning om opskrivning af børn til plads i daginstitution, indmeldelse af børn i skole samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort.

Advokatrådet havde i forbindelse med høringen over ovennævnte lovforslag (første bølge) bemærkninger til de i forslaget nævnte undtagelser til kravet om borgerens anvendelse af digital selvbetjening, jf. vedlagte høringssvar af 10. februar 2012 fra Advokatrådet.

Disse betragtninger gør sig ligeledes gældende for nærværende lovforslag, der udvider området for anvendelse af obligatorisk digital selvbetjening i den offentlige forvaltning.

Det fremgår af lovforslaget, at der indføres krav om, at de borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, når de vil anmelde udrejse, anmode om

navne- og adressebeskyttelse, anmode om lån til ejendomsskat, ansøge om økonomisk fripladstilskud til en plads i dagtilbud, fritidshjem og skolefritidsordning, ansøge om optagelse i fritidshjem, meddele valg af alment praktiserende læge, ansøge om begravelseshjælp, anmelde rotter, anmode om begravelse eller ligbrænding, ansøge om støtte til hjælpemidler, ansøge om prøvelse af ægteskabsbetingelserne, ansøge om navngivning og navnændring, erklære faderskab, anmelde cykeltyveri, ansøge om duplikatkørekort, ansøge om pas, ansøge om privat straffeattest og ansøge om kunststøtte.

Det fremgår af lovforslaget, at hvis den offentlige myndighed finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal den offentlige myndighed tilbyde, at anmeldelsen m.v. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Den offentlige myndighed kan bestemme, at anmeldelser m.v., der kan indgives på anden måde end ved digital anmeldelse, skal være skriftlige og afgives på en særlig blanket.

Den offentlige myndighed kan endvidere undlade at afvise en anmeldelse m.v., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for den offentlige myndighed ved at modtage anmeldelsen m.v. på anden måde end digitalt.

For så vidt angår udrejse og flytning, anmeldelse af rotter og anmeldelse af cykeltyveri lægger lovforslaget endvidere op til, at den offentlige myndighed efter en konkret vurdering kan acceptere ikke-digitale anmeldelser, hvis myndigheden vurderer, at oplysningen ellers ikke vil blive indgivet. Det forslås derfor at myndigheden efter en konkret vurdering kan skønne, at det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage anmeldelsen på anden måde end digitalt.

Advokatrådet bemærker, at man, med den foreslåede ordning om gennemførelse af regler om obligatorisk digital selvbetjening på en række områder indenfor den offentlige forvaltning, risikerer at afskære den del af befolkningen, som af den ene eller anden grund er fremmedgjorte overfor IT, f.eks. af sproglige etniske eller generationsmæssige årsager, eller som følge af en marginaliseret position i samfundet, fra at gøre brug af det offentlige system.

Advokatrådet finder således, at det af retssikkerhedsmæssige årsager, er væsentligt, at reglerne om, hvornår der kan dispenseres fra den obligatoriske digitale selvbetjening ikke håndhæves for restriktivt, og der fra offentlig side stilles brugervenlige kommunikationskanaler til rådighed, som kan yde hjælp og vejledning til borgere vedrørende anvendelse af den digitale løsning eller alternative løsninger, f.eks. skriftlig anmeldelse.

Det fremgår af de almindelige bemærkninger til lovforslaget, at det forslås, at borgerne skal kunne henvende sig og få hjælp og vejledning hos de relevante offentlige myndigheder, i borgerservicecentre m.v. og eventuelt andre institutioner, f.eks. biblioteker. Det fremgår endvidere, at Borger.dk allerede i dag tilbyder

telefonisk vejledning, og at yderligere tiltag i retning af at effektivisere borgerbetjeningen ved eventuelt at etablere et fællesoffentligt og landsdækkende telefonsupportcenter med udvidet åbningstid undersøges.

Advokatrådet bemærker i den forbindelse, at ordninger, hvor der alene kan ske henvendelse på et bibliotek eller ved et borgerservicecenter i almindelig eller indenfor en begrænset åbningstid, ikke kan anses for at udgøre brugervenlig support, hvorfor etableringen af sådanne løsninger må anses for retssikkerhedsmæssigt betænkelige.

Med venlig hilsen

  
Torben Jensen

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

KOPI

### 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 lov kvalitet, 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 hørings svar 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



Digitaliseringsstyrelsen  
E-mail: knera@digst.dk



---

**ARKITEKT-  
FORENINGEN**  
*Danish Architects'  
Association*

---

Akademisk Arkitektforening  
Strandgade 27 A  
DK-1401 København K

(+45) 3085 9000  
mail@arkitektforeningen.dk  
www.arkitektforeningen.dk  
CVR 62 57 23 10

9. januar 2013

### **Vedrørende høring over lovforslag om digital selvbetjening**

Akademisk Arkitektforening takker for det tilsendte materiale vedrørende høring over lovforslag om digital selvbetjening.

Akademisk Arkitektforeningen har ingen bemærkninger til lovforslaget

Med venlig hilsen

Annette Blegvad  
Leder af politik og analyse  
Akademisk Arkitektforening

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

Att.:  
Katrine Neregaard Rasmussen ([knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk))

17. januar 2013

Ref. nr. FLS-01-04-  
000301298

ATP  
Kongens Vænge 8  
3400 Hillerød

Tlf.: 48 20 49 14  
Fax: 48 20 48 00  
[www.atp.dk](http://www.atp.dk)

CVR-nr.: 43405810

Telefontid:

Man-fre: 8.00-21.00

## Høring vedrørende lovforslag om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2, j.nr. 2012-6235-006

Digitaliseringsstyrelsen har den 19. december 2012 fremsendt udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

ATP er generelt positiv over for målsætningen om, at al kommunikation mellem borgere og det offentlige skal ske digitalt i 2015. ATP støtter således op om målet om øget anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger men er opmærksom på, at det for visse persongrupper og sagstyper ikke vil være muligt at anvende en digital løsning.

### *Generelle bemærkninger til lovforslaget*

ATP har noteret sig, at lovforslaget vedrørende bølge 2 ikke omhandler serviceområder, som ligger under ATP, eller berører de ordninger, som ATP leverer teknisk og administrativ bistand til, herunder Udbetaling Danmark.

Lovforslaget er dog, på linje med lov nr. 558 af 18. juni 2012 om bølge 1, udarbejdet efter enslydende formuleringer og koncept og ATP finder derfor anledning til at fremsætte en række mere generelle betragtninger med henblik på den regulering af serviceområder i bølge 3, som forventes at omfatte særligt Udbetaling Danmarks serviceområder.

ATP ser i den forbindelse frem til muligheden for at bidrage til udarbejdelse af lovforslag og afgive bemærkninger, når der skal fremsættes forslag til lov om obligatorisk digitalisering på de serviceområder, som ATP administrerer.

### *1. Afgrænsning af områder, hvor der generelt ingen økonomiske fordele er ved obligatorisk, digital selvbetjening*

ATP administrerer en række lovbundne ordninger, hvis karakteristika er, at de har til formål at sikre grundlæggende økonomisk tryghed for borgerne.

Det er af afgørende betydning, at de serviceområder, som ved de kommende bølger omfattes af den obligatoriske digitale selvbetjening, nøje beskrives og afgrænses.

Dermed vil eksempelvis delområder inden for forvaltningen af et serviceområde, som ikke egner sig til etablering af digitale selvbetjeningsløsninger, kunne holdes uden for bestemmelsernes anvendelsesområde. Der vil således være områder inden for forvaltningen af et serviceområde, hvor indgivelse af ansøgninger gennem en digital løsning ikke vil indebære økonomiske fordele for myndigheden, eller ligefrem vil indebære udgifter. Der vil endvidere være områder, hvor det vil være mere hensigtsmæssigt at modtage anmeldelsen på anden måde end digitalt.

### *2. Tast-selv løsninger*

En mulig selvbetjeningsløsning for borgere kan være "tast selv" via telefoner. Under forudsætning af, at en sådan løsning kan etableres under overholdelse af de persondataretlige krav til datasikkerhed og integritet af oplysningerne anbefaler ATP, at lovforslaget præciseres så det tydeliggøres på dette punkt, om "tast selv"-løsninger er omfattet af begrebet "digitale selvbetjeningsløsninger".

*Specifikke bemærkninger til lovforslaget*

### *3. Ansøgninger og senere ændringer*

Det fremgår af forslagets almindelige bemærkninger, afsnit 4.1, side 28, at "Som udgangspunkt vil de digitale selvbetjeningsløsninger skulle anvendes ved den indledende ansøgning, anmeldelse, indberetning mv., hvorimod efterfølgende korrespondance, der ikke som sådan er en del af selve ansøgningen mv. mellem borgeren og den offentlige myndighed, ikke er omfattet af forslaget."

Det foreslås i den forbindelse præciseret, hvorvidt forslaget alene omfatter nyansøgninger eller også omfatter efterfølgende ændringer, f.eks. nye faktuelle forhold hos borgeren i form af fx samlivs- eller indtægtsforhold.

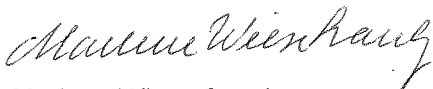
### *4. Vurdering af, hvorvidt en borger skal tilbydes alternative kommunikationskanaler*

Det forudsættes med forslaget, at den offentlige myndighed tager hensyn til borgere, der eksempelvis ikke har mulighed for at tilegne sig it-kompetencer samt borgere med særlige behov. Disse borgere skal tilbydes alternative kommunikationskanaler end obligatorisk digital selvbetjening.

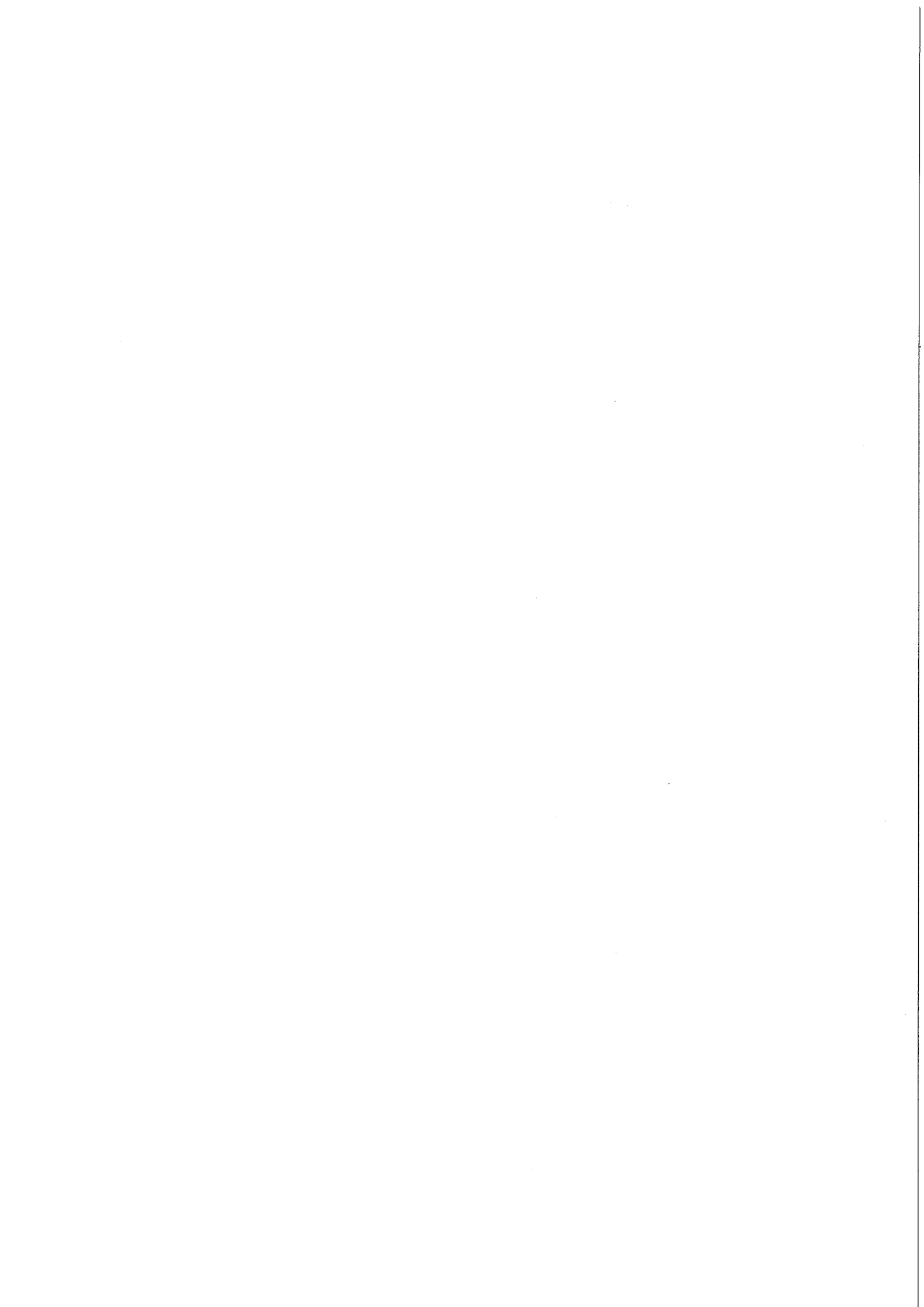
ATP henstiller til, at forslaget af hensyn til effektivitet i det offentlige sagsbehandling præciseres sådan, at det vil være muligt at tillægge andre offentlige myndigheders vurdering afgørende betydning i spørgsmålet om, hvorvidt der er grundlag for at tilbyde alternative kommunikationskanaler. Såfremt en myndighed, f.eks. en kommune, tidligere konkret har afgjort, at en borger skal tilbydes en alternativ kommunikationskanal, bør denne afgørelse af hensyn til et effektivt ressourceforbrug i det offentlige kunne lægges til grund af andre myndigheder, som har kendskab til denne vurdering.

Baggrunden for forslaget til denne præcisering er, at myndigheder, som ikke fysisk er tæt på borgerne, fx Udbetaling Danmark, vil skulle bede kommunerne om hjælp til at foretage de nødvendige vurderinger af, om en henvendelse om at benytte alternative kommunikationskanaler skal imødekommes.

Venlig hilsen



Marlene Wiese Svanberg  
Juridisk konsulent, Koncernjura



Den 17. januar 2013

Digitaliseringsstyrelsen  
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen  
Landgreven 4  
1017 København K

## Hørings­sva­r over udkast til for­slag til lov om ændring af forskelli­ge love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetje­ning for borgere

BL - Danmarks Almene Boliger har modtaget udkast til lovforslag i høring i forbindelse med for­slag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbe­ tjening for borgere.

Af udkast til forslag fremgår det, at der vil blive taget særligt hensyn til borgere, som ikke har mulighed for at tilegne sig it-kompetencer samt borgere med særlige behov, herunder hensynet til blandt andet ældre, handicappede, demente, socialt udsatte og udenlandske borgere i Dan­ mark.

BL finder det meget vigtigt, at der tages dette særlige hensyn, så den digitale selvbetjening kan blive en fordel for mange uden også at blive en ulempe eller et stort problem for nogle.

Samtidig vil vi gerne benytte lejligheden til at takke for det gode samarbejde med Digitalise­ ringsstyrelsen om undervisning af beboerne i digitale færdigheder og deltagelse i Lær Mere om It-netværket.

Med venlig hilsen

Bent Madsen

## Børnesagen

**Fra:** Børnesagens Fællesråd [mailto:bf@boernesagen.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 13:27

**Til:** Anine Bach Møller

**Emne:** SV: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

Børnesagen Fællesråd har ingen bemærkninger til lovforslaget.

Venlige hilsener



Inge Marie Nielsen

Sekretariatsleder i Børnesagens Fællesråd



Emdrupvej 115A, 5.

2400 København NV

Tlf. 24626229

[bf@boernesagen.dk](mailto:bf@boernesagen.dk)

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

Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Vejle 17. januar 2013

I dag kan borgeren på vores område benytte digital selvbetjening ved faderskab, navngivning, navneændring samt ved bestilling af attester. For dem, der benytter muligheden, fungerer det fint. Dog er kontakt til borgeren nødvendig i omkring halvdelen af sagerne, da der enten mangler dokumentation eller betaling for en navneændring.

Danmarks Kordegneforening er klar til at bidrage til at nå målsætningen om, at al kommunikation mellem det offentlige og borgeren sker digitalt.

venlig hilsen



Torben Palm



## Danmarks Privatskoleforening

**Fra:** Kurt Ernst [mailto:ke@privatskoleforening.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 11:05

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Høring vedr. J.nr. 2012-6235-006

**Vedr. Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

**Vedr. J.nr. 2012-6235-006**

I skrivelse af 19. december 2012 har Styrelsen udsendt ovennævnte i høring.

Vi takker for muligheden for at kommentere forslaget, der imidlertid ikke ses at berøre områder, der har en specifik betydning for vores interesseområde.

Generelt har vi heller ingen bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen

**Danmarks**  
**Privatskoleforening**

Kurt Ernst, fmd./Ebbe Forsberg, sekr.chef.

Danmarks Privatskoleforening.

Ny Kongensgade 10, 1. , København.

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

# Danmarks Provsteforening

Provst Paw Kingo Andersen  
Ubberudvej 12  
5491 Blommenslyst

Tlf. 65 96 80 83 - Mobil 30 68 83 91

E-post: [paka@km.dk](mailto:paka@km.dk)

---

Den 15. januar 2013

Til: Digitaliseringsstyrelsen  
Emne: Høringssvar vedr. obligatorisk digital selvbetjening for borgere  
Ref.: Mail af 19. december 2012

Danmarks Provsteforening befatter sig i dette høringssvar alene med de dele af de fremsendte ændringsforslag til gældende love, som vedrører folkekirkens område.

Danmarks Provsteforening tilslutter sig de fremsendte forslag til lovændring.

Med venlig hilsen



Paw Kingo Andersen  
formand

## **Dansk Arbejdsgiverforening**

**Fra:** Dansk Arbejdsgiverforening [mailto:DA@da.dk]

**Sendt:** 19. december 2012 16:16

**Til:** Anine Bach Møller

**Emne:** SV: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

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

Med venlig hilsen

Pia T. Flindt  
Chefsekretær

Til: Katrine Neregaard Rasmussen  
Kopi: Anine Bach Møller

Dok. ansvarlig: TWO

Sagsnr.: s2013-027  
Doknr: d2013-347-2.0  
08-01-2013

## **Hørings svar vedrørende forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

*Hermed følger Dansk Energis bemærkninger til regeringens (v/ Digitaliseringsstyrelsen) høring over lov til ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere.*

Dansk Energi bemærker, at lovforslaget vedrører tiltag, som har til hensigt at opfylde de politiske målsætninger om, at al kommunikation mellem det offentlige og borgerne skal ske digitalt i 2015.

Dansk Energi bemærker samtidig, at lovforslaget indebærer en obligatorisk digital selvbetjening for borgere på en række velfærds- og serviceområder.

Det er Dansk Energis opfattelse, at en øget digitalisering af kontakten mellem det offentlige og borgerne kan være med til at løse en lang række af de udfordringer, vi som samfund står overfor, når det gælder om at skabe en mere effektiv offentlig service og tackle fremtidens velfærdsudfordringer.

I fremtiden vil vi være flere ældre og færre unge. Det skaber et økonomisk pres, når de få skal forsørge de mange. Samtidig har mange danskere fået længere til eksempelvis sygehuset, og det lokale borger-servicecenter.

Den geografiske kløft mellem land og by er godt i gang med at udvide sig, men kan mindskes gennem øget digitalisering.

Dansk Energi mener samtidig, at digitaliseringen i stigende grad også kan føre til en langt større fleksibilitet for den enkelte borger, i og med at de enkelte gøremål i forhold til det offentlige, kan foregå uafhængigt af tid og sted.

Dansk Energi vil dog understrege, at mange velfærdsydelser ikke alene erstattes af klik med mus eller digital selvbetjening.

### **Det offentliges kommunikationskanaler med borgerne skal udvides med video**

Ofte er det nødvendigt med visuel kontakt for at løse velfærdsopgaver, og her mener Dansk Energi, at videobaseret kommunikation gennem Tv-skærme kan spille en helt central rolle.

Over 90 procent af alle nye Tv der sælges de næste 2-3 år vil have internetadgang hvilket muliggør, at vi gennem Tv'et kan kommunikere med hinanden, arbejdet og i dette konkrete tilfælde det offentlige.

Alle danskere er fortrolige med Tv'et, og en række undersøgelser har vist, at danskerne i høj grad er parate til at kommunikere med det offentlige igennem en Tv-skærm.

Analysebureauet Userneeds foretog blandt andet en landsdækkende borgerundersøgelse i maj 2012 (lavet for Dansk Energi) som viste, at 41 procent af danskerne er parate til at bruge videokommunikation med lægen og mens 37 procent er klar til det med kommunen.

Undersøgelsen viste samtidig, at det er de ældre på 50+ som er mest positive overfor at benytte Tv-baseret videokommunikation som kontaktform med det offentlige.

Dansk Energi opfordrer regeringen (v/ Digitaliseringsstyrelsen) til at begynde at indtænke brugen af videokommunikation over bredbånd i den fremadrettede digitalisering af den offentlige sektor.

Navnlig mener Dansk Energi, at videobaseret kommunikation gennem Tv-skærme bør indgå som en central del af en ny fremtidig fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for 2015 og frem.

Samtidig foreslår Dansk Energi, at der etableres en flerstrengt kanalpolitik, som også omfatter betjening af borgere gennem Tv-baseret videokommunikation. Det vil være relevant ved eksempelvis en række forhold inden for videobaseret borgerservice, ved videobaseret telemedicin, videobaseret ældrepleje og genoptræning, videobaseret tolkning og fjernundervisning.

Navnlig inden for velfærdsteknologi vil Dansk Energi henvise til den rapport, som det norske Digitutvalget afleverede til den norske regering den 7. januar 2013.

Digitutvalget er et udvalg nedsat af den norske regering i juni 2011, som har haft til hensigt at identificere og kortlægge barrierer for digital værdiskabelse i Norge, og udvalgets rapport består af en række politiske anbefalinger ikke mindst inden for digital velfærd og digital infrastruktur (højhastighedsbredbånd).

Det følger således blandt andet af rapporten:

*Et annet moment er utbredelse av velferdsteknologi og andre digitale tjenester som forventes utviklet i tiden som kommer. En forutsetning for at hjemmeboende eldre skal kunne følges opp av helsepersonell er at det er tilgang til bredbånd med tilstrekkelig kapasitet. Uten tilstrekkelig bredbåndskapasitet vil ikke legen kunne foreta konsultasjoner over video. Ustabile forbindelser vil i verste fall svekke tilliten til løsningene og det kan oppstå unødvendig risiko i en krisesituasjon.*

*Offentlig sektor er en viktig bruker av høykapasitetsnett og -tjenester. Følgelig er det også samfunnsmessig lønnsomt å sikre god tilgang til høyhastighetsbredbånd. For eksempel er høykapasitetsnett en forutsetning for realisering av gevinster innen helse- og utdanningssektorene.*

Slutteligt anmoder Dansk Energi om, at blive sat på Digitaliseringsstyrelsens høringsliste fremadrettet.

---

#### Om Dansk Energi

Dansk Energi er erhvervs- og interesseorganisation for energiselskaber i Danmark. Vi arbejder på at sikre energiselskaberne de bedste og frieste vilkår til at konkurrere og udvikle sig på for at sikre udvikling, vækst og velfærd i Danmark. Energiselskaberne ønsker at gøre Danmark til en digital vindnation, og bidrager til dette mål ved at udrulle en ny og fremtidssikker digital infrastruktur, fibernet. Energiselskaberne er dermed også en væsentlig aktør i forhold til at sikre regeringens målsætninger om en øget digital kontakt mellem det offentlige og borgerne og ikke mindst sikring af den kvalitet i navnlig lyd og levende billeder, som leveres online.

## Danske Bedemænd

**Fra:** Annette Højsbo - Danske Bedemænd [mailto:annette@bedemand.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 11:53

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Re: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

Kære Katrine Neregaard Rasmussen!

Tak for nedenstående mail.

Vi har kigget på § 5 ang. digital ansøgning om begravelseshjælp samt § 7 ang. digital anmodning om begravelse eller ligbrænding. Vi går ud fra, at det også med vedtagelse af den nye lov vil være muligt for bedemændene at søge begravelseshjælpen på de pårørende vegne.

Venlige hilsner  
Annette Højsbo  
sekretariatsleder

Danske Bedemænd  
Sekretariatet  
Engelsborgvej 52, 2800 Kgs. Lyngby  
tlf. 4593 1411 - fax. 4593 5411  
[www.bedemand.dk](http://www.bedemand.dk) - e-mail: [annette@bedemand.dk](mailto:annette@bedemand.dk)



Danske Handicaporganisationer  
Blekinge Boulevard 2  
2630 Taastrup  
Tlf.: 3675 1777  
Fax: 3675 1403  
[dh@handicap.dk](mailto:dh@handicap.dk)  
[www.handicap.dk](http://www.handicap.dk)

Til  
Digitaliseringsstyrelsen,  
Att.: Katrine Neregaard Rasmussen,  
e-mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk),  
c.c.: Anine Bach Møller,  
e-mail: [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

Taastrup, den 17. januar 2013  
Sag 6-2012-01551– Dok. 107191 SL/mol/kft

## **Vedr. høring over lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

---

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

Som vi tidligere har bemærket, synes vi generelt, 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.

Når det som i dette lovforslag gælder løsninger, der er specifikt rettet mod mennesker med handicap, er der behov for en generel forpligtelse til at kontrollere, om standarderne er efterfulgt, at brugeregnetheden er i top, og at der er effektive foranstaltninger, der sikrer, at dem, der pga. af deres handicap ikke er i stand til at benytte de digitale løsninger, får den assistance, de har behov for.

Vi henviser til nedenstående bemærkninger fra Digitaliseringsstyrelsens høringsnotat vedr. ”samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere” fra februar 2012, som vi ønsker bliver reflekteret i starten af lovgrundlaget/lovens bemærkninger. Vi vedhæfter desuden tidligere høringssvar vedr. ”samlelov om obligatorisk digital selvbetjening for borgere”.

**”Fra Høringsnotat:**

Finansministeriet forudsætter, at kommunerne drager omsorg for, at de løsninger, som kommunerne stiller til rådighed, som minimum lever op til gældende fællesoffentlige standarder og retningslinjer samt eventuelle yderligere fastsatte standarder, som myndighederne er forpligtet til at følge efter anden lovgivning mv. Dette ændres der ikke ved med lovforslaget. Finansministeriet finder på den baggrund ikke lejlighed til at indsætte specifikke bestemmelser om tilgængelighed i lovforslaget. Det er dog blevet ekspliciteret i lovforslagets bemærkninger, at relevante løsninger naturligvis også skal overholde den fællesoffentlige tilgængelighedsstandard WCAG.

Finansministeren kan særligt nævne, at det som led i aftalen mellem stat, kommuner og regioner om obligatoriske, åbne standarder i det offentlige siden 1. januar 2008, har været et krav for offentlige myndigheder at sikre, at deres hjemmesider, samt indhold på disse, overholder WCAG-standardens for tilgængelig information på nettet. EU-kommissionen forventes i øvrigt at fremlægge et forslag (indhold og form pt. ukendt) i løbet af 2012 med henblik på at sikre tilgængeligheden af offentlige hjemmesider i medlemslandene inden 2015. Digitaliseringsstyrelsen vil løbende vurdere løsningernes egnethed i forhold til gældende standarder for tilgængelighed. Finansministeriet vil i samarbejde med de enkelte myndigheder medvirke til at sikre, at de løsninger, der af de enkelte myndigheder lægges på borgerportalen borger.dk, lever op til kravene om tilgængelighed.

Lovforslaget ændrer ikke på, hvem der har krav på ydelser efter serviceloven eller efter anden lovgivning. Kommunen skal sikre, at mennesker med handicap, der af den ene eller anden årsag ikke kan få adgang til tilgængelige selvbetjeningsløsninger – uanset, om det er på grund af manglende tilgængelighed eller manglende bevilling af hjælpemidler efter serviceloven – af kommunen vil kunne få anvist en anden måde at ansøge på, som naturligvis skal kunne anvendes af borgeren.

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](mailto:mol@handicap.dk).

Med venlig hilsen



Stig Langvad  
*Formand*





Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

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

18. januar 2013

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. 2012-112-0159  
Sagsbehandler  
Trine Cseh-Lessel  
Direkte 3319 3219

## Vedrørende høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)

Ved e-mail af 19. december 2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Datatilsynets eventuelle bemærkninger til ovennævnte lovforslag.

**1.1.** I lovforslagets almindelige bemærkninger pkt. 4.2.2 anføres bl.a. følgende:

”Det foreslås, at borgerne ligesom i dag kan henvende sig og få hjælp og vejledning hos de relevante offentlige myndigheder, i borgerservicecentre mv., hvor borgerne som hidtil vil kunne ringe eller møde op i åbningstiden for at få hjælp og vejledning til korrekt udfyldelse og anvendelse af de selvbetjeningsløsninger, som myndighederne stiller til rådighed. 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 borgerservicecentre og eksempelvis bibliotekerne vil således kunne tilbyde adgang til computere eller lignende digitale platforme samt medarbejdere, der kan hjælpe borgerne med de digitale løsninger. På den måde bliver også de mindre it-kyndige borgere efterhånden mere digitalt selvhjulpne. På det statslige område kan borgeren, alt efter hvilken ansøgning, anmeldelse, indberetning mv., der er tale om, tillige henvende sig eksempelvis på den lokale politistation eller kirkekontor, der, som tilfældet er i dag, giver den fornødne hjælp og vejledning til borgerne.”

**1.2.** Datatilsynet skal påpege vigtigheden af, at sikkerheden på de computere, der benyttes af borgerne eller hos de medarbejdere, der bistår borgerne, til enhver tid har et tilstrækkeligt niveau. For eksempel med hensyn til antivirusbeskyttelse, 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.

Datatilsynet skal foreslå, at behovet for sikkerhed på den anvendte pc'ere omtales i lovforslaget, og at Digitaliseringsstyrelsen tager initiativer til at sikre, at der tages hånd om dette, f.eks. ved udsendelse af en vejledning.

**2.1.** Flere steder i lovforslaget findes følgende passus, som varierer alt efter hvilken dataansvarlig myndighed, der er ansvarlig for den digitale løsning f.eks.:

”Politiet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital anmeldelsesprocedure til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.2 Persondatabeskyttelse og afsnit 4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger.”

**2.2.** Datatilsynet skal anbefale, at det præciseres i lovforslaget, at persondatalovens sikkerhedskrav er uddybet i sikkerhedsbekendtgørelsen<sup>1</sup>.

**3.1.** I forhold til lovforslagets § 12 om cykeltyverier er der i afsnit 4.4.7 bl.a. anført følgende:

”Løsningen indeholder i forhold til den tidligere digitale løsning et nyt og mere brugervenligt design med flere og mere pædagogiske ledetekster. Desuden vil alle feltdata blive valideret, idet der foretages kontrol af adresse og personnummer, og der er tale om obligatoriske felter, som skal udfyldes.

Når borgeren har foretaget digital anmeldelse, sendes der automatisk en e-mail med anmeldelsen til den politikreds, hvor tyveriet er begået. Når den relevante politikreds har modtaget anmeldelsen (på e-mail), printes den ud og inddateres i Polsas (politiets sagsbehandlings- og datahåndteringssystem).

Anmeldelsesmodulet er således ikke forbundet med politiets sagsbehandlings- og datahåndteringssystem, hvorfor den fremtidige digitale selvbetjeningsløsning befinder sig på modenhedsniveau 1, da der alene er tale om validering af feltdata som beskrevet ovenfor.

Borgeren vil efter at have foretaget digital anmeldelse af cykeltyveriet i anmeldelsesmodulet få en kvittering med de – af anmelder – angivne oplysninger.”

**3.2.** Datatilsynet bemærker, at det ikke fremgår, om den omtalte e-mail med anmeldelsen sendes via det åbne internet, og om den indeholder personnummeret. Tilsynet skal understrege, at hvis der er tale om, at oplysninger om personnummer transmitteres via det åbne internet, skal der anvendes kryptering.

Det fremgår heller ikke, om den kvittering, som sendes til borgeren efter anmeldelsen, indeholder personnummeret og om den sendes via det åbne internet. I givet fald skal der ligeledes her anvendes kryptering.

**4.1.** I forhold til § 14 om pas er det i afsnit 4.4.7 bl.a. anført:

”Efter pasbekendtgørelsens § 6, stk. 1, skal pasansøgeren til kommunen personligt indlevere en af vedkommende udfyldt og underskrevet ansøgningsblanket, som udleveres af kommunen, samt et fotografi af ansøgeren. Samtidig hermed skal ansøgeren i kommunens påsyn afgive en underskrift, jf. pasbekendtgørelsens § 12. Ansøgeren skal endvidere afgive fingeraftryk, jf. pasbekendtgørelsens § 6, stk. 5.

---

<sup>1</sup> Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000, som ændret ved bekendtgørelse nr. 201 af 22. marts 2001, om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning.

Ved indlevering af pasansøgning skal ansøgeren godtgøre sin identitet ved at forevise det sidst udstedte pas, jf. bekendtgørelsen § 7, stk. 1. Såfremt ansøgeren ikke er i besiddelse af et tidligere udstedt pas, kan ansøgeren forevise original dåbs-, navne- eller fødselsattest, sundhedskort eller anden egnet legitimation samt billedlegitimation.

Som følge af kravet om fingeraftryk i pas, som blev indført med virkning fra 1. januar 2012, er der i alle borgerservicecentre i dag opstillet fingeraftryksscannere, hvor pasansøgeren kan afgive fingeraftryk. Derudover er der i mange borgerservicecentre mulighed for at tage foto samt afgive underskrift digitalt. Endvidere kan personalet i borgerservicecentre digitalt trække stamdata (herunder navn, personnummer og fødselssted).

Ansøgningsproceduren for pas er således allerede i dag langt hen ad vejen digitaliseret i kommunerne. Der er dog krav om, at borgeren personligt møder op i kommunen, idet en medarbejder fra borgerservice skal kontrollere pasansøgerens identitet og fingeraftryk, og underskrift skal afgives i kommunens påsyn.

Det er Justitsministeriets opfattelse, at det i forhold til indlevering af pasansøgninger er hensigtsmæssigt at fastsætte bestemmelser om obligatorisk digital selvbetjening for borgerne, jf. herved nærmere lovforslagets § 14 og bemærkningerne hertil.

Spørgsmålet om udstedelse af pas er alene overordnet reguleret i pasloven, mens de detaljerede regler herom, herunder om indlevering af ansøgninger om pas, findes i pasbekendtgørelsen. Af blandt andet lovtekniske grunde foreslås derfor, at de nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår pas fastsættes i pasbekendtgørelsen. Derudover varierer de tekniske procedurer til håndtering af pasansøgninger fra kommune til kommune, hvilket der mere hensigtsmæssigt kan tages højde for i pasbekendtgørelsen.

Der foreslås på den baggrund indsat en bemyndigelsesbestemmelse i pasloven (§ 1 a), der giver justitsministeren hjemmel til administrativt at fastsætte bestemmelser om, at ansøgning om pas skal indgives ved anvendelse af den digitale ansøgningsprocedure, som pasmyndigheden anviser. Tilsvarende gælder for materiale, herunder foto, der skal vedlægges en pasansøgning.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bemyndigelsesbestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at borgeren ved indgivelse af pasansøgning pr. den 1. december 2013 skal anvende den digitale procedure, som kommunen anviser, samt at fastsætte bestemmelser om, at foto skal indgives digitalt til kommunens digitale ansøgningsprocedure i de tilfælde, hvor kommunens ansøgningsprocedure understøtter digital indlevering af foto.

Der bliver således navnlig tale om, at borgeren i de kommuner, hvor det er muligt, skal indlevere foto digitalt, afgive fingeraftryk digitalt samt underskrive digitalt. I dag giver kommunernes ansøgningsprocedurer ikke mulighed for, at borgerne selv digitalt kan indtaste oplysninger til brug for pasansøgningen. Hvis der udvikles yderligere digitale procedurer i kommunerne som f.eks. mulighed for selv at indtaste oplysninger til brug for pasansøgningen, vil der med hjemmel i bemyndigelsesbestemmelsen kunne fastsættes regler om, at borgerne skal indgive deres pasansøgning ved hjælp af denne procedure.

De regler, der i den forbindelse udstedes, forudsættes at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags almindelige bemærkninger afsnit 4-4.3.

På nuværende tidspunkt er det alene hensigten at fastsætte nærmere regler om indgivelse af pasansøgninger til kommunen, men bemyndigelsesbestemmelsen vil endvidere kunne anvendes i forhold til pasansøgninger, som indgives til politiet. Det vil også efter overgangen til obligatorisk digital selvbetjening være nødvendigt, at der stilles krav om personligt fremmøde, idet der blandt andet skal foretages identitetskontrol af pasansøgeren i forbindelse med indgivelse af ansøgning om udstedelse af pas.

Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 14.”

I bemærkningerne til § 14 er bl.a. anført følgende

”Hvis lovforslaget vedtages, vil Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bemyndigelsesbestemmelse fastsætte nærmere regler om, at borgeren pr. 1. december 2013 ved indgivelse af pasansøgning skal anvende den digitale procedure, som kommunen anviser, samt at fastsætte bestemmelser om, at foto skal indgives digitalt til kommunen i de tilfælde, hvor kommunens ansøgningsprocedure understøtter digital indlevering af foto. Hensigten er, at det ikke længere skal være muligt at indlevere fotos i papirform.

...

...

Kommunerne vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital ansøgningsprocedure til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.2 Persondatabeskyttelse og afsnit 4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger.”

**4.2.** Datatilsynet skal henvise til sin udtalelse af 25. marts 2011 vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af lov om pas til danske statsborgere mv. (Fingeraftryk i pas). Høringssvaret vedlægges i kopi.

I høringssvaret har Datatilsynet overordnet peget på, at indførelse af biometri i pas kan få vidtgående konsekvenser for indehaverne af passet. Dette bør ikke ske uden en grundig vurdering af indvirkningerne på privatlivets fred.

I Danmark er der tale om en opgave, som skal løses af flere myndigheder, og der vil eventuelt blive tale om anvendelse af forskellige it-løsninger i det omfang, en kommune selv har mulighed for at indgå aftale med en leverandør.

På denne baggrund har Datatilsynet opfordret til, at der gennemføres en såkaldt privatlivsimplications analyse (Privacy Impact Assessment eller PIA)<sup>2</sup>. I den forbindelse bør alle elementer i løsningen analyseres, og der bør sikres procedurer og garantier til beskyttelse af oplysningerne og til imødegåelse af risici i forhold til borgernes ret til beskyttelse af personoplysninger og privatliv.

Datatilsynet udtalte endvidere, at der henset til oplysningernes karakter efter tilsynets opfattelse endvidere er behov for at overveje, hvordan der med brug af såkaldte privatlivsfremmende teknologier kan skabes en yderligere beskyttelse af oplysningerne. Datatilsynet har i den forbindelse som eksempel peget på muligheden af, at håndteringen af fingeraftrykket sker adskilt fra oplysningerne om borgernes identitet og billede. Datatilsynet anbefalede således, at det overvejes at håndtere oplysninger om fingeraftryk og oplysninger, der kan anvendes til at identificere borgeren, adskilt. Datatilsynet går umiddelbart ud fra, at der kan være behov for, at sammenhængen mellem fingeraftryk og person foreligger ved selve optagelsen af fingeraftrykket og ved fremstillingen af passet, men ikke ved den mellemliggende transmission og ved en eventuelt

---

<sup>2</sup> Se også Artikel 29-Gruppens udtalelse 3/2005 om gennemførelse af Rådets forordning (EF)2252/2004 af 13. december 2004 om standarder for sikkerheds-elementer og biometriske indikatorer i pas og rejsedokumenter, som medlemslandene udsteder.

(kortvarig) lagring. Datatilsynet henviste herved til grundbetingelserne i persondatalovens § 5 og § 41, stk. 3.

Datatilsynet skal opfordre til, at det anførte tilsvarende tages i betragtning, hvis der påtænkes anvendt nye løsninger i forbindelse med udstedelse af pas.

Datatilsynet henviser endvidere til Justitsministeriets besvarelse af spørgsmål nr. 2 vedrørende forslag til lov om ændring af lov om pas til danske statsborgere m.v. og udlændingeloven. (Fingeraftryk i pas m.v.) (L 202, 2010-2011 (1. samling)).<sup>3</sup>

### **5.1. I det fremsendte udkast til lovforslag fremgår følgende af § 15:**

”§ 15

(Privat straffeattest)

Justitsministeren kan fastsætte bestemmelser om, at ansøgning om straffeattest til privat brug skal indgives ved anvendelse af den digitale ansøgningsløsning, som politiet stiller til rådighed (digital selvbetjening).”

Af de almindelige bemærkninger pkt. 4.1 om lovforslagets udformning fremgår bl.a. følgende:

”For så vidt angår anmodning om straffeattest til private foreslås det af lovtekniske årsager, at der direkte i denne lov indsættes hjemmel for justitsministeren til at fastsætte regler om digital selvbetjening på området i bekendtgørelsesform. Det skyldes, at reglerne om straffeattester er udstedt med hjemmel i persondataloven. Persondataloven er en generel lov, der gælder for alle behandlinger af personoplysninger inden for som udgangspunkt alle forvaltningsområder. Det vil på den baggrund ikke være hensigtsmæssigt at indsætte særlige regler om straffeattester i persondataloven.

Det er forventningen, at de regler, som justitsministeren fastsætter, i vidt omfang vil indeholde tilsvarende bestemmelser, som på de øvrige områder omfattet af dette lovforslag.

Justitsministeren vil således kunne fastsætte regler om, at ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises, at hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal borgeren tilbydes, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, at den offentlige myndighed bestemmer, hvordan en ansøgning i givet fald skal indgives, at myndigheden helt ekstraordinært kan undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare økonomiske fordele ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt, og at en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for den offentlige myndighed. Det forventes, at reglerne fastsættes, så der pr. 1. december 2013 kan indføres obligatorisk digital selvbetjening på Justitsministeriets områder på samme tidspunkt som for de øvrige områder omfattet af dette lovforslag.

Det slås efter det foreslåede fast, at en digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for myndigheden, som er adressat for meddelelsen, jf. nedenfor i afsnit 4.3 Hvornår en digital meddelelse anses for at være kommet frem.

Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. december 2013. Kravet om anvendelse af de digitale løsninger, som myndighederne stiller til rådighed, indføres således pr. den 1. december

<sup>3</sup> <http://www.ft.dk/samling/20101/lovforslag/l202/spm/2/svar/809213/1002398/index.htm>

2013. Ligeledes skal de digitale løsninger være klar til at blive taget i brug på dette tidspunkt.”

Af de almindelige bemærkninger afsnit 4.4.7 om Justitsministeriet fremgår bl.a. følgende:

”*Straffeattest*

Reglerne for ansøgning om straffeattester til privat brug findes i bekendtgørelse 218 af 27. marts 2001 om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister (Kriminalregisteret). Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i blandt andet persondatalovens § 72, hvor der er hjemmel til, at vedkommende minister i særlige tilfælde kan fastsætte nærmere regler for behandlinger, som udføres for den offentlige forvaltning.

I bekendtgørelsen er der fastsat detaljerede regler om behandling af personoplysninger i Kriminalregisteret, herunder om registrerede personers adgang til oplysninger om sig selv (private straffeattester).

Kapitel 3 i kriminalregisterbekendtgørelsen indeholder detaljerede regler om registrerede personers adgang til oplysninger om sig selv. Det er kriminalregisterbekendtgørelsens ordning, at ansøgning om udstedelse af privat straffeattest indleveres til politiet, hvorefter politiet udsteder en straffeattest.

Det følger af kriminalregisterbekendtgørelsens § 11, at politiet udsteder straffeattester for private personer, når de pågældende fremsætter begæring herom. For personer under 18 år udstedes straffeattester dog kun, når forældremyndighedens indehaver eller pågældendes værge har givet samtykke.

Efter kriminalregisterbekendtgørelsens § 12, stk. 1, skal ansøgning om udstedelse af straffeattest indleveres til politiet. Udlevering af oplysninger må kun finde sted, når den pågældende har legitimeret sig behørigt, eller der på anden måde er skabt sikkerhed for, at den, der fremsætter begæringen, er identisk med den, som oplysningerne vedrører, jf. bekendtgørelsen § 12, stk. 2, 1. pkt. Begæringen skal endvidere være underskrevet af den pågældende personligt, jf. § 12, stk. 2, 2. pkt. Fremsættes begæringen af en anden end den pågældende, skal politiet sikre sig, at denne er berettiget til at handle på den pågældendes vegne, jf. § 12, stk. 2, 3. pkt.

Rigspolitiet har oplyst, at det præcise antal udstedte private straffeattester ikke kan opgøres. Rigspolitiet skønner imidlertid, at der udstedes ca. 300.000 pr. år. Når projektet med digitale straffeattester som beskrevet i bemærkningerne til forslaget § 15 er implementeret, vil der være mulighed for at udarbejde præcise opgørelser. Det er i øvrigt Rigspolitiets skøn, at der er en tendens til øget brug af private straffeattester.

Der foreslås på den baggrund indsat en bemyndigelsesbestemmelse i ændringsloven, der giver justitsministeren hjemmel til administrativt at fastsætte bestemmelser om, at ansøgning om straffeattest til privat brug skal indgives ved anvendelse af den digitale ansøgningsprocedure, som politiet anviser, jf. herved nærmere lovforslagets § 15 og bemærkningerne hertil.

Spørgsmålet om udstedelse af privat straffeattest er alene reguleret i kriminalregisterbekendtgørelsen. Af blandt andre lovtekniske grunde foreslås det på denne baggrund, at de nærmere regler om overgang til obligatoriske digital selvbetjening for borgere for så vidt angår private straffeattester fastsættes i en bekendtgørelse.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bemyndigelsesbestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at borgeren pr. 1. december 2013 ved indgivelse af ansøgning om privat straffeattest skal anvende den digitale procedure, som politiet anviser. De regler, der i den forbindelse udstedes, forudsættes at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med de principper, som er anført i dette lovforslags almindelige bemærkninger afsnit 4-4.3. Der henvises til bemærkningerne til lovforslagets § 15.

## Af bemærkningerne til bestemmelsen i § 15 fremgår følgende:

” Til § 15

(Privat straffeattest)

Med bestemmelsen gives der justitsministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere for så vidt angår indhentelse af straffeattest til privat brug.

De regler, der udstedes med hjemmel i bestemmelsen, forudsættes i videst mulige omfang at blive udstedt og administreret i overensstemmelse med dette de principper, som er anført i dette lovforslags afsnit 4.

Hvis lovforslaget vedtages, agter Justitsministeriet med hjemmel i den foreslåede bemyndigelsesbestemmelse at fastsætte nærmere regler om, at borgeren ved indgivelse af ansøgning om straffeattest til privat brug skal anvende den digitale procedure, som politiet anviser.

Det vil i reglerne blive fastsat, at politiet kan afvise ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening. Det vil imidlertid tillige blive fastsat, at politiet skal tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, hvis politiet finder, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Det vil endvidere blive fastsat, at politiet helt ekstraordinært kan undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis det ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare økonomiske fordele for politiet at behandle ansøgningen på anden vis end digitalt. Muligheden for helt ekstraordinært at undlade at afvise sager, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, skal imødekomme, at der kan være situationer, hvor det ud fra en samlet vurdering kan være mere økonomisk hensigtsmæssigt for politiet at behandle en ansøgning, selvom den ikke indgives ved digital selvbetjening. Der kan eksempelvis være tale om, at politiets digitale selvbetjeningssystem ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. Tilsvarende vil politiet eksempelvis kunne anviser borgeren en anden måde at ansøge på, hvis deres selvbetjeningssystem er ude af drift.

Politiet vil efter persondataloven være forpligtet til at stille en sikker digital ansøgningsprocedure til rådighed for borgerne. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 3.2 Persondatabeskyttelse og afsnit 4.2.6 Infrastruktur og tekniske løsninger.

Det fremtidige digitale selvbetjeningssystem til indgivelse af ansøgning om private straffeattester er en del af projektet Digitale Straffeattester. Projektet gør det muligt for en borger, der logger på via NemLogin, at rekvirere en privat straffeattest på sig selv enten via borger.dk eller politi.dk.

Straffeattesten sendes digitalt til borgeren via den fællesoffentlige løsning ”Digital postkasse”.

Løsningen vedrørende private straffeattester til borgeren selv forventes idriftsat i sidste halvdel af 2. kvartal 2013.

Der henvises til de almindelige bemærkninger afsnit 4.4 De konkrete områder omfattet af lovforslaget.”

**5.2. Datatilsynet skal påpege, at der ved udstedelse af straffeattester er tale om, at den registrerede får indsigt i oplysninger om sig selv efter persondatalovens<sup>4</sup> § 31.**

<sup>4</sup> Lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger med senere ændringer.

Af forarbejderne til persondatalovens § 31<sup>5</sup> fremgår bl.a. følgende:

”Der stilles ikke særlige formkrav til begæringen. Den kan således fremsættes mundtligt såvel som skriftligt.”<sup>6</sup>

Datatilsynet bemærker, at der i givet fald vil være tale om regler, der berører den grundlæggende rettighed for borgerne til at få indsigt i oplysninger om dem selv, og som fraviger persondataloven.

Overvejelserne om, hvorvidt det er muligt at foretage en sådan fravigelse, er ikke afspejlet i lovforslaget i den nuværende form. Tilsynet skal derfor henstille, at sådanne overvejelser indgår i det videre arbejde med lovforslaget.

**5.3.** Såfremt Digitaliseringsstyrelsen og Justitsministeriet beslutter at gå videre med dette forslag, skal Datatilsynet anmode om at blive hørt igen. Tilsynet finder ikke på nuværende tidspunkt at kunne udelukke, at der kan være behov for at forelægge sagen for Datarådet.

I den forbindelse skal tilsynet anmode om, at forslaget tillige overvejes i forhold til overordnede regler om databeskyttelse på området, herunder Rådets rammeafgørelse 2008/977/RIA af 27. november 2008 om beskyttelse af personoplysninger i forbindelse med politisamarbejde og retligt samarbejde i kriminalsager.

**5.4.** Hvad angår bemærkningen om, at straffeattesten sendes digitalt til borgeren via den fællesoffentlige løsning ”Digital postkasse” bemærker Datatilsynet, at § 3, stk. 1, i lov om Offentlig Digital Post<sup>7</sup> indeholder en bestemmelse om, at fysiske personer, der er 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark, skal tilsluttes Offentlig Digital Post, medmindre personen fritages for obligatorisk tilslutning, jf. lovens § 5, stk. 1 og 3. Ifølge lovens § 12, stk. 2, fastsætter finansministeren tidspunktet for ikrafttrædelsen af § 3, stk. 1. Tilsynet bekendt, er bestemmelsen endnu ikke sat i kraft.

Det står ikke Datatilsynet klart, om det med det foreliggende forslag er hensigten at gøre tilslutning til Offentlig Digital Post obligatorisk for personer, der anmoder om private straffeattester, inden den generelle forpligtelse efter lov om Offentlig Digital Post træder i kraft, eller om løsningen kun skal anvendes i forhold til personer, der frivilligt har tilsluttet sig Offentlig Digital Post.

<sup>5</sup> L 147 Folketingsåret 1999-2000

<sup>6</sup> Se endvidere tilsvarende i Registertilsynets Årsberetning fra 1979 s. 143-144 vedrørende registerindsigt i Det Centrale Kriminalregister

<sup>7</sup> Lov 2012-06-11 nr. 528 om Offentlig Digital post



**6.** Kopi af dette brev sendes til Justitsministeriets Lovafdeling til orientering.

Med venlig hilsen

Lena Andersen  
Kontorchef

Bilag:      Kopi af Datatilsynets høringssvar af 25. marts 2011  
                 Side 141-147 fra Registertilsynets Årsberetning 1979



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Sendt til [digst@digst.dk](mailto:digst@digst.dk) og [jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

**6. marts 2013**

### **Vedrørende forslag om digital indhentelse af straffeattester**

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5.  
1300 København K  
CVR-nr. 11-88-37-29

Telefon 3319 3200  
Fax 3319 3218

E-mail  
[dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

J.nr. 2012-112-0159  
Sagsbehandler  
Trine Cseh-Lessel  
Direkte 3319 3219

**1.** Datatilsynet afgav den 18. januar 2013 udtalelse i forbindelse med høringen over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

**2.** I en e-mail af 28. februar 2013 har Justitsministeriet sendt Datatilsynet uddrag af ministeriets udkast til bidrag til den kommenterede høringsoversigt vedrørende den del af lovforslaget, som omhandler digital indhentning af straffeattester. Justitsministeriet har telefonisk oplyst, at lovforslaget vil blive ændret i overensstemmelse med det, som Justitsministeriet har anført. Justitsministeriet har i den forbindelse anmodet Datatilsynet om at sende tilsynets eventuelle kommentarer til et sådant revideret lovforslag til Digitaliseringsstyrelsen.

**3.** Datatilsynet har noteret sig det oplyste om, at det vil fremgå af lovforslagets bemærkninger, at den foreslåede bemyndigelsesbestemmelse og de regler, som der agtes indført vedrørende obligatorisk digital selvbetjening vedrørende private straffeattester, fraviger forudsætningen i persondataloven om, at begæring om indsigt kan afgives både skriftligt og mundtligt.

Datatilsynet har endvidere noteret sig det oplyste om, at det er Justitsministeriets vurdering, at de EU-regler om persondatabeskyttelse, der er relevante på området, ikke er til hinder for den fremtidige ordning.

**4.** En fravigelse af forudsætningen i persondataloven bør underkastes en politisk beslutningsproces og bør efter Datatilsynets opfattelse kun gennemføres, hvis vægtige samfundsmæssige hensyn taler herfor.

I den forbindelse opfordrer Datatilsynet til, at det nøje overvejes, om retten til indsigt – i form af en privat straffeattest – skal gøres betinget af digital ansøgning.

Retten til indsigt – tidligere betegnet registerindsigt – har siden 1979, hvor den første registerlovgivning i Danmark trådte i kraft, været fortolket således, at der ikke kan stilles særlige formkrav til en borgers anmodning om indsigt i oplysninger om den pågældende selv.

**5.** Datatilsynet skal endvidere understrege vigtigheden af, at den påtænkte digitale løsning indrettes med den nødvendige datasikkerhed, jf. herved også persondatalovens krav<sup>1</sup>.

Tilsynet skal endvidere påpege behovet for, at den dataansvarlige myndighed sikrer sig, at indsigten gives til den rette person, samt at datakvaliteten er i orden, herunder at der gives de oplysninger, som personen har krav på.

**6.** Datatilsynet henholder sig i øvrigt til sit høringssvar af 18. januar 2013, som vedhæftes.

**7.** Kopi af dette høringssvar sendes til Justitsministeriet.

Med venlig hilsen

Lena Andersen  
Kontorchef

Bilag: Datatilsynets høringssvar af 18. januar 2013

---

<sup>1</sup> Se nærmere i lovens kapitel 11.

## Den Katolske Kirke

**Fra:** Thomas Jacob Larsen [mailto:tjl@katolsk.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 10:52

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Høringssvar, j.nr. 2012-6235-006

Med brev af 19. december 2012, j.nr. 2012-6235-006, har Digitaliseringsstyrelsen sendt udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening i høring.

Uanset, at Den katolske Kirke i Danmark som anerkendt og ministerialbogsførende trossamfund har opgaver i forbindelse med civilregistreringen, har Kirken ikke modtaget høringsbrevet, men er beklageligvis først sent og mere eller mindre ved en tilfældighed blevet opmærksom på høringen, som Kirken ikke desto mindre ønsker at give svar på.

I den udtalelse, som Danske Kirkers Råd indsendte som svar på Kirkeministeriets høringsskrivelse af 2. september 2010 vedrørende det da foreliggende udkast til bekendtgørelse om anmeldelse af fødsler m.v., pegede rådet på, at de anerkendte trossamfund er forpligtede til at indrapportere registreringer vedrørende deres medlemmers navngivelser, navneændringer og vielser til CPR. På daværende tidspunkt skete indrapporteringen via papirblanketter, der sendtes til et kirkekontor eller et folkeregister, ligesom indhentningen af de fornødne oplysninger fra Personregistreringen/CPR var baseret på papirblanketter, der sendtes med posten. I den forbindelse mindede Danske Kirkers Råd om, at der var udtrykt ønske om en bedre adgang til information i Personregistrering/CPR og en digital løsning på indrapporteringen. Rådet henstillede på denne baggrund, at fremsendelse af fødselsoplysninger kunne ske elektronisk til anerkendte trossamfund i takt med, at disse ønskede at gå over til digitalisering af ministerialbogsføringen, hvilket er tilfældet for Den katolske Kirkes vedkommende.

Danske Kirkers Råd så derfor gerne, at de igangværende drøftelser mellem Kirkeministeriets og de anerkendte trossamfund, som havde vist interesse herfor, blev fremmet mest muligt, ligesom rådet gerne så sig taget med på råd, når blanketter m.v. skal udformes.

Desværre må det i dag konstateres, at ingen af de anførte ønsker er blevet imødekommet, og at de nævnte drøftelser mellem Kirkeministeriet og de anerkendte trossamfund synes at være gået i stå, uden at dette kan tilskrives trossamfundene. Den katolske Kirke henstiller derfor, at disse drøftelser genoptages, og at der i forbindelse med den videre gennemførelse af digitaliseringspolitikken bliver taget højde for, at også samspillet mellem anerkendte trossamfund og Personregistrering/CPR kan foregå digitalt.

Med venlig hilsen

Thomas Larsen  
Administrationschef

Den katolske Kirke, Ansgarstiftelsen  
Gl. Kongevej 15, 1610 København V  
Telefon 3355 6010, mobil 2166 4162

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4, Postboks 2193  
1017 København K  
Katrine Neregaard Rasmussen  
[knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk), [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

Danish ICT and Electronics Federation

### **Hørings svar vedr. Forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

DI ITEK ser meget positivt på, at regeringen indfører obligatorisk digital selvbetjening med lovpakken, som er sendt i høring.

DI ITEK støtter, at kravet om obligatorisk digital selvbetjening gælder for de borgere, der kan, og at der samtidig tages højde for borgere med særlige behov gennem hjælp og vejledning eller ved muligheden for at ansøge på anden måde end digitalt. DI ITEK finder det afgørende, at kommunerne iværksætter hjælp og vejledning til borgere med særlige behov og derved minimerer risikoen for at skulle opretholde en analog kanal med fuld bemanning og heraf omkostninger for kommunen.

DI ITEK ser endvidere positivt på, at konsekvensen af lovpakken på nogle områder kan forventes at føre til en standardisering af kommunernes løsninger på flere af lovområderne. Det vil gøre det nemmere, at løsningen er den samme, for virksomheder og borgere, der har brug for at komme i dialog med forskellige kommuner.

DI ITEK havde gerne set, at der i højere grad havde været fokus på krav om genbrug af data i den offentlige sektor. Endvidere finder DI ITEK det afgørende, at kommunerne i deres implementering af lovpakken sikrer et fortsat godt samarbejde med it-leverandørerne om at høste gevinsterne ved digitalisering.

Mvh

Mette Bjørn-Andersen  
Chefkonsulent  
DI ITEK  
[mba@di.dk](mailto:mba@di.dk)

Digitaliseringsstyrelsen  
Katrine Neregaard Rasmussen (knera@digst.dk)  
Anine Bach Møller (abm@digst.dk)  
Landgreven 4  
1017 København V

Dansk Sygeplejeråd



Den 14. januar 2013  
Ref.: GS  
Sagsnr.: 1212-0062

**Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).**

Overordnet støtter Dansk Sygeplejeråd indførelsen af den obligatoriske digitale selvbetjening.

Det omfattende lovforslag indeholder kun enkelte områder, der gælder eller berører sundhedsområdet: valg af praktiserende læge og ansøgning om hjælpemidler. Forudsat at intentionerne i forslaget om at bistå de personer, der ikke er i stand til at anvende en digital løsning, bliver overholdt, finder Dansk Sygeplejeråd, at obligatorisk digital selvbetjening er en god løsning for de fleste borgere.

Dansk Sygeplejeråd anbefaler derfor, at det skal indskærpes de offentlige myndigheder og medarbejdere, at svage og udsatte borgere ikke får en ringere service end andre.

Med venlig hilsen

Grete Christensen  
formand

**The Danish Nurses' Organization**

Sankt Annæ Plads 30

Postboks 1084  
DK-1008 København K

Ekspedition:  
mandag-torsdag 10.00-16.00  
fredag 10.00-15.00

Tlf: +45 33 15 15 55  
Fax: +45 33 15 24 55

www.dsr.dk  
dsr@dsr.dk

## **FDL – Frie danske lastbilsvognmænd**

**Fra:** Jens Groot [mailto:FDL@fdl-vm.dk]

**Sendt:** 21. december 2012 11:39

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** J.nr. 2012-6235-006 vedr. overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2.



**DTC Torvet 20 – 7100 Vejle - tlf. 86 88 05 44 - fax 86 88 90 19**

**FDL** fremsender hermed som høringspart svar med henvisning til J.nr. 2012-6235-006 vedr. overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2.

**FDL** har forhørt sig, omkring det omfangsrige materiale.

**FDL** har som politisk organisation for danske vognmænd, ikke problemer med de foreslåede ændringer.

**FDL** har derfor ingen indvendinger til overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2.

Med venlig hilsen

Jens Groot

Kontorleder

[fdl@fdl-vm.dk](mailto:fdl@fdl-vm.dk)

Digitaliseringsstyrelsen  
Landegreven 4,  
Postboks 2193  
1017 København K

Den 16. januar 2013

**Hørings svar – Udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere. (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

DOK. NR.:  
FAID-6-11819  
SAG. NR:  
FAID-6-5508  
Helle Hjort  
Christensen

FA takker for modtagelsen af ovennævnte forslag til ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere.

FA har ingen bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen

Helle Hjort Christensen  
Juridisk konsulent



- ■ ■ Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
postboks 2193  
1017 København K

**Hørings svar vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

FOA – Fag og Arbejde har ingen kommentarer til denne høring

**Dato:**  
08.01.2013

**Sagsnummer:**  
13/4078

**Ref.:**  
ulro/clac

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

## Forbrugerombudsmanden

**Fra:** Tina Emilie Bach Andersen [mailto:tip@kfst.dk]  
**Sendt:** 16. januar 2013 14:43  
**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen  
**Cc:** Anine Bach Møller  
**Emne:** SV: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

J.nr. 13/00019

Til Digitaliseringsstyrelsen

Idet vi henviser til nedenstående mail af 19. december 2012, skal vi meddele, at høring – udkast til Forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2) – ikke giver Forbrugerombudsmanden anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

**Tina Emilie Bach Andersen**  
Informationsmedarbejder, cand.mag.  
Direkte tlf.: 4171 5305  
E-mail: [tip@kfst.dk](mailto:tip@kfst.dk)



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

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen

Pr. e-mail: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk), [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

17. januar 2013

### **Høring over lovforslag om digital selvbetjening**

Tak for muligheden for at kommentere ovennævnte lovforslag.

Vi har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Lisbeth Kieme  
chefkonsulent  
cand.polit.

**FSR – danske revisorer**  
Kronprinsessegade 8  
DK - 1306 København K

Telefon +45 3393 9191  
[fsr@fsr.dk](mailto:fsr@fsr.dk)  
[www.fsr.dk](http://www.fsr.dk)

CVR. 55 09 72 16  
Danske Bank  
Reg. 9541  
Konto nr. 2500102295

## HK-Landsklubben Danmarks Domstole

**Fra:** Kate Kengen [mailto:KAKE@domstol.dk]

**Sendt:** 10. januar 2013 10:17

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Høring over lovforslag om digital selvbetjening

Høringssvar til høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

HK-landsklubben Danmarks Domstole har til selve forslaget ingen bemærkninger, da domstolene ikke er omfattet af bølge 2. Danmarks Domstole har valgt at tilslutte sig lov om offentlig Digital post, hvorfor vi med interesse følger udviklingen i den samlede offentlige sektor, da erfaringerne herfra vil påvirke den videre udvikling i de kommende år.

HK-landsklubben har dog noteret sig, at der på side 22 i afsnittet om danskernes it-parathed, at hele 84% af folk mellem 16 år og 89 år er på nettet enten ugentligt eller dagligt og at 3,7 mio. danskere havde NemID i 2012. Disse tal er overraskende og man bør kvalitetssikre disse oplysninger.

Der er også i forslaget nævnt gode tiltag til, hvordan den enkelte borger kan hjælpes, hvis man ikke har en pc til rådighed eller på anden måde har svært ved at opfylde kravet om digital kommunikation. Der er bl.a. nævnt, at man mens man udfylder relevante formularer skulle kunne ringe til myndigheden for at få hjælp. HK-landsklubben vil hertil bemærke, at vi er bekymrede for om disse forventninger kan indfries, da der er en tendens til, at når der indføres nye it programmer i det offentlige, skal disse finansieres ved besparelser ved bl.a. effektivisering (personalebesparelser). Hvis man fjerner personalet ved opstarten, er det jo ikke muligt for den enkelte borger at ringe for at få vejledning. Der er også tendens til nedskæring af telefonbetjeningen – mindre åbningstid. Der er også nævnt, at borgerservice skal være tilgængelig med udlån af pc m.m. Der er jo desværre nedlagt mange borgerserviceenheder, og for den enkelte borger kan der være langt til de foreslåede muligheder for hjælp.

Det er HK-landsklubbens holdning, at der ALTID skal være mulighed for en anden løsning for de borgere som af forskellige årsager ikke er i stand til at benytte sig af den digitale kommunikation. Det bør ikke blive sådan, at man taber sine ”rettigheder” til forskellige ydelser eller tilbud, hvis man ikke evner den digitale verden. Der er borgere, som er uden en fast bopæl, netværk m.m. – de skal også hjælpes.

Det er HK-landsklubbens opfattelse, at det er meget ambitiøst, at man forventer, at 80% vil kunne være digitalt ved udgangen af 2015, da det stiller store krav til den offentlige sektors it-udstyr. Det er landsklubbens opfattelse, at det kræver et væsentligt løft af kvaliteten af it-løsningerne i det offentlige, hvilket vil kræve en ikke uvæsentlig forøgelse af bevillingerne til indkøb og drift af it-løsninger. Det vil også kræve uddannelse af de offentlige ansatte – det tager tid at gå fra papir til digital verden. Endeligt er der ikke uvæsentligt arbejde med at gennemarbejde love og bekendtgørelser for at få de nye regler sat i værk.

Med venlig hilsen  
Kate Kengen / Helen C. Kristensen  
HK-Landsklubben Danmarks Domstole



17.01.2013

## Høringssvar på lovforslag om borgernes overgang til digital selvbetjening, bølge 2.

**Opbakning:** IT-Branchen bakker varmt op om regeringens lovforslag vedrørende digital selvbetjening, bølge 2.

Lovforslaget udmønter på fornuftig vis selvbetjenings-ambitionerne anlagt i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, og vil bevirke at offentlige myndigheder kan realisere omfattende økonomiske effektiviseringer i takt med at mange borgere overgår til fuld digital kommunikation med det offentlige.

**Undtagelserne skal være exceptionelle:** IT-Branchen hæfter sig ved, at lovforslagene indeholder undtagelsesbestemmelser, som giver myndighederne mulighed for i ekstraordinære tilfælde at kommunikere med borgerne på anden vis end digitalt. IT-Branchen finder det afgørende for realiseringen af digitaliseringsstrategien målsætninger og de kanalstrategiske businesscases, at myndighederne kun i absolutte undtagelsestilfælde gør brug heraf.

IT-Branchen mener dog, at de i lovforslaget anvendte formuleringer på acceptabel vis tydeliggør, at afvigelser fra den digitale kommunikation ikke må finde sted systematisk og generelt, men kun i særdeles exceptionelle situationer.

**Kørekortområdet er ikke i mål:** Det bemærkes endvidere at lovforslaget for så vidt angår politiets områder (kørekort) kun realiserer dele af det digitale potentiale. IT-Branchen opfordrer regeringen til at fortsætte arbejdet med at fuld-digitalisere alle processer om bestilling af kørekort samt tilpasse lovgivningen, så behov for fysisk fremmøde og manuel betjening fjernes helt til fordel for en reel fuld-automatiseret selvbetjeningsproces, og ikke kun på området for duplikatkørekort.

Med venlig hilsen

Bjørn Borre  
Chefkonsulent, IT-Branchen  
[bjb@itb.dk](mailto:bjb@itb.dk)  
Tlf. 27522524

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

Sendt per email til [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)  
med cc til [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)



**IT-Politisk Forening**  
c/o Niels Elgaard Larsen  
Århusgade 35, 1.  
2100 København Ø

E-mail : [bestyrelsen@itpol.dk](mailto:bestyrelsen@itpol.dk)  
Web : <http://www.itpol.dk>

Dato : 2013-01-16

## **Hørings svar vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

Lovforslaget er struktureret på samme måde som L 159, der blev vedtaget i folketingsåret 2011/12. Når borgerne skal indgive en ansøgning eller anmeldelse til en offentlig myndighed (inden for de af lovforslaget omfattede områder), skal borgeren bruge den digitale selvbetjeningsløsning som den offentlige myndighed, f.eks. kommunen, stiller til rådighed. Den offentlige myndighed er som udgangspunkt forpligtet til at afvise ansøgninger som ikke indgives digitalt. Det kan dog fraviges i visse tilfælde, herunder hvis myndigheden ud fra en samlet økonomisk vurdering ser klare fordele ved at gøre dette.

### **Kravet om OCES NemID (privatliv og sikkerhed)**

IT-Politisk Forening sendte den 24. marts 2012 en henvendelse til Folketings kommuneludvalg om L 159 (Bilag 3 til L 159, Folketinget 2011-12). Henvendelsen drejede sig hovedsageligt om NemID, og den særlige problemstilling som knytter sig til at borgerne for at bruge den offentlige selvbetjening er nødt til at indgå en aftale med et bestemt privat firma (DanID A/S, som administrerer OCES NemID).

Vi finder fortsat, at NemID tvangen er problematisk, dels af hensyn til privatlivsbeskyttelsen, dels på grund af borgernes IT-sikkerhed. NemID kræver Java, som har været og fortsat er plaget af en række alvorlige sikkerhedshuller. I starten af januar 2013 opfordrede CERT myndigheder over hele verden, herunder danske DK-CERT, borgerne til at afinstallere Java, eller i det mindst begrænse brugen af Java i deres webbrowser. For danske borgere er det reelt umuligt at afinstallere Java på grund af NemID, og det kræver ret gode IT-kundskaber at kunne begrænse Java til en enkelt webbrowser, som kun bruges til netbank og offentlig selvbetjening.

IT-Politisk Forening anerkender, at de fleste offentlige selvbetjeningsløsninger har et ubetinget krav om sikker personidentifikation, og at der for nærværende ikke er andre alternativer end OCES NemID i dens nuværende Java-baserede udgave. Vi vil dog samtidig benytte lejligheden til at anbefale at brugen af Java i webbrowseren eksplicit forbydes i udbudsmaterialet, når den digitale signatur efter OCES standarden skal sendes i udbud næste gang.

I forhold til foråret 2012 er der sket den positive udvikling, at DanID langt om længe (med to års forsinkelse) har lanceret den udgave af NemID, hvor DanID ikke opbevarer borgernes private nøgle. Ultimo november 2012 fik borgerne mulighed for at vælge "NemID på hardware", hvor den private nøgle opbevares på et smartcard under borgerens fysiske kontrol.

For at bruge NemID på hardware skal borgeren i en udenlandsk webbutik købe et stykke hardware (smartcard token). Det er besværligt, og ikke videre hensigtsmæssigt, når der er tale om hardware som skal bruges af danske borgere (webbutikken angiver i øvrigt prisen eksklusivt moms selv om den pågældende vare kun sælges til forbrugere). Vi finder det også kritisabelt, at borgerne i det hele taget skal betale for at få deres private nøgle tilbage fra DanID.

Endvidere vil vi gøre opmærksom på, at NemID på hardware ikke understøtter Linux. Vi undrer os noget over dette idet smartcard leverandøren Gemalto på deres website reklamerer med Linux understøttelse, men vi kan



selvsagt ikke gøre andet end at henholde os til DanID's udmelding på dette punkt. Seneste version af Windows og Mac OS understøttes i øvrigt heller ikke.

Så vidt vi har forstået aftalen mellem DanID og Digitaliseringsstyrelsen, er DanID forpligtet til at understøtte operativsystemerne Windows, Mac OS og Linux (Ubuntu). DanID angiver i hvert fald webbrowsere til Windows, Mac OS og Ubuntu Linux 12.04 under understøttede programmer [https://www.nemid.nu/support/tekniske\\_krav/understoettede\\_programmer/internetbrowser/](https://www.nemid.nu/support/tekniske_krav/understoettede_programmer/internetbrowser/)

Disse krav opfylder DanID altså (endnu) ikke, når der er tale om NemID på hardware, og DanID er forpligtet til at tilbyde borgerne denne mulighed. Den decentrale nøgleløsning kan endnu ikke betragtes som værende endeligt leveret fra DanID's side.

### **Utilstrækkelige krav om tilgængelighed og borgernes mulighed for at bruge den offentlige selvbetjening**

Når der indføres specifikke krav til borgerne om at benytte digital selvbetjening hos det offentlige, bør der også indføres tilsvarende specifikke krav til de offentlige selvbetjeningsløsninger, således at disse løsninger er reelt tilgængelige for alle borgere, herunder borgere som ønsker at bruge et andet operativsystem end Windows på deres computer(e) i hjemmet. Det er ikke nødvendigvis tilfældet i dag, og lovforslagets krav om tilgængelighed er efter vores opfattelse utilstrækkelige for at sikre dette.

I afsnit 4.2.6 i bemærkningerne ("Infrastruktur og tekniske løsninger") står der følgende om tilgængelighed (identisk med den tilsvarende formulering i L 159 fra 2011/12)

*Det forudsættes, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, så stadig flere borgere kan anvende og blive fortrolige med anvendelsen af de digitale løsninger. Løsningerne skal leve op til fællesoffentlige standarder for it-løsninger, hvor disse er fastsat, herunder de fællesoffentlige tilgængelighedsstandarder, som eksempelvis WCAG. Det vil endvidere blive*

*nødvendigt med lokal implementering, herunder udvikling og tilretning af systemer og lokale arbejdsgange.*

Udover henvisningen til WCAG, der er en anbefaling i W3C regi med henblik på at øge tilgængeligheden af websider for (især) personer med forskellige fysiske handicaps som f.eks. nedsat syn, så er denne formulering meget ukonkret og meget uforpligtende for de offentlige myndigheder.

Reelt står der i lovforslaget, at borgerne er forpligtet til at bruge den selvbetjeningsløsning, som den offentlige myndighed egenhændigt har valgt at stille til rådighed.

Der er ikke nogen automatisk fritagelse for den obligatoriske selvbetjening, hvis en borger ikke er i stand til at bruge den offentlige selvbetjeningsløsning med den software som borgeren har valgt at installere på sin computer.

Der er allerede konkrete eksempler på, at arbitrære systemvalg truffet af offentlige myndigheder har blokeret for borgernes brug af den offentlige selvbetjening. Vi skal her nævne to eksempler, som begge vedrører brugen af PDF filer i den offentlige selvbetjeningsløsning. Vi er blevet opmærksom på de to eksempler på baggrund af henvendelser fra frustrerede medlemmer af foreningen.

### **Eksempel #1:**

I november 2012 var en række borgere forhindret i at se deres egen forskudsopgørelse, fordi Skat nægtede adgang for borgere som ikke havde Adobe Reader installeret. Der var tale om ganske almindelige PDF filer, som kunne vises med enhver PDF læser, men Skat havde lavet noget Javascript kode som checkede for om Adobe Reader eller Adobe Acrobat plugin var installeret, og hvis det ikke var tilfældet blev borgeren altså nægtet adgang til sin egen forskudsopgørelse.

Skat's begrundelse for dette var, at Windows 8 åbenbart kunne finde på at lave en midlertidig kopi af PDF filen på computeren, hvilket kan være uheldigt, hvis borgeren eksempelvis benytter en offentlig computer på et bibliotek. Vi har imidlertid konstateret, at der også efterlades kopier af PDF filen på harddisken når Skat's vejledning følges til punkt og prikke, og efter vores faglige vurdering er dette

reelt uundgåeligt når der bruges PDF indhold på websider. PDF indhold på en webside vises generelt ikke i browseren, men i en ekstern applikation (eller ekstern plugin), og det er teknisk umuligt for Skat's webserver at kontrollere om der laves kopier af PDF filen på brugerens harddisk.

Under alle omstændigheder er det helt uacceptabelt, at borgerne tvinges til at installere Adobe Reader for at se deres egen forskudsopgørelse, når andre PDF læsere er lige så gode til formålet. For Linux brugere er det ikke muligt at installere Adobe Reader i en opdateret version med dansk tekst, og for Windows brugere kan der være rigtigt mange gode grunde til at foretrække noget andet end Adobe Reader til læsning af PDF filer. Ligesom Java er Adobe Reader plaget af en lang række sikkerhedsproblemer.

### **Eksempel #2:**

En række kommuner bruger selvbetjeningsløsninger udviklet af Dafolo A/S via borgeronline.dk (som man typisk ikke ser direkte, fordi indholdet vises fra borger.dk). Dafolo har valgt at lave deres PDF filer således, at de kun kan læses med Adobe Reader, og dette check administreres af noget script kode i PDF filen, som kun Adobe Reader kan behandle korrekt. Med andre PDF læsere får borgeren en uforståelig fejlside skrevet på engelsk. Dette PDF problem berører bl.a. kommunale selvbetjeningsystemer for tilmelding til Robinsonlisten og anmeldelse af udrejse.

Et medlem af IT-Politisk Forening har i foråret 2012 kontaktet en af de pågældende kommuner (Frederiksberg), og fået forklaringen at dette er et bevidst designvalg fra kommunens side. Kommunen kontaktede deres systemleverandør (Dafolo), og fik den forklaring at leverandøren havde indsat Adobe Reader kravet af hensyn til NemID signering og krypteret indsendelse.

Begge eksempler må anses for at være udtryk for et mangelfuldt systemdesign hos den offentlige myndighed eller deres systemleverandør. Men borgeren er reelt magtesløs i sådanne situationer, da borgeren som bekendt kan være forpligtet til at bruge den offentlige selvbetjeningsløsning. Borgeren kan omvendt ikke stille nogle krav til den offentlige myndighed om løsningens tilgængelighed for borgeren. Lovforslaget handler alene

om borgernes forpligtelser, ikke om de offentlige myndigheders forpligtelser. Det er urimeligt.

Arbitrære systemvalg truffet af en offentlig myndighed eller deres underleverandører kan ultimativt tvinge borgeren til at købe en ny computer og installere Windows, Adobe Reader, og hvad den offentlige myndighed ellers kan finde på at kræve af software.

Borgeren kan desuden blive kasterbold mellem forskellige offentlige myndigheder med forskellige systemkrav (eksempel: foruden Adobe Reader nævner Skat webbrowseren Google Chrome som en mulighed fordi der her er en indbygget PDF læser som tilfredsstillende Skat's misforståede krav til PDF læsning, men borgeronline.dk fortæller omvendt borgerne at Google Chrome ikke kan bruges uden besværlige ændringer i opsætningen). Den situation, som er en reel risiko og ikke en teoretisk situation, er fuldstændig urimelig for borgerne.

**For at imødegå sådanne situationer foreslår IT-Politisk Forening, at der i bemærkningerne til lovforslaget formuleres mere konkrete krav til de offentlige selvbetjeningsløsninger.**

Et hensigtsmæssigt krav kunne være, at de offentlige selvbetjeningsløsninger skal gøre brug af åbne standarder, som frit kan implementeres af alle softwareleverandører, herunder leverandører af fri og åben software som Ubuntu Linux. Et sådant krav vil konkret betyde at webindholdet skal kunne vises korrekt af alle browsere (ikke blot Internet Explorer til Windows), at PDF filer skal kunne vises af alle gængse PDF læsere (ikke blot Adobe Reader, men også Foxit, Evince og Okular), og at NemID's Java bytecode skal kunne afvikles af alle Java implementeringer (ikke bare Oracle Java, men også OpenJDK som er det frie og åbne alternativ til den proprietære Oracle Java).

Hvis der i fremtiden udvikles selvbetjeningsløsninger til mobile enheder som tabletter og smartphones, skal det også her sikres at der bruges åbne standarder, så der ikke blot bliver tale om lukkede "apps" som borgerne kun kan hente fra Apple AppStore (til IOS) eller Google Play (til Android enheder).

Der bør ikke være nogle tekniske forhindringer for at

offentlige myndigheder kan efterleve de ovenfor foreslåede krav. Vi foreslår ikke at Java "forbydes", eller at kildeteksten til NemID's Java applet skal udleveres til borgerne (selv om sidstnævnte ville være en god idé af hensyn til tilliden til NemID). Det står også den offentlige myndighed fuldstændigt frit at mellem "open source" eller proprietære systemer til deres servere, blot systemerne opfylder kravene om åbne standarder og tilgængelighed overfor borgerne. Formålet er at *borgeren* kan vælge hvilken software han/hun vil køre på sin egen computer.

Disse krav bør være juridisk bindende for den offentlige myndighed, og ikke blot hensigtserklæringer. Samtidig skal borgeren have et ubetinget retskrav på fritagelse for den offentlige selvbetjeningsløsning, hvis borgeren kan dokumentere at han/hun er afskåret fra at bruge den offentlige selvbetjening fordi den ikke opfylder de nævnte krav om åbne standarder og tilgængelighed.

Vi mener i øvrigt, at indsættelse af sådanne krav til de offentlige selvbetjeningsløsninger i lovforslaget vil være en fordel for såvel borgerne som den offentlige digitaliseringsstrategi. For de offentlige myndigheder vil kravene gøre det nemmere at udarbejde udbudsmateriale til eksterne systemleverandører, og brugen af åbne standarder vil generelt bidrage til at sikre, at borgerne kan bruge den offentlige selvbetjening fra så mange hardwareenheder som muligt.

Den nuværende offentlige selvbetjeningsstrategi lider eksempelvis kraftigt under NemID's afhængighed af Java, som forhindrer at borgerne kan bruge tabletter til den offentlige selvbetjening. Den tekniske udvikling går stærkt, og ingen kan forudse hvilke hardwareenheder der vil blive benyttet om 3-5 år. Brugen af åbne standarder er den bedste strategi for at sikre at næste års hardware også kan bruges til de offentlige selvbetjeningsystemer.



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

## KL's høringssvar vedr. lovforslag til bølge 2

KL har den 21. december 2012 modtaget høringsmateriale vedr. lovforslag om obligatorisk digital selvbetjening i bølge 2, der indgår som del af bølgeplanen for obligatorisk digital kommunikation.

KL vil gerne takke for det fremsendte materiale og fremsender hermed høringssvar til lovforslaget.

Generelt er KL positiv over for lovforslaget, som omfatter obligatorisk digital selvbetjening, for de borgere, der kan, inden for de nye opgaveområder i anden bølge af bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget er en naturlig forlængelse af arbejdet med øget digital selvbetjening, som blev igangsat med den fælleskommunale og fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

KL mener, at lovforslaget understøtter økonomiaftalen for 2013 mellem kommuner og regeringen, hvor der er aftalt potentialer for øget digital selvbetjening i kommunerne. En vigtig forudsætning for kommunernes mulighed for at realisere potentialer ved øget selvbetjening er et lovgrundlag, der giver grundlag for i stigende grad at anvende de digitale kanaler i kommunikationen med borgere og virksomheder.

KL vurderer, at der fortsat vil være en gruppe borgere, som kan have vanskeligt ved at anvende digitale selvbetjeningsløsninger. KL er derfor positiv overfor, at der også i lovforslag til bølge 2 specifikt nævnes, at borgere der ikke er digitalt parate, kan fritages for digital selvbetjening, således at lovforslaget alene omfatter øget digital selvbetjening for de borgere, der kan.

Af lovforslaget fremgår, at der på enkelte opgaveområder i bølge 2 allerede findes hjemmel til at fastsætte regler. Dette gælder for SKAT, Miljøministeriet samt Ministeriet for Erhverv og Vækst. Dertil kommer at Justitsministeriet som del af lovforslaget får bemyndigelse til på et senere tidspunkt at

Den 14. januar 2013

Sags ID: 1589489  
Dok.ID: 1589489

KCP@kl.dk  
Direkte 3370 3758  
Mobil 2145 6624

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S  
Telefon 3370 3758

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 1/2

fastsætte retningslinjer for pas- og kørekortområdet. KL forudsætter, at myndighedernes udmøntning af loven i form af konkrete retningslinjer tager udgangspunkt i den hensigt og de formuleringer, der indgår i nærværende lovforslag, så der sikres en ensartethed i et kommende lovgrundlag for obligatorisk digital selvbetjening.

På pas- og kørekortsområdet skal Justitsministeriet med hjemmel i den beskrevne bemyndigelse udforme regler for opgaveområderne. KL hæfter sig ved, at der for kørekortområdet alene indgår en mindre del af opgaveområdet, nemlig fastlæggelse af digital selvbetjening for duplikatkørekort. For at sikre at kommunerne kan hente det potentiale på området, som er aftalt i Økonomiaftalen 2013, forudsætter KL, at der arbejdes for, at hele kørekortområdet digitaliseres på sigt. Herunder at arbejdsgangene mellem kommunerne og de relevante myndigheder også digitaliseres, så der opnås en smidig sagsbehandling og dermed god borgerservice på området.

Som del af lovforslaget indgår afsnit omkring ekstraordinære situationer, som har betydning for, hvorvidt kommunen kan fravige kravet om digitale ansøgninger og anmeldelser. KL er glad for, at der er fokus på, at der kan være særlige områder, eksempelvis anmeldelse af rotter samt anmeldelse af udrejse, hvor kommunerne har særlig økonomisk interesse i at modtage ansøgning/udmeldelse, også når de ikke er digitale. KL er dog samtidig opmærksom på, at denne undtagelse ikke generelt skal bruges til at hindre eller forsinke udbredelsen af digital kommunikation i kommunerne.

./. Specifikke kommentarer til enkeltdele i lovforslaget fremgår af vedlagte bilag.

Med venlig hilsen



Pia Færch  
Kontorchef



# NOTAT

## Bilag til KLs høringsvar vedr. høring af lovforslag til bølge 2

**Side 57 og 61:** I forhold til beskrivelse af hvornår en kommunalbestyrelse kan afvise en ikke digital ansøgning/anmeldelse, foreslår KL at der sikres en konsistens i måden hvormed dette beskrives. Eksempler:

- Side 57 fremgår der, at ”...*Den foreslåede ændring betyder, at en ansøgning om begraveshjælp, der ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed **kan afvises** af kommunen...*”
- Side 61 fremgår der, at ”.. *Den foreslåede ændring betyder, at en ansøgning om hjælpemidler, der ikke er indgivet ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed **afvises** af kommunalbestyrelsen.* ”,

KL foreslår, at der bruges udtrykket ”*kommunalbestyrelsen kan som udgangspunkt afvise..*”. Dette for at sikre, at der ikke opstår misforståelser i forhold ti, hvornår en ikke-digital ansøgning skal afvises og kan afvises.

**Side 21:** Udlån og udleje er med i bemærkningerne til lovforslaget, men indgår ikke som del af selve lovforslaget. Det er kun en begrænset del af udlån og udleje af lokaler i kommunerne, der administreres under kommunalfuldmagten. Såfremt det fulde potentiale for området skal realiseres, forudsættes det, at udlån og udleje af lokaler, der administreres under folkeoplysningsloven også bliver omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, eksempelvis i bølge 3.

**Side 32:** I forhold til afsnit om hjælp og vejledning beskrives, at borgerne skal have mulighed for at møde op og tilbydes hjælp til anvendelse af en digital løsning. Her er det væsentligt, at det tydeligt er præciseret, at myndigheder kun har pligt til at hjælpe og vejlede borgerne inden for de opgaveområder, som den pågældende myndighed har ansvar for.

Den 16. januar 2013

Sags ID: 1590962

Dok.ID: 1590962

KCP@kl.dk

Direkte 3370 3758

Mobil 2145 6624

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

Telefon 3370 3758

www.kl.dk

Side 1/2



**Side 33:** Det bør præciseres i næstsidste afsnit, at afvisningsbeføjelserne i forhold til ikke-digitale ansøgninger henhører under den relevante myndighed. Modtages eksempelvis en ikke-digital ansøgning vedr. et statsligt område i en kommunal borgerservice, skal den videresendes til den relevante myndighed, der kan træffe afgørelse om eventuel afvisning.

**Side 34:** Her beskrives, at myndighederne træffer afgørelse om at afvise ikke-digitale ansøgninger. Det bør derudover fremgå, at myndigheden har mulighed for helt at fravælge medbetjening i forhold til anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning, hvis myndigheden vurderer, at borgeren ikke vil kunne anvende løsningen på noget tidspunkt. Kommunerne vil eksempelvis for nogle borgere hurtigt kunne vurdere, hvorvidt det er relevant at tilbyde medbetjening i forhold til anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning, eller om borgeren i stedet med det samme skal tilbydes betjening på anden måde jf. afsnittet om særlige forhold. Det foreslås, at der indsættes eksempler på, hvornår myndigheden kan vurdere at medbetjening i forhold til digital selvbetjeningsløsning ikke er relevant.

**Side 47 og side 51:** Gælder kravet om brug af en digital selvbetjeningsløsning også indkomstdokumentation? eIndkomstregisteret kan lægges til grund for indkomstdokumentation for de opgaveområder, hvor det vurderes relevant. Det foreslås, at der for alle relevante steder i lovforslaget fremgår, hvorvidt dokumentation er omfattet af digital selvbetjening eller ej.

### ***Side 62: Vielser***

I forbindelse med ansøgning om vielse indgår der ofte ønske om at foretage navneændring. Det bør eksplicit fremgå af bemærkningerne, at navneændring ved vielse er omfattet af lovforslaget. Det betyder således, at borgere der ansøger om vielse ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, også skal have muligheden for at foretage navneændring digitalt. Det bør ligeledes fremgå, at anmeldelse af vielse og navneændring ved vielse bør kunne ske i et samlet forløb til mindst mulig gene for borgerne.

Derudover skal det for vielser præciseres, hvorvidt begge parter skal være omfattet af særlige forhold i forhold til accept af ikke-digitale henvendelser eller kun den ene part.

### ***Side 61: Hjælpemidler***

KL tolker lovforslaget således, at det omfatter kropsbårne hjælpemidler, dvs. at kommunerne vil tilbyde digitale selvbetjeningsløsninger der er målrettet kropsbårne hjælpemidler.



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgraven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Præsidenten  
Domhuset, Nytorv 25  
1450 København K.  
Tlf. 33 44 80 00  
Fax 33 44 84 88  
CVR 21 65 95 09  
[administration.kbh@domstol.dk](mailto:administration.kbh@domstol.dk)  
**J. nr. 9099.2013.10**

Den 14. januar 2013

Ved en mail af 19. december 2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om eventuelle bemærkninger til et udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

Jeg skal i den anledning på byretspræsidenternes vegne oplyse, at forslaget ikke giver byretterne anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Der henvises til j.nr. 2012-6235-006.

Med venlig hilsen

Søren Axelsen



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4, Postboks 2193  
1017 København K

Att.: [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk), cc: [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge II)**

Erhvervs- og Vækstministeriet har den 19. december 2012 fremsendt udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere.

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

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

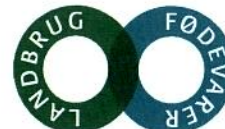
Tidligere offentlige digitaliseringsprojekter har dokumenteret behovet for en gradvis indfasning af digitale løsninger. Landbrug & Fødevarer finder det derfor positivt, at udmøntningen af målsætningen om, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015 gradvist indfases.

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

Landbrug & Fødevarer finder det positivt, at lovforslaget indeholder en række eksempler på muligheder for at fravige kravet om digital kommunikation. Selvom lovbemærkningerne givetvis kan fortolkes derhen, at også en manglende bredbåndsforbindelse kan begrunde, at der ikke skal ske anvendelse af obligatorisk digital kommunikation, skal Landbrug & Fødevarer opfordre til, at dette udtrykkeligt kommer til at fremgå af bemærkningerne til lovforslaget.

Landbrug & Fødevarer skal samtidig opfordre til, at der fra regeringens side kommer fokus på problematikken om de manglende bredbåndsforbindelser i yderområderne, så problemet kan blive løst indenfor de nærmeste måneder. Sker dette ikke, vil intentionerne med lovforslaget i nogen grad blive udvandet.

Det er i øvrigt i digitaliseringsprocessen vigtigt at have for øje, at digitaliseringen ikke må medføre, at der bliver automatisk adgang til alle underliggende, fortrolige og følsomme



dokumenter i sagen. Det er samtidigt afgørende, at systemejeren af det "digitale system" har dokumenterede procedurer for, at der ikke kan slippe følsomme oplysninger ud.

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

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

Med venlig hilsen



**Flemming Elbæk Mortensen**

Erhvervsjuridisk konsulent, advokat  
Generel Erhvervspolitik

D +45 3339 4516

M +45 2724 5659

E fmo@lf.dk

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2**

Landsforeningen af Menighedsråd anerkender beslutningen om at indføre obligatorisk digital selvbetjening for borgerne i den såkaldte anden bølge af serviceområder.

Men erfaringerne fra etableringen af elektronisk kommunikation mellem borgerne og det enkelte sogn som en offentlig myndighed viser, at digitaliseringen desværre har afstedkommet en del ekstra bureaukrati.

Det er vigtigt, at der i forbindelse med indførelse af 2. bølge tages højde for en række praktiske problemer i forbindelse med anvendelse af digital signatur. Der vil i en række tilfælde ikke være tale om én digital signatur, men flere, idet der kan være forskellige parter, som skal anvende digital signatur i den samme sag.


F.eks. i følgende tilfælde:

- Navneændringer for umyndige børn kræver underskrift af de biologiske forældre og i nogle tilfælde også af det involverede barn
- O & A erklæringer (omsorgs og ansvarserklæringer), hvor begge parter skal underskrive
- Navneændringer, ægtefællens navn skal anvendes, kræver også 2 underskrifter.

Ved begravelsesanmodninger er det i praksis bedemanden eller de kirkelige myndigheder, der udfylder papirerne, men den digitale underskrift, skal foretages af den efterladte eller anden rette vedkommende.

Det bør derfor nøje gennemtænkes, hvordan anvendelse af digital signatur kan ske uden unødigt bureaukrati. I modsat fald vil borgerne opleve det som endnu en serviceforringelse.

Med venlig hilsen



Inge Lise Pedersen  
formand



Ole Wind  
sekretariatschef

**Landsforeningen af 10. Klasseskoler i Danmark**



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K.

Vedr. jr. nr. 2012-6235-006

**10. januar 2013**

*Høringsvar vedr. høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)*

Landsforeningen af 10. klasseskoler i Danmark tager udkastet til forslag til efterretning.

**Med venlig hilsen**

**Henning Rasmussen  
Formand**

**Xclass. 10. klasse-centret i Slagelse  
Willemoesvej 2 b  
4200 Slagelse, tlf. 58 57 41 40  
Email: [heras@slagelse.dk](mailto:heras@slagelse.dk)**



Digitaliseringsstyrelsen  
knera@digst.dk og abm@digst.dk

Den 17. januar 2013

### **Bemærkninger til Lovforslag om obligatorisk selvbetjening (digitalisering)**

Digitalisering, herunder obligatorisk digital selvbetjening på en række områder, kan være med til at effektivisere den offentlige administration. Det er imidlertid afgørende, at digitalisering sker på et velovervejet grundlag med analyser af de økonomiske, organisatoriske og personalemæssige konsekvenser såvel som konsekvenser for borgerne og opgaveløsningen. LO mener, at det er nødvendigt at inddrage medarbejderne i processen om digitaliseringen, så der sikres sammenhæng mellem behov hos borgere og medarbejdere og til mulighederne i den eksisterende teknologi.

Det er i en række tilfælde set, at såvel store som mindre it-systemer har taget længere tid at implementere og få til at fungere, end forventet. Ligesom omkostningerne ved it-systemerne har oversteget de forventede omkostninger.

Det er derfor vigtigt, at de forventede effektiviseringsgevinster ikke søges opnået, inden det nye system fungerer stabilt og efter hensigten. Hvis den forventede gevinst søges indhentet for tidligt, er der risiko for en dårligere betjening af borgere og virksomheder. Derudover kan det få negative følger for de berørte medarbejdere, der udsættes for øget pres og stress.

I bemærkningerne til lovforslaget fremgår det, at potentielle effektiviseringsgevinster af bølge 1 og 2 er indarbejdet i kommunaftalerne for 2013. Det understreger tendensen til at indregne gevinsterne, før de materialiserer sig.

I baggrundsmaterialet på digitaliseringsstyrelsens hjemmeside står, at *"Materialet er ikke tænkt som en egentlig rapport eller som en afrapportering, der kan stå alene. Eksempelvis er detaljeret metode, samlet datagrundlag, beregningsforudsætninger og usikkerheder forbundet hermed mm. altovervejende ikke præsenteret i materialet"*. Dette ekstra materiale bør offentliggøres.

LO er bekymret for, om besparelspotentialet er korrekt opgjort, og der bør løbende følges op på, om forudsætningerne bag besparelspotentialet holder i virkeligheden. Ligesom der bør ske en opfølgning på, hvordan de nye digitale løsninger påvirker såvel borgere/brugere som medarbejdere.



Obligatorisk selvbetjening må ikke forringe betjeningen af borgerne eller borgernes retssikkerhed. Borgerne må ikke risikere at miste retten til forskellige ydelser eller tilbud, hvis de ikke evner den digitale verden. Obligatorisk digital selvbetjening indebærer en risiko for en udhuling af den vejledningspligt, som offentlige myndigheder har.

Mange regler er komplicerede, og borgere er fx ofte berettiget til flere ydelser, der udspringer af forskellige regler og afgørelser, og dermed ikke nødvendigvis fremstår samlet på en hjemmeside. Den begrænsede mulighed for personlig vejledning, som digitalisering medfører, kan betyde, at borgere uforvarende enten snyder sig selv for ydelser, de er berettiget til, eller får ydelser, som de ikke er berettiget til. Det gælder ikke mindst borgere med nedsatte læsevner eller med kort uddannelse, hvilket gælder mange medlemmer af LO-forbund.

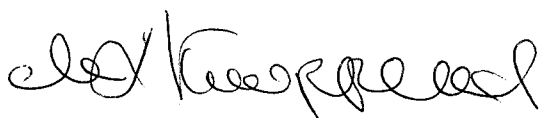
Lovforslaget lægger op til forskellige dispensationsmuligheder fra obligatorisk digital selvbetjening, og at borgerne får mulighed for at blive betjent på anden vis. Der er imidlertid tendens til kortere telefontid og nedlæggelser af borgerserviceenheder, hvilket reducerer den enkelte borgers muligheder.

Derudover fremgår det ikke af materialet i hvilket omfang, der forventes at blive givet dispensationer på de forskellige selvbetjeningsløsninger. Det er uklart i hvor høj grad det administrative arbejde i forbindelse med dispensationerne er indregnet i beslutningsgrundlaget. Ligesom det er uklart i hvor høj grad beredskab i tilfælde af systemnedbrud er indregnet.

Endelig mener LO, at digitaliseringens konsekvenser i form af organisatoriske ændringer, personaletilpasninger og behov for efter- og videreuddannelse af medarbejderne bør vurderes nøje og forhandles med medarbejderne og deres faglige repræsentanter.

Bemærkningerne sendes med forbehold for godkendelse i LO's kompetente organer.

Med venlig hilsen



Marie-Louise Knuppert

## **LOS - Landsforeningen af opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud**

**Fra:** Sigrid Fleckner [mailto:SF@los.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 11:27

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller; Geert Jørgensen

**Emne:** Høring om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2

Til Digitaliseringsstyrelsen

Att: Katrine Neregaard Rasmussen

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

LOS – Landsforeningen af opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud takker for muligheden for at komme med bemærkninger til ovennævnte lovforslag.

LOS finder det vigtigt og har noteret sig, at der vil blive taget højde for borgere med særlige behov, såsom særlige handicap, manglende digitale kompetencer og sprogvanskeligheder mv., der gør, at borgeren ikke kan anvende digitale løsninger.

Med venlig hilsen

*Sigrid Fleckner*  
Sekretariatsleder

Med venlig hilsen

**Sigrid Fleckner**  
Sekretariatsleder  
LOS - Landsforeningen af opholdssteder, botilbud og skolebehandlingstilbud  
Emdrupvej 115A, 4. sal  
2400 København NV  
CVR 15 90 69 87  
Hovedtelefon 70 23 34 00  
Mobil 22 63 73 06

## Odense Kommune

**Fra:** Annette Vestergaard Christensen [mailto:avc@odense.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 11:59

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som sælge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere.

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere. (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

Kære Kathrine Neregaard Rasmussen og Anine Bach Møller

Efter gennemlæsning af fremsendte materiale i Odense Kommune har vi ikke nogle særlige ikke nogen bemærkninger til høringen, idet det er i fin forlængelse af bølgeplan 1. Der vil dog være serviceområder, som vil kræve systemmæssige tilpasninger samt ændrede arbejdsgange.

Der er dog nogle få bekymringspunkter i forhold til ansøgning om støtte til hjælpemidler:

- *At man kun har inddraget § 112, når vi tale om hjælpemidler og ikke § 113,114 og 116.*

- *At den digitale ansøgning kan betyde øget administration. Med andre ord at flere borgere vil søge end det er tilfældet på nuværende tidspunkt.*

- *At hjælpemiddelområdet er kendetegnet ved det meget ofte er ansøgninger uden blankethenvendelse. Hvilket vil stille krav til investering i selvbetjeningsløsninger.*

- *Erfaringsmæssigt kan der foretages en hurtigere sagsbehandling via telefon. Hvor du eks. pr telefon kan registrerer ansøgningen direkte ind i journal og afklare bl.a. samtykkeproblemet med borgeren. Tidsforbruget*

*på nuværende måde at modtage i forhold til SKAL digitalt vil være et større forbrug på administration. Herunder integration til fagsystemer*

- *Borgerne vil have lettere ved at anvende digital løsning ved genbevillinger mens det formodes mere problematisk ved førstegangsansøgning.*

- *Erfaringsmæssigt, kan man ikke definere hvilke ansøgninger, der ikke kræver hjemmebesøg eller øvrig visitation – det vil være den kendte mængde af data om borger kommunen ligger inde med, på den enkelte der*

*er afgørende for det. Loven om digitalisering ændre jo ikke som der udtrykkeligt står ved øvrige lov omkring sagsbehandling på området.*

Venlig hilsen

**Annette Vestergaard Christensen**

Web-konsulent Målgruppeansvarlig Erhverv

- Odense Kommunes web-strategi

Mobil 21497310

mailto: [avc@odense.dk](mailto:avc@odense.dk)



Erhvervskontakten  
Odense Kommune  
Nørregade 36-38, Indg. G  
5000 Odense C  
[www.odense.dk/erhverv](http://www.odense.dk/erhverv)

## Patientombuddet

**Fra:** Steffen Egesborg Hansen [mailto:seh@patientombuddet.dk]

**Sendt:** 20. december 2012 16:34

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** VS: Høring over lovforslag om digital selvbetjening

Tak for høringsudkastet.

Patientombuddet har ikke bemærkninger.

Med venlig hilsen

**Steffen Egesborg Hansen**  
**Direktør**



**Patientombuddet**

Tlf. (dir.) 7228 6610

Tlf. (inst.) 7228 6600

Email [seh@patientombuddet.dk](mailto:seh@patientombuddet.dk)

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

Patientombuddet • Finsensvej 15 • 2000 Frederiksberg •

## Post Danmark

**Fra:** joern.schmidt@post.dk [mailto:joern.schmidt@post.dk]

**Sendt:** 17. januar 2013 14:24

**Til:** Katrine Neregaard Rasmussen

**Cc:** Anine Bach Møller

**Emne:** Forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere

Kære Katrine Neregaard Rasmussen

Post Danmark A/S er ad omveje blevet opmærksom på dette lovforslag. Jeg skal venligst anmode om, at Post Danmark A/S fremadrettet sættes på høringslisten vedrørende dette og relaterede emner.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at Post Danmark A/S ikke har bemærkninger til lovforslaget.

Med venlig hilsen

**Jørn Schmidt**

Chef for Presidents Office

-----

PostNord AB

Tlf. +45 3361 4020

Mobil +45 2127 9711

e-mail <<mailto:jrn@post.dk>>

Web [www.postnord.com](http://www.postnord.com)

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Dato: 17. januar 2013  
Journal nr.: 2013-005-818  
Sagsbehandler: JL

**KONCERNØKONOMI**  
Økonomistyringssekretariatet  
Polititorvet 14  
1780 København V

Sendt til [knera@jdigst.dk](mailto:knera@jdigst.dk) og  
abm@digst.dk

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

Ved brev af 19. december 2012 har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Rigspolitiets eventuelle bemærkninger til ovennævnte forslag.

Rigspolitiet skal i den anledning udtale følgende:

Indledningsvis skal Rigspolitiet bemærke, at både for så vidt angår straffeattester og cykeltyverier, har Rigspolitiet allerede indregnet gevinster fra digitalisering som led i effektiviseringer i politiet. Potentialerne er således allerede høstet som led i planlagte effektiviseringer. Der henvises i den forbindelse til lovforslagets bemærkninger om de økonomiske konsekvenser for det offentlige.

Rigspolitiet havde således inden de af Digitaliseringsstyrelsen igangsatte analyser iværksat et it-projekt om digitalisering af straffeattester. Rigspolitiet havde endvidere iværksat en opgradering af webanmeldelsesmodulet på politi.dk.

Rigspolitiet har dermed allerede iværksat en række relevante digitaliseringsinitiativer, som vil forbedre servicen for borgerne. Der arbejdes endvidere i regi af "Effektiv Administration" på at realisere det effektiviseringspotentiale, der overlapper med en række af de områder, der indgår i de kommende digitaliseringsbølger.

Det fremgår af de almindelige bemærkninger side 31, afsnit 4.2.2. om hjælp og vejledning, at

*"På det statslige område kan borgeren, alt efter hvilken ansøgning, anmeldelse, indberetning mv., der er tale om, tillige kan henvende sig eksempelvis på den lokale politistation eller kirkekontor, der, som tilfældet er i dag, giver den fornødne hjælp og vejledning til borgerne."*

Rigspolitiet skal hertil bemærke, at politiet ikke i dag og heller ikke i fremtiden finder det hensigtsmæssigt at indrette politistationerne som en slags borgerservicecenter. Borgerne kan selvfølgelig søge råd og vejledning hos politiet, hvilket



også sker i stor udstrækning i dag, men politiet ser ikke grundlag for i medfør af dette lovforslag f.eks. at stille en række computere mv. til rådighed for borgerne på de enkelte politistationer.

Side 2

Herudover giver forslaget ikke Rigspolitiet anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen

Nikolaj Veje  
Økonomidirektør





Digitaliseringsstyrelsen

Landgreven 4

1017 København K

Att.: Katrine Neregaard Rasmussen og Anine Bach Møller

Girokonto 402-3951

Ref. ASA/lh

Dok.nr. 1568892

Sag.nr. 2013-SLCSFA-01727

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

15. januar 2013

### **Høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2)**

Digitaliseringsstyrelsen har den 19. december 2012 bedt Socialpædagogernes Landsforbund om eventuelle bemærkninger til lovforslaget om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i den såkaldte anden bølge.

Socialpædagogernes Landsforbund vil understrege behovet for at sikre mulighederne for de borgere, der er ude af stand til at klare digital selvbetjening - for eksempel fordi de er svært udviklingshæmmede. Her skal også indgå, hvilken rolle medarbejdere, der arbejder med social støtte for de pågældende borgere, kan have for borgerne i kontakten med de offentlige systemer via digital selvbetjening.

Problemstillingen er omtalt flere steder i lovforslaget. I de almindelige bemærkninger i afsnit 4.2.3 "Særlige behov" hedder det, at "Muligheden for at ansøge, anmelde, indberette mv. på en anden måde end ved digital selvbetjening, skal imødekomme borgere med særlige behov. Der kan for eksempel være tale om borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse og demens".

Det hedder videre, at "Borgere med særlige behov kan også være borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv. Der foreligger særlige forhold for disse borgere, hvis hjælp eller medbetjening fra den offentlige myndigheds side konkret vurderes ikke at være en egnet

løsning til at muliggøre digital ansøgning, anmeldelse eller indberetning mv. Der vil således kunne være tale om, at der foreligger særlige forhold for nogle af de borgere, der har særlige behov, der gør, at borgeren ikke kan ansøge digitalt. Tilsvarende vil der også være borgere fra de nævnte grupper, der kan ansøge digitalt, og derfor skal ansøge digitalt”.

Senere står der, at ”Særlige forhold vil eksempelvis foreligge, hvor en socialt udsat borger ikke selv kan ansøge digitalt, og det ikke giver mening at forlange, at borgeren henvender sig på eksempelvis borgerservice eller biblioteket for at få hjælp til digital ansøgning. Særlige forhold kan tillige foreligge, hvor en borger er indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform, hvorfor borgeren ikke kan ansøge digitalt. Der vil være situationer, hvor det er de sociale myndigheder, sagsbehandlere eller andre, der, som tilfældet er i dag, sørger for, at borgeren alligevel får søgt på anden vis eksempelvis telefonisk, ved personligt fremmøde eller skriftligt”. Problemstillingen for de pågældende borgere er på tilsvarende måde beskrevet i bemærkningerne til lovforslagets enkelte bestemmelser.

Efter Socialpædagogernes opfattelse er det noget usikkert, hvordan retstilstanden er for de borgere, der ikke er i stand til digital selvbetjening.

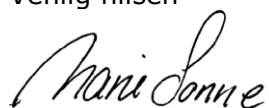
Ved ansøgning om hjælpemidler efter § 112 i serviceloven fremgår det af en bestemmelse i lovforslaget (§ 112a, stk. 2), at ”Hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening efter stk. 1. Kommunalbestyrelsen bestemmer, hvordan en ansøgning omfattet af 1. pkt. skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt”.

Af bemærkningerne til den pågældende bestemmelse fremgår det, at ”Kommunalbestyrelsens afgørelse om at afvise en ansøgning om støtte til hjælpemidler kan efter § 166 i serviceloven indbringes for Det Sociale Nævn efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område”. Som Socialpædagogerne læser teksten, gælder det også en afvisning af, at borgeren må aflevere en ansøgning på anden måde end digitalt, men det må gerne formuleres mere klart. (I øvrigt er der efter al sandsynlighed ikke noget, der hedder ”Det Sociale Nævn” på det tidspunkt, hvor lovforslaget skal træde i kraft – 1. december 2013).

Efter Socialpædagogernes opfattelse er der grundlæggende brug for en dialog om digitaliseringen i forhold til de borgere, der har brug for – og får – særlig støtte, og som ikke er i stand til digital selvbetjening. Socialpædagogerne omkring de pågældende borgere har også brug for afklaringer – der er for eksempel stor usikkerhed om og hvordan socialpædagoger må støtte borgerne i brug af Nem-ID.

Socialpædagogerne vil foreslå, at Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med Social- og Integrationsministeriet tager initiativ til en afdækning af konkrete, dagligdags uklarheder og problemstillinger via kontakt med brugerorganisationer, Socialpædagogernes Landsforbund og andre medarbejderorganisationer. Efter afdækningen bør der nedsættes en arbejdsgruppe med repræsentanter for de involverede, som i fællesskab kan komme med løsningsforslag.

Venlig hilsen



Marie Sonne

Forbunds næstformand

16. januar 2013

**STATENS KUNSTFOND**

H.C. ANDERSENS BOULEVARD 2 / 1553 KØBENHAVN V  
T: (+45) 33 74 45 40 / WWW.STATENSKUNSTFOND.DK  
MAIL: SKF@STATENSKUNSTFOND.DK  
/ STATENS KUNSTFOND FREMMER DANSK SKABENDE  
KUNST. FONDEN PRÆMIERER HØJ KUNSTNERISK  
KVALITET OG STØTTER TALENTFULDE KUNSTNERE

**Til Digitaliseringsstyrelsen**

**Høringssvar vedr. udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

Statens Kunstfond (bestyrelse og repræsentantskab i fællesskab) afgiver hermed høringssvar til ovenstående lovforslag. Statens Kunstfond bemærker i forhold til de påtænkte ændringer af lov om Statens Kunstfond, at der allerede i dag er praksis for digital selvbetjening for fondens ansøgere. Statens Kunstfond finder det positivt, at lovændringen medfører formaliserede undtagelser for digital selvbetjening, bl.a. for personer med manglende digitale kompetencer samt for personer med fysiske eller psykiske handicap.

Den digitale selvbetjening, der i dag stilles til rådighed af Kulturstyrelsen (styrelsen er sekretariat for Statens Kunstfond), fungerer desværre ikke optimalt. Mange ansøgere oplever således tekniske problemer i forbindelse med indsendelse af deres ansøgning, og som følge af den påtænkte lovændring, ser Statens Kunstfond det som en forudsætning, at disse forhold bringes i orden.

Kunstneriske bilag, som f.eks. udgøres af lyd- og billedmateriale, er en meget væsentlig del af ansøgningsmaterialet i forbindelse med ansøgninger til Statens Kunstfond, og der bør i særlige tilfælde kunne dispenseres fra kravet om digital indsendelse af denne type materiale. Der bør således være mulighed for at indsendes materiale i fysisk form, såfremt den digitale selvbetjeningsløsning ikke giver mulighed for at indlevere materialet i digital form, eller i tilfælde af at det viser sig nødvendigt at eftersende materialet, hvis det digitalt indsendte materiale ikke er af en tilfredsstillende kvalitet. Derudover kan der i særlige tilfælde være eksempler på ansøgningsmateriale, der ikke kan digitaliseres.

På vegne af Statens Kunstfond

Ansa Lønstrup  
Formand for repræsentantskabet

Lars Juel Thiis  
Formand for bestyrelsen



**STATENS  
KUNSTRÅD**  
DANISH ARTS COUNCIL

Digitaliseringsstyrelsen

Att.

Katrine Neregaard Rasmussen, [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)

Anine Bach Møller [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

Statens Kunstråd  
H.C. Andersens Boulevard 2 / DK-1553 København V  
T: +45 33 74 50 80 / Fax: +45 33 74 45 45  
[statenskunstraad@kunst.dk](mailto:statenskunstraad@kunst.dk)  
[www.kunst.dk](http://www.kunst.dk)

14.1.2013

### **Høringssvar fra Statens Kunstråd**

#### **vedr. høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

Statens Kunstråd fremsender hermed sit svar vedr. høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere. Høringssvaret fokuserer alene på den digitale ansøgningsløsning i relation til Statens Kunstråd.

Statens Kunstråd ønsker at påpege, at den digitale ansøgningsløsning har været anvendt af Statens Kunstråd de seneste år og kun ganske få ansøgere nu fremsender ikke-digitale ansøgninger.

Den digitale ansøgningsprocedure er dermed allerede implementeret og for så vidt succesfuld i forhold til borgernes/ansøgernes vilje til at anvende den digitale løsning.

Det er dog Statens Kunstråds opfattelse at staten - her Kulturstyrelsen som sekretariat for Statens Kunstråd - i den foreløbige implementering af digital betjening ikke i tilstrækkelig grad har de fornødne ressourcer til effektivt at kvalitetssikre den digitale betjening, og at dette er et problem og et uheldigt signal til borgerne/ansøgerne i relation til intentionen i lovforslaget.

Det skal understreges, at Statens Kunstråd ikke har midler til at opkvalificere den digitale betjening og at udvikling og kvalitetssikring af det digitale betjeningssystem påhviler Statens Kunstråds sekretariat, Kulturstyrelsen.

Vedr. § 17 stk.1 om ændring af Lov om Statens Kunstråd § 11 a, stk. 2 angives muligheden for at en ansøgning kan "indgives mundtligt". Statens Kunstråd bemærker, at det med den anseelige årlige ansøgningsmængde ikke er og aldrig vil blive muligt, at indgive ansøgninger mundtligt, idet hverken Statens Kunstråd eller dets sekretariat har ressourcer til at behandle mundtlige ansøgninger.

Med venlig hilsen

Rune Gade  
Formand for Statens Kunstråd

Digitaliseringsstyrelsen

Att.

Katrine Neregaard Rasmussen, [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk)

Anine Bach Møller [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk)

14.1.2013

**Høringssvar fra Statens Kunstråds repræsentantskab  
vedr. høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse  
af obligatorisk digital selvbetjening for borgere**

Statens Kunstråds repræsentantskab fremsender hermed sig svar vedr. høring over udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere.

Statens Kunstråds repræsentantskab kan, i forhold til målsætningen om, at al kommunikation mellem på den ene side det offentlige og på den anden siden borgere skal ske digitalt i 2015, tilslutte sig, at der pr. 1. december 2013 indføres krav om, at de borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger ved ansøgning til Statens Kunstråd.

Det er Statens Kunstråds repræsentantskab bekendt, at en digital ansøgningsløsning allerede har været anvendt af Statens Kunstråd i de seneste år, og at kun ganske få ansøgere nu fremsender ikke-digitale ansøgninger til Statens Kunstråd.

Den digitale ansøgningsprocedure er derfor allerede implementeret og for så vidt succesfuld i forhold til borgernes/ansøgernes vilje til at anvende den digitale løsning.

Statens Kunstråds repræsentantskab ønsker dog at bemærke, at Kulturstyrelsen som sekretariat for Statens Kunstråd i den foreløbig implementering af digital betjening ikke i tilstrækkelig grad vurderes at have de fornødne ressourcer til effektivt at kvalitetssikre den digitale betjening. Det er afgørende at de tekniske systemer fungerer både på borger- og på forvaltningssiden. Kun herved kan intentionen i loven opfyldes.

Med venlig hilsen

Elisabeth Arnold

Formand for Statens Kunstråds repræsentantskab

Vestre Landsret  
Præsidenten



Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
1017 København K

J.nr. 40A-VL-57-12  
Den 08/01-2013

Digitaliseringsstyrelsen har ved brev af 19. december 2012 anmodet om eventuelle bemærkninger til et udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelse af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

I den anledning skal jeg meddele, at udkastet ikke giver landsretten anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Dette svar sendes efter anmodning til [knera@digst.dk](mailto:knera@digst.dk) med kopi til [abm@digst.dk](mailto:abm@digst.dk).

Der henvises til j.nr. 2012-6235-006.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Bjarne Christensen".

Bjarne Christensen

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

14. januar 2013  
Isl

## Høringssvar vedr. digitaliseringsstrategiens 2. bølge

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

Ældre Sagen er helt enig i, at der er et stort potentiale i den øgede digitalisering. De digitale løsninger kan give bedre service og gøre det offentlige lettere tilgængeligt for borgerne. Vi er også enige i, at det digitale potentiale bør udnyttes, både for at forbedre servicen for borgerne og for at opnå besparelser. For at opnå det optimale udbytte af digitaliseringen for både myndigheder og borgere stiller det dog nogle krav til det ovennævnte lovforslag og digitaliseringsstrategien i det hele taget:

- Stat og andre offentlige myndigheder skal foretage nødvendige investeringer, bl.a. så der sikres ordentlig netdækning i hele landet
- De digitale selvbetjeningsløsninger skal være brugervenlige og der skal tilbydes tilstrækkelig support
- Borgere skal modtage kvittering ved brug af selvbetjeningsløsningerne
- Der skal altid være et alternativ til den digitale selvbetjeningsløsning
- Beslutning om fritagelse for brug af løsningerne skal tage udgangspunkt i borgernes egen vurdering
- Det skal kunne registreres centralt, at man ikke kan anvende digitale løsninger
- Der skal altid være en klageadgang, hvis man får afslag pga. manglende "særlige forhold".

I Danmark er der ifølge Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens brug af internettet fra 2012 ca. 450.000 personer i aldersgruppen 16-89 år, der aldrig har brugt internettet. Antallet af personer, der ikke kan anvende digitale løsninger, er sandsynligvis en del højere. Selvom dette antal vil falde i de kommende år, er det for Ældre Sagen helt afgørende, at den del af borgerne, der ikke er digitale, forsat får en værdig og lige behandling, så de ikke oplever at blive ekskluderet fra kontakten med det offentlige og så deres retssikkerhed opretholdes.

## Danskernes IT-parathed

Efter Ældre Sagens opfattelse er de anførte oplysninger om befolkningens it-parathed vildledende. Det er korrekt, at Danmarks Statistiks undersøgelse af it-anvendelse viser, at 84% af de 16-89-årige har brugt internet indenfor en uge, men den samme undersøgelse viser, at det er under halvdelen af de, der er over 65 år, der har anvendt inter-





net indenfor en uge. Tilsvarende viser undersøgelsen, at det er under halvdelen af de 65+årige og kun ¼ af de, der er over 75 år, der har NemID.

Ifølge Danmarks Statistik er antallet af personer, der aldrig har været på nettet, faldet med 83.000 fra 2011 til 2012, men i bemærkningerne forties det, at faldet er på 43.000 personer i aldersgruppen 16-64 og kun på 40.000 i aldersgruppen 65-89 år. Med andre ord: Mens antallet, der aldrig har været på nettet, er faldet med 31% for de 16-64-årige, er faldet kun på 10% for de 65-89-årige.

Der mangler en prognose for, hvornår den ældre del af befolkningen kan forventes at have it-færdigheder, der svarer til de 84% af den voksne befolkning, der *i gennemsnit* bruger internettet hver uge.

Borgere over 75 år udgør i dag mere end halvdelen af alle, der aldrig har brugt internet, og antallet af borgere over folkepensionsalderen, der aldrig har brugt internet svarer til den voksne befolkning på Fyn. Ville man også foreslå obligatoriske digitale løsninger, hvis det var en landsdel – frem for en aldersgruppe – der ikke kunne anvende digitale løsninger?

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

Ældre Sagen noterer sig, at der i bemærkningerne, som eksempel på en situation, hvor der foreligger "særlige forhold", nævnes en 80-årig borger, som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve NemID.

Ifølge Danmarks Statistiks opgørelse har 70% af de 80+årige, svarende til lidt over 160.000 borgere, aldrig anvendt internet. Ældre Sagen håber, at bemærkningerne skal forstås som et tilsagn om, at der ikke vil blive gjort forsøg på at "tvangs-digitalisere" ældre borgere, der aldrig har anvendt internet.

### **Er myndighederne selv klar?**

Det fremhæves flere gange i bemærkningerne, at der er et stort besparelspotentiale ved fuld indfasning af digitaliseringsstrategien. Det fremgår af provenubemærkningerne, at der forventes en besparelse på 210–240 mio. kr. under forudsætning af at *gennemsnitlig* 80% af kommunikationen på de områder, hvor kommunikation som udgangspunkt gøres obligatorisk digital, rent faktisk foregår digitalt.

Ældre Sagen anerkender dette økonomiske potentiale. Men vi må dog samtidig understrege, at med så store besparelse bør staten og myndighederne også sørge for at fore-



tage de nødvendige investeringer. Det bør fx sikres, at der er en ordentlig netdækning i hele Danmark og at de løsninger, der udvikles, er brugervenlige og tager udgangspunkt i borgernes behov.

Det er endvidere påfaldende, at man inden igangsætning af første bølge ikke har fundet en løsning vedrørende muligheden for at afgive en digital fuldmagt, ligesom det forsat ikke er muligt at logge på med NemID på mobile platforme. Ældre Sagen er opmærksom på, at Digitaliseringsstyrelsen i øjeblikket arbejder på en fuldmagtsløsning, og at der arbejdes på en mobil-løsning vedrørende NemID, der dog først forventes klar ultimo 2013/primo 2014. Dette synes som et meget sent tidspunkt i lyset af, at digitaliseringsstrategien skal være ført ud i livet i 2015.

Ældre Sagen mener endvidere, at myndighederne skal blive bedre til at genbruge allerede indsamlede data, så borgerne slipper for flere indberetninger - fx kunne forskudsregistreringen bruges som grundlag for pensionsberegningen.

### **De digitale løsninger**

Hvis det skal lykkes at få så mange borgere som muligt 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,
- at der er tilstrækkelig og lettilgængelig support.

Det er derfor positivt, at det af bemærkningerne fremgår, at "det forudsættes, at de relevante myndigheder sikrer, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige". Det bør gøres obligatorisk for det offentlige at måle brugertilfredsheden og herudfra foretage løbende forbedringer. Hvis der findes løsninger, der er smarte og lette at bruge, tager udgangspunkt i borgerens behov og gør kontakten til det offentlige meget lettere, vil udbredt brug af løsningerne formentlig ske helt af sig selv for dem, der kan.

Det fremgår af bemærkningerne, at man vil undersøge mulighederne for fælles support og udvidede åbningstider for denne support. Ældre Sagen mener, at det bør være en selvfølge, at det skal være muligt at få support også udenfor normal åbningstid.

Når digitale selvbetjeningsløsninger som udgangspunkt gøres obligatoriske ved lov, der gælder alle borgere, bør selvbetjeningsløsningerne 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, f.eks. at en meddelelse er sendt frem rettidigt, hvis der efterfølgende sker nedbrud af systemet, som borgeren ikke har indflydelse på.



### **Godkendelse som "ikke digital"**

Det fremgår af bemærkningerne til forslaget, at det skal være muligt at tage højde for visse personer eller situationer og sikre, at disse betjenes på anden vis end den digitale selvbetjening.

Ved gennemlæsning af lovforslaget bliver det meget tydeligt, at man som borger, der ikke kan anvende digitale løsninger, risikerer at skulle vurderes af mange forskellige myndigheder med deraf følgende risiko for forskellige skøn. Det bør være muligt efter en vurdering af fx ens bopælskommune at blive registreret et centralt sted, hvis man ikke kan anvende digitale løsninger. Herved undgås det, at man ved enhver henvendelse til en myndighed eller blot en ny afdeling indenfor samme myndighed skal forklare, at man ikke kan anvende en digital løsning.

Det fremgår af bemærkningerne, at det er myndigheden, der anviser, hvilken kommunikationskanal borgere alternativt vil skulle anvende, når de ikke ansøger digitalt. Ældre Sagen noterer sig, at det i bemærkningerne fremgår, at myndigheden i forbindelse med en vurdering om fritagelse skal lægge vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder. Her mener vi, det er vigtigt at lægge vægt på, at myndigheden ikke kan forlange mere af den enkelte borger, end borgeren giver udtryk for at kunne klare. Det skal ikke være en kamp for den enkelte borger "at få lov til" at blive fritaget fra en digital selvbetjeningsløsning!

Det er dog forsat ikke helt klart, hvilke personer, der kan undtages fra de digitale løsninger. Det fremgår af lovforslaget, at det fx kan være borgere, der mangler digitale kompetencer. Det fremgår dog også, at nogle "borgere fra de nævnte grupper, kan søge digitalt og derfor skal ansøge digitalt". Denne uklarhed bør fjernes i det endelige lovforslag.

### **Alternative løsninger**

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.

Det fremgår af bemærkningerne, at den enkelte borger som altovervejende hovedregel ikke længere skal kunne vælge at anvende papirblanketter, personligt fremmøde, telefonisk henvendelse mv. ved ansøgning, anmeldelse, indberetning og lignende til det offentlige. Disse løsninger vil altså fremover blive anset som "alternative løsninger". Det er imidlertid ikke ligegyldigt hvilken alternativ løsning, der anvises. Myndighederne må ikke gøre det særligt besværligt at være ikke-digital ved at anviser "besværlige" alternative løsninger – f.eks. personligt fremmøde frem for kontakt via telefon eller brev. Tværtimod bør de alternative løsninger – ligesom de digitale – være lettest muligt at anvende for de ikke-digitale borgere.

Som tidligere nævnt mener Ældre Sagen, at myndighederne ikke kan forlange mere af den enkelte borger, end borgeren giver udtryk for at kunne klare. Ældre Sagen har haft flere konkrete henvendelser, hvor vi mener, at myndigheden har forlangt alt for meget



af de enkelte borgere i digitaliseringens tegn. Fx en gangbesværet borger, der skulle køre hen til en kommune, hvor en medarbejder ville komme ud på parkeringspladsen og registrere personen i forbindelse med oprettelse af NemID. Et andet eksempel er en ældre svagsynet kvinde med en syg mand, der kun kunne få hjælp til at skifte praktiserende læge, hvis hun og hendes mand mødte op i Borgerservice med en NemID. Det, mener vi ikke, er en værdig behandling. I langt de fleste tilfælde synes den alternative løsning, der lægges op til, at være, at møde op i borgerservice. Rent bortset fra at en del af bl.a. ældre borgere ikke er i stand til at møde i borgerservice, vil det for nogle borgere tage uforholdsmæssigt lang tid at skulle transportere sig til borgerservice for at få en ansøgning eller lign. behandlet. Hertil kommer, at det ikke er indlysende, at det er billigere, at en kommunal medarbejder skal indtaste borgerens oplysninger ved personligt fremmøde, end ved at indtaste oplysninger fra en blanket, der er sendt med posten.

I bemærkningerne understreges det, at myndighederne som led i vejledningsforpligtelsen og oplysningskravet jf. forvaltningsloven skal informere borgeren om muligheder for at søge på anden vis end den digitale, hvis der foreligger særlige forhold. Her er det igen vigtigt, at der lægges vægt på borgerens egne beskrivelser af evner og muligheder. Det bør endvidere indskræpes overfor de offentlige myndigheder, at de har pligt til at give denne vejledning/oplysning.

### **Fuldmagt**

Ældre Sagen finder det kritisabelt, at den digitale fuldmagtsløsning ikke er færdigudviklet inden udrulning af 1. bølge.

Det fremgår af lovforslaget, at det er hensigten, at fuldmagtsløsningen skal indeholde mulighed for at give en generel fuldmagt eller en fuldmagt til en konkret selvbetjeningsløsning.

Det er i den forbindelse vigtigt, at en fuldmagtsgiver bliver oplyst om hvilke personlige oplysninger, der gives adgang til, når der gives fuldmagt til en konkret selvbetjeningsløsning. Ligesom det skal være muligt at kunne differentiere adgangen til oplysninger fx på Borger.dk, hvis en fuldmagtsgiver ikke ønsker, at fuldmagtshaver skal kunne se alle de personlige oplysninger. Desuden skal fuldmagtsløsningen – som øvrige digitale løsninger – være brugervenlig.

Det er endvidere vigtig at være opmærksom på, at muligheden for at give en fuldmagt er frivillig. Borgere må ikke blive mødt med et pres fra myndigheden om at give en fuldmagt i stedet for at anvende en alternativ løsning, fordi dette kan være lettere eller billigere for myndigheden.

### **NemID og mobile platforme**

Ældre Sagen finder det kritisabelt, at det ikke er muligt at anvende NemID på de mobile platforme, f.eks. smartphones og tablets.

Flere af vores it-frivillige giver udtryk for, at nogle af de ældre, de underviser, finder de mobile platforme mere brugervenlige og intuitive at anvende, og dermed giver dem



mere mod på at lære den digitale verden at kende. Det er derfor uheldigt, at man er tvunget til at have en PC, som er mindre brugervenlig, for at kunne anvende de offentlige løsninger, hvis man hellere vil "nøjes" med at købe en mobil platform.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at de økonomiske konsekvenser for de borgere, der ikke i dag har en PC og ikke anvender internettet, ikke er belyst. Merudgiften til anskaffelse og vedligeholdelse for den store gruppe ikke-digitale vil efter Ældre Sagens vurdering let kunne overstige den besparelse, det offentlige opnår ved de her fremsatte forslag.

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

### **Begravelseshjælp**

Ansøgning om begravelseshjælp er et af de områder, der gøres digitalt. Det fremgår ikke af bemærkningerne, hvordan muligheden for at lade bedemanden sørge for ansøgning om begravelseshjælp kan forenes med kravet om, at hjælpen skal ansøges digitalt. Det vil være en væsentlig forringelse af den nuværende service, hvis man ikke længere kan anmode bedemanden om at sørge for ansøgningen.

### **Klageadgang**

Hvis en borger får afslag på at kunne anvende en anden løsning end den digitale selvbetjeningsløsning, fremgår det af forslaget, at dette må anses som et afslag efter den pågældende lovgivning med de ankemuligheder, der findes efter den gældende lov.

Efter Ældre Sagen opfattelse bør klager over afslag pga. manglende "særlige forhold" behandles af én ankeinstans uanset lovområde. Dette kunne fx være Ankestyrelsen. Det vil sikre en mere ensartet behandling og medføre, at den samme person ikke bliver anset for digital af en ankeinstans og ikke-digital af en anden ankeinstans, og det vil lette administrationen af en central registrering.

Specifikt vedr. lov om lån til betaling af ejendomsskatter, kan kommunens afgørelse efter loven ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Dette bør ændres, så der kan klages over afslag pga. kommunens vurdering af manglende "særlige forhold".

Venlig hilsen

Ældre Sagen  
Bjarne Hastrup  
Adm. direktør



Den - 3 JAN. 2013  
J.nr. 40A-ØL-65-12  
maa

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4  
Postboks 2193  
1017 København K

Digitaliseringsstyrelsen har ved brev af 19. december 2012 (J.nr. 2012-6235-006) anmodet om eventuelle bemærkninger til udkast til forslag til lov om ændring af forskellige love som følge af indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening for borgere (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere i bølge 2).

I den anledning skal jeg meddele, at forslaget ikke giver landsretten anledning til at fremkomme med bemærkninger.

Med venlig hilsen

Bent Carlsen

Ellen Busck Porsbo