



Folketingets Indenrigs- og Boligudvalg
Christiansborg

9. september 2022

Svar på Indenrigs- og Boligudvalgets spørgsmål nr. 276 (Alm. del) af 3. august 2022 stillet efter ønske fra Kirsten Normann Andersen (SF)

Spørgsmål

Kan ministeren, i forlængelse af bl.a. artiklen »Lars begik identitetstyveri for at hjælpe sin 89-årige mor« i Politiken den 21. juli 2022, svare på, hvordan regeringen vil sikre

- at ingen borgere kommer i klemme som følge af digitaliseringen?
- at ældre, som ikke har eller kan anvende smartphone, ikke har pas eller ikke selv kan gå på borgerservice, ikke lades i stikken?
- lettere adgang til udstedelse af fuldmagt til diverse digitale platforme, som kræver MitID, til f.eks. nære pårørende?
- især ældre og udsatte borgere fortrolig, personlig og hurtig hjælp til håndtering i alle 98 kommuner uden unødige krav om tidsbestilling i borgerservice, i de tilfælde en borger ikke har en nærmeste pårørende, som kan eller vil påtage sig opgaven?

Svar

Politikens artikelserie har understreget, at det er helt afgørende, at vi har fokus på at få hjulpet de borgere, der oplever udfordringer med digitalisering. Mødet med den offentlige sektor skal være så trygt og nemt som muligt for alle, og det må aldrig være sådan, at man skal have en smartphone for at kunne få adgang til det offentlige.

Nogle borgere har af forskellige årsager udfordringer med digitale løsninger. Dem skal vi hjælpe bedre end vi gør i dag, så borgerne kan føle sig trygge i mødet med det offentlige.

Andre borgere har slet ikke mulighed for at bruge de digitale løsninger. Derfor er myndighederne forpligtigede til at have et alternativ til det digitale for de borgere, der har brug for det.

Velfærdsstaten er til for os alle, og den offentlige service skal være tilgængelig for alle – uanset ens digitale kompetenceniveau.

Borgernes tillid og tryghed til den offentlige sektor er en dagsorden, der ligger regeringen meget på sinde. Regeringen vil derfor inden længe fremlægge initiativer, der har fokus på at hjælpe der, hvor der er behov, så vi sikrer, at mødet med den offentlige sektor er så trygt og nemt som muligt for alle.

Der er for de konkrete spørgsmål indhentet bidrag til besvarelsen fra Digitaliseringsstyrelsen:

Fritagelse fra Digital Post og digital selvbetjening

For så vidt angår muligheden for fritagelse fra Digital Post og digital selvbetjening, oplyser Digitaliseringsstyrelsen følgende:

”Det er i dag muligt for borgere at blive fritaget for Digital Post og undtaget fra obligatorisk selvbetjening fra gang til gang. For at blive fritaget for Digital Post skal borgerne skrive under på, at de opfylder mindst én af ni fritagelsesgrunde.

Borgerne er *ikke* forpligtede til at oplyse, hvad den konkrete årsag er, og kommunen kræver ikke dokumentation for årsagen til fritagelse. Det er også muligt at blive fritaget for Digital Post ved stedfortræder, hvis man ikke selv kan møde op hos borgerservice.

Der er heller ikke krav om at dokumentere sit behov for at blive undtaget fra at anvende obligatorisk digital selvbetjening. Myndigheden, fx borgerservice, vurderer i samtale med den enkelte borger, om vedkommende har behov for et alternativ, eller om fx én-til-én hjælp til selvbetjeningsløsningen er en bedre løsning.”

Brug af de offentlige løsninger uden smartphone, adgang til borgerservice mv.

For så vidt angår muligheden for at få MitID uden brug af pas eller smartphone og uden adgang til borgerservice, oplyser Digitaliseringsstyrelsen følgende:

”Borgere der ikke selv har mulighed for at overgå til MitID, kan få hjælp til at få MitID hos borgerservice. Digitaliseringsstyrelsen er opmærksom på, at der i nogle kommuner er lang ventetid hos borgerservice. Fristen for overgangen til MitID er rykket fra den 30. juni til den 31. oktober 2022 for at sikre, at kommunerne kan bistå de borgere, der har brug for hjælp til at få MitID.

Borgere, der ikke har mulighed for at møde op hos borgerservice, skal kontakte borgerservice og aftale nærmere. Nogle kommuner tilbyder fx udkørende hjælp til borgere, der ikke har mulighed for at møde op hos borgerservice.

Digitaliseringsstyrelsen bemærker, at borgere der ikke har en smartphone eller som ikke ønsker at anvende en smartphone til login med MitID i stedet kan få udleveret en gratis kodeviser eller kodeoplæser. Med en kodeviser eller kodeoplæser er det muligt at logge ind med MitID uden at anvende en smartphone.”

Mulighed for at afgive en fuldmagt

Digitaliseringsstyrelsen oplyser følgende om anvendelsen af Digital Fuldmagt:

"Der er forskellige regler for fuldmagter hos myndighederne, og derfor kan der også være forskel på, på hvilken måde man giver fuldmagter i det offentlige. I løsningen Digital Fuldmagt kan man som borger afgive fuldmagter til en række offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, og dermed give en anden person, fx en pårørende, lov til at agere eller se informationer på ens vegne i en bestemt digital selvbetjeningsløsning.

Hvis den borger, der skal afgive fuldmagt, ikke selv har NemID/MitID kan vedkommende bede den pårørende om at igangsætte anmodningen om at få fuldmagt, hvorefter fuldmagten vil blive sendt med brevpost til den digitalt udfordrede borger.

Det er også muligt at få hjælp til at oprette Digital Fuldmagt hos borgerservice. Borgere, der ikke har NemID/MitID, kan også få hjælp hos borgerservice til fx at give en pårørende læseadgang til Digital Post. På borger.dk/digitalhjælper kan pårørende læse mere om, hvordan de kan og må hjælpe digitalt."

Mulighed for hjælp

I forhold til personlig hjælp og vejledning i borgerservice, er det den enkelte kommune, der fastlægger åbningstider og adgang til borgerservice. Regeringen er opmærksom på, at mange kommuner stiller krav om, at borgerne bestiller tid hos borgerservice. I mange tilfælde er det for at undgå unødigt ventetid i borgerservice. I langt de fleste tilfælde kan borgeren ringe til kommunen og få hjælp til tidsbestilling.

Med venlig hilsen

Nicolai Wammen
Finansminister