



Folketingets Indenrigs- og Boligudvalg
Christiansborg

5. november 2021

Svar på Indenrigs- og Boligudvalgets spørgsmål nr. 3 (Alm. del) af 8. oktober 2021 stillet efter ønske fra Karina Adsbøl (DF)

Spørgsmål

Vil ministeren sikre, at danskerne får klar og forståelig information om overgangen fra NemID til MitID, så danskerne f.eks. ved, hvad de skal gøre for at få deres MitID, og hvornår de skal gøre det, idet der som baggrund henvises til artiklen ”Skiftet fra NemID til det nye digitale MitID skaber bekymring hos ældre”, Jyllands-Posten, den 7. oktober 2021, hvoraf det bl.a. fremgår, at kommunikationen fra myndighederne opleves som forvirrende m.v.?

Svar

Det er vigtigt, at overgangen fra NemID til MitID understøttes af en tydelig og klar kommunikation, da det berører rigtig mange borgere, herunder borgere som kan have svært ved at benytte digitale løsninger. Over 5 millioner NemID-brugere skal i løbet af 2021 og 2022 overgå til MitID.

Digitaliseringsstyrelsen oplyser i den forbindelse følgende:

Fordi overgangen til MitID berører så mange borgere, og fordi det er vigtigt, at alle kommer med, har der været stort fokus på at tilrettelægge en bred kommunikationskampagne om MitID via blandt andet TV, radio, dagblade og øvrige nyhedsmedier, samt i gadebilledet, ligesom der er udarbejdet relevant vejledningsmateriale. Som supplement hertil har der også været fokus på at lave en mere målrettet kommunikationskampagne med konkrete anvisninger om, hvordan borgere kan overgå fra NemID til MitID. Dette er sket i form af trin-for-trin guides, animerede film og lignende. Derudover har alle NemID-brugere modtaget et brev med Digital Post om overgangen fra NemID til MitID og med information om, hvordan de skal forholde sig. Borgere, som er fritaget fra Digital Post, har modtaget dette brev med fysisk post.

Bankerne er ansvarlige for at hjælpe deres egne kunder med at få MitID. Borgere vil få besked i deres mobil- eller netbank, når det er deres tur til at få MitID. For at sikre, at overgangen fra NemID til MitID foregår så gnidningsfrit som muligt for borgerne, vil takten hvormed borgere bliver bedt om at skifte fra NemID til

MitID løbende blive tilpasset, så supporten kan følge med. Borgere skal altså ikke foretage sig noget, før de får besked om det enten via deres net- eller mobilbank eller via Digital Post. Også her gør det sig gældende, at borgere, der er fritaget fra Digital Post, vil modtage orienteringen via fysisk post.

Den offentlige MitID-supportenhed kan kontaktes både skriftligt og telefonisk af borgere, som har spørgsmål eller brug for hjælp. Borgere, som har brug for at møde fysisk frem for at få MitID, vil kunne henvende sig i borgerservice.

Digitaliseringsstyrelsen, som er ansvarlige for løsningerne NemID og MitID, har desuden et godt samarbejde med en lang række organisationer, herunder blandt andet Ældre Sagen, Danske Handicaporganisationer og andre medlemmer af Netværk for digital inklusion, samt Interessentforum for næste generation NemID, som alle har været inddraget i processen omkring overgangen til MitID.

Netværk for digital inklusion har til formål at understøtte og forbedre indsatsen for de borgere, der er udfordrede af digital kommunikation med offentlige myndigheder. Netværk for digital inklusion har løbende gennem de seneste to år været inddraget i forberedelserne til MitID og har således kommet med input til, hvilken form for kommunikation de kunne ønske sig med henblik på at varetage deres medlemmers interesser.

Digitaliseringsstyrelsen har derudover holdt møder med Ældre Sagen om MitID-løsningen. Via løbende dialog har Digitaliseringsstyrelsen bidraget til Ældre Sagens planlægning og udarbejdelse af kommunikation, samt tilrettelæggelse af konkret vejledning og undervisning af Ældre Sagens it-frivillige. Ligeledes holder medarbejdere fra Digitaliseringsstyrelsen oplæg for Ældre Sagens og Faglige Seniorers it-frivillige om MitID. Der er også afholdt webinarer for Danske Handicaporganisationer.

Vedlagt som *bilag a* findes til eksempel en folder om overgangen til MitID. Folderen er udarbejdet med digitalt udfordrede som hovedmålgruppe og er trykt og sendt til interessenter, alle Ældre Sagens lokalafdelinger og alle borgerserviceafdelinger. Det er vigtigt at understrege, at folderen indgår i en større kommunikationsindsats, og dermed ikke står alene i print eller digitalt.

Undervisnings- og informationsmaterialerne findes digitalt, ligesom Digitaliseringsstyrelsen har udsendt trykt materiale i form af oplysningsfoldere, undervisningsmateriale, postkort og plakater til lokalafdelingerne i Ældre Sagen, da der har været efterspørgsel efter materiale på papir. Derudover er der lavet animationsfilm til oplysning og afholdt netværksmøder.

Desuden er der udarbejdet et øvemiljø (www.demo.borger.dk), hvor borgere kan træne anvendelsen af MitID i et lukket miljø, indtil man føler sig tryk ved løsningen.

Det er vigtigt, at alle der kan anvende NemID også skal kunne anvende MitID. Hvis man fx ikke har mulighed for at anvende MitID appen, er der forskellige andre muligheder. Det skal understreges, at det hverken kræver en ny mobiltelefon eller pas at anvende MitID. Hvis man ikke har en smartphone eller ikke har lyst til at anvende en app på en smartphone, kan man få en kodeviser, og hvis man fx er svagtseende, kan man få en kodeoplæser.

Det bør endvidere nævnes, at borgere har mulighed for at bede en offentlig myndighed om at få adgang til en service uden brug af MitID.

Borgere er således ikke forpligtede til at have NemID eller MitID, og kan bede de enkelte myndigheder om alternativer til digital forvaltning, der forudsætter brug af MitID.

Med venlig hilsen

Nicolai Wammen
Finansminister