

## JUSTITIA RAPPORT:

## Digitalisering skaber vilkårlig retssikkerhed for mange borgere

**Trods åbenlyse fordele er den hastige digitalisering af den offentlige sektor en udfordring for op mod en fjerdedel af den voksne befolkning, som ikke mestrer det digitale univers. Det truer deres retssikkerhed i mødet med den digitale offentlige sektor og medvirker til at reproducere social ulighed. Der er behov for en mere nuanceret og parlamentarisk funderet tilgang til den digitale udvikling samt effektive løsninger til de borgere, som ikke er i stand til at blive digitale, vurderer Justitia i ny rapport.**

Hvis du f.eks. skal bestille et sundhedskort, anmelde et cykeltyveri eller ansøge om en offentlig ydelse, foregår det – ligesom på mange andre områder – digitalt i dag. Men for en stor del af befolkningen volder den øgede digitalisering så store problemer, at de ikke kan gøre deres ret gældende og derved mister den hjælp og støtte, som de ellers er berettiget til. I nogle tilfælde er sagsbehandlerne opmærksomme på de digitalt udsatte borgere og omgår reglerne for at hjælpe dem. Der er også borgere, som får digital hjælp fra venner og familie. I begge situationer bliver borgerens retssikkerhed dog præget af vilkårlighed, viser en ny rapport fra Justitia.

“Selvom digitaliseringen af den offentlige sektor har åbenlyse fordele i forhold til f.eks. tilgængelighed, sagsbehandlingstid og besparelser på de offentlige budgetter, skaber udviklingen også store udfordringer for op til hver fjerde voksne borger, som ifølge rapporten kan være digitalt udsat. Det kan være borgere, som i forvejen er socialt udsatte eller ældre borgere, borgere med handicap, borgere med anden etnisk oprindelse og grupper af ufaglærte. Deres manglende digitale kompetencer kan betyde, at borgere, der hidtil har været velfungerende, bliver reduceret til ressourcetsvage borgere i mødet med den digitale offentlige sektor, eller at en allerede eksisterende udsathed forstærkes. Vi risikerer altså en yderligere skævvridning af samfundet, hvis vi ikke hurtigt får taget hånd om de digitalt udsatte borgere”, siger Birgitte Arent Eiriksson, forfatter til rapporten og vicedirektør i Justitia.

### Frivillighed i det digitale

Det er muligt at blive fritaget for digitale selvbetjeningsløsninger, men det kræver, at borgeren tilhører en af de forholdsvis snævre fritagelsesgrupper, og at borgeren har ressourcer til at søge om fritagelse for hvert enkelt af de mange selvbetjeningssystemer. Hertil kommer at de analoge muligheder løbende bliver sværere at tilgå med færre åbne kontorer, kortere åbningstid mv.

“I rapporten anbefaler vi bl.a., at digitale selvbetjeningsystemer bliver et tilbud til borgerne i stedet for en pligt. Alternativt bør det være muligt at ansøge om et *digitalt fripas*, som omfatter digital post samt alle nuværende og fremtidige digitale selvbetjeningsløsninger”, vurderer Birgitte Arent Eiriksson.

### Digitaliseringsministerium og brede aftaler

Rapporten peger også på, at de dataetiske overvejelser skal fylde langt mere i kommende digitaliserings tiltag, og at digitalisering skal højere op på den folketingspolitiske dagsorden. “Digitalisering er som samlet indsatsområde alt for vigtig til, at de strategiske beslutninger alene ligger hos skiftende regeringer og et enkelt fagministerium. Fremtidige digitaliseringsstrategier skal bakkes op af brede politiske aftaler, lovgivningsprocessen skal være mere dataetisk transparent, og der skal etableres et Digitaliseringsministerium, hvor man kan opbygge og forankre tværgående viden om digitalisering og anvendelse af ny teknologi – som der med garanti kommer mere af”, siger Birgitte Arent Eiriksson.

## Kontakt

Birgitte Arent Eiriksson, vicedirektør Justitia, mobil: 41103894, mail: [birgitte@justitia-int.org](mailto:birgitte@justitia-int.org)  
Søren Staghøj, pressemedarbejder, mobil: 25485912, mail: [soren@justitia-int.org](mailto:soren@justitia-int.org)

## Fakta:

Rapporten bygger bl.a. på en historisk gennemgang af tre årtiers offentlige digitaliseringsstrategier og et case-forskningsprojekt af et digitalt selvbetjeningssystem, som anvendes i landets jobcentre.

## Rapporten indeholder følgende anbefalinger:

1. Folketinget skal have større indflydelse på rammerne for den digitale og teknologiske udvikling af den offentlige sektor, bl.a. gennem indgåelse af brede politiske aftaler.
2. Der skal oprettes et selvstændigt Digitaliseringsministerium eller lignende med stærke tværgående kompetencer, som kan indsamle og opbygge en mere bred og solid faglig viden om digitalisering og anvendelse af ny teknologi, end forankring i et enkelt fagministerium tillader.
3. Det skal gøres obligatorisk for alle offentlige myndigheder at anvende dataetiske konsekvensanalyser eller vurderinger, inden der træffes beslutning om anvendelse af teknologi i opgaveløsningen, som kan have dataetiske konsekvenser for borgerne, herunder udfordringer i forhold til borgernes retssikkerhed og grundlæggende rettigheder.
4. Det skal gøres obligatorisk for alle ministerier at redegøre for de dataetiske konsekvenser af lovforslag, som fremsættes i Folketinget.
5. Digitale selvbetjeningssystemer skal generelt være et tilbud til borgerne i stedet for en pligt. Alternativt skal det som minimum være frivilligt at anvende systemer, som omfatter et ikke ubetydeligt antal digitalt udsatte borgere, og hvor manglende anvendelse kan få mærkbare konsekvenser for borgerne.
6. Subsidiært skal det være muligt at ansøge om et *digitalt fripas*, som omfatter digital post samt alle nuværende og fremtidige digitale selvbetjeningssystemer. Det digitale fripas skal kunne ophæves på borgerens anmodning, hvilket f.eks. vil være relevant, hvis borgerens digitale kompetencer forbedres.
7. Mere subsidiært skal de gældende fritagelsesregler udvides til at omfatte en større gruppe borgere, herunder borgere ramt af stress og lignende, og processen skal være nemmere for både borgere og sagsbehandlere.
8. Digitalt udsatte borgere, som opfylder betingelserne for fritagelse for digital post og digitale selvbetjeningssystemer, men som alligevel forsøger at begå sig i den digitale offentlige sektor med hjælp fra sit netværk, må ikke stilles ringere end borgere, som har opnået fritagelse. Det vil bl.a. indebære, at det skal anses som en undskyldende omstændighed, hvis netværkspersonen på grund af utilstrækkelige kompetencer eller ferie og lignende ikke får reageret rettidigt på en henvendelse fra en myndighed.
9. Der skal være bedre adgang til at få personlig digital træning til borgere, som gerne vil lære at anvende digitale selvbetjeningssystemer mv.
10. Der skal være bedre adgang til personlig digital hjælp til borgere, som ikke er i stand til at blive digitale, men alligevel ønsker at benytte sig af de digitale muligheder uden involvering af et eventuelt personligt netværk. Dette kan f.eks. være i form af digitale støttepersoner, der placeres strategisk i kommunerne, på herberger for hjemløse, retshjælpskontorer og lignende.