

## Høringssvar til forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, Digitaliserings- og Ligestillingsministeriets j.nr. 2022-2309

Det fremgår bl.a. af lovforslagets almindelige bemærkninger, at der er behov for enklere og mere smidige regler for de personer, som ønsker at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Derfor introducerer lovforslaget mulighed for, at fysiske personer, der er fritaget for Digital Post fra offentlige afsendere, kan benytte denne fritagelse som eneste kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget skal således gøre det nemmere for personer, der i forvejen er fritaget for Digital Post, at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening. Herudover skal lovforslaget skabe bedre sammenhæng i reglerne for personers digitale kommunikation med offentlige myndigheder og lette administrationen for myndighederne.

### Justitias bemærkninger:

Indledningsvist bemærkes, at digitaliseringen af den offentlige sektor utvivlsomt har et stort potentiale, bl.a. fordi det kan skabe bedre tilgængelighed for borgerne, øget forudsigelighed i sagernes afgørelse, væsentligt kortere sagsbehandlingstider og økonomiske besparelser på de offentlige budgetter. Udviklingen rejser dog også en række væsentlige udfordringer i forhold til bl.a. borgernes retssikkerhed og muligheder for at udøve deres rettigheder, når de mødes af digitale processer. Disse udfordringer rammer digitalt udsatte borgere ekstra hårdt.

Overordnet set er det Justitias opfattelse, at lovforslaget er et skridt i den rigtige retning, men at lovforslagets målgruppe er for snæver, at lovforslagets løsning er utilstrækkelig i forhold til dets formål, og at der er behov løsninger, der i højere grad tilgodeser digitalt udsatte borgeres retssikkerhed og rettigheder. Dette uddybes nærmere nedenfor.

### Lovforslagets målgruppe er for snæver

Digitaliseringsstyrelsen og KL har i rapporten *Digital inklusion i det digitaliserede samfund* fra april 2021 vurderet, at de digitalt udsatte borgere udgør 17-22 procent af den voksne befolkning. I rapporten bliver gruppen delt op i to undergrupper. Den første gruppe bestående af 10-15 procent af den voksne befolkning anses for at befinde sig i en såkaldt digital gråzone, hvor de tilsyneladende klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i større eller mindre grad. Den anden gruppe bestående af 7,5 procent af den voksne befolkning er fritaget for Digital Post, og her vil de fleste ikke på egen hånd kunne gennemføre en selvbetjeningsløsning.

I rapporten *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* fra juli 2022 har Justitia vurderet, at den sidstnævnte gruppe må anses for være noget større i praksis. Justitia har herved henvist til, at der også er en del borgere, som er så digitalt udsatte, at de slet ikke er i stand til at ansøge om fritagelse

for Digital Post, hvilket bl.a. er kommet frem i Justitias tidligere analyser om digitalisering på det strafferetlige område. Hertil kommer, at man ikke har medregnet de borgere, der normalt klarer sig selv, men får pludseligt opståede og særligt vanskelige livssituationer, og de hjælpende pårørende som møder forhindringer. Justitia vurderede på denne baggrund, at det reelle antal digitalt udsatte borgere meget vel kan udgøre op til en fjerdedel af den voksne befolkning.

Henset til, at digitalt udsatte borgere udgør en så stor gruppe i befolkningen, finder Justitia det beklageligt, at Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet med sit lovforslag alene vil hjælpe de ca. 7,5 procent af den voksne befolkning, som er fritaget for Digital Post. Dermed efterlades en stor gruppe borgere på perronen, herunder ikke mindst de borgere, som opfylder betingelserne for at blive fritaget for Digital Post og digitale selvbetjeningsystemer, men som ikke har viden eller ressourcer til at ansøge om det. Det samme gælder de borgere, som måske ikke opfylder de gældende betingelser for at blive fritaget for Digital Post og digitale selvbetjeningsystemer, men som står med et stort uopfyldt behov for hjælp til det digitale.

Hertil kommer, at der tilsyneladende ikke er taget initiativ til at undersøge, om de gældende fritagelsesregler reelt omfatter de borgere, som har behov for fritagelse for Digital Post og digitale selvbetjeningsløsninger. Det kunne f.eks. overvejes, om det bør være lettere for borgere ramt af stress og lignende at blive fritaget.

Lovforslagets målgruppe er således for snæver i forhold til gruppen af digitalt udsatte borgere, der i forskellig grad har vanskeligt ved at begå sig i en digital offentlig sektor.

### **Lovforslagets løsning er utilstrækkelig i forhold til formålet**

Med lovforslaget vil det fremover blive nemmere for borgere, der er fritaget for Digital Post, at opnå fritagelse for digitale selvbetjeningsystemer, og samtidig vil myndighedernes praksis blive mere ensartet for denne gruppe. Processen vil dog fortsat være ressourcekrævende, fordi der skal ansøges om fritagelse for hvert enkelt system hos de ansvarlige myndigheder, der ovenikøbet kan have forskellige procedurer. Hertil kommer, at der i nogle tilfælde skal ansøges op til flere gange, fordi varigheden af en fritagelse varierer.

For de mange borgere, som ikke er fritaget for digitalt post, vil processen naturligvis være endnu mere ressourcekrævende. De vil – udover det ovenfor anførte – tillige blive mødt af en uensartet sagsbehandling med forskellige betingelser og dokumentationskrav for at opnå fritagelse for digital selvbetjening.

Lovforslaget løser således ikke i tilstrækkelig grad udfordringerne for de borgere, der har behov for at ansøge om fritagelse for digital selvbetjening.

### **Behov for løsninger, der i højere grad tilgodeser digitalt udsatte borgeres retssikkerhed og rettigheder**

Ifølge forarbejderne til de fire bølge love fra 2012-2015, som indførte digital selvbetjening på 89 forskellige områder, var målet, at de offentlige myndigheder i 2015 skulle modtage mindst 80

procent af alle ansøgninger, anmeldelser og indberetninger mv. fra borgerne digitalt. Det blev vurderet, at det ikke ville være praktisk gennemførligt med 100 procent digitale henvendelser, fordi der skulle tages hensyn til borgere med forskellige identificerede udfordringer. Hertil kom, at der ville være områder eller dele af områder, hvor det ikke gav mening at digitalisere. En opgørelse over de serviceområder, som ved de tre første bølgeovergik til obligatorisk digital selvbetjening, har vist, at 87 procent af alle anmeldelser og ansøgninger på de omfattede områder blev foretaget digitalt i 2015. Antallet ligger således langt over det oprindelige mål om 80 procent digitale transaktioner. Opgørelsen viser dog også store variationer. For eksempel havde ansøgninger om EU-sygesikringsbevis, folkepension og barseldagpenge høje digitaliseringsgrader på henholdsvis 90, 95 og 100, mens ansøgninger om varmetillæg, begravelseshjælp og sundhedskort havde noget lavere digitaliseringsgrader på henholdsvis 40, 41 og 49. De forskellige digitaliseringsgrader viser, at digital selvbetjening på nogle områder har været en stor succes, mens det på andre områder har været en udfordring for mange borgere. Det ser samtidig ud til, at digitaliseringssuccesen bl.a. afhænger af den personkreds, som skal anvende de digitale selvbetjeningssystemer. Alligevel har alle borgere som udgangspunkt pligt til at anvende alle selvbetjeningssystemer. Dette gælder også størstedelen af de digitalt udsatte borgere.

Digital udsathed kan imidlertid få alvorlige konsekvenser for borgerne. I Justitias rapport *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* er det f.eks. blevet påvist, at både borgere, der får hjælp fra pårørende, og borgere uden hjælpemuligheder i deres sociale netværk rammes af en vilkårlig retssikkerhed i de digitale selvbetjeningssystemer, hvilket bl.a. kan få betydning for deres økonomi og livsmuligheder.

I 1997, da digitaliseringsområdet lå under Forskningsministeriet, var man opmærksom på paradokset ved, at teknologien på den ene side havde potentiale til at udligne forskelle, og på den anden side kunne skabe nye kløfter mellem dem, der kan og ikke kan. Løsningen på dette paradoks blev dengang bl.a. anset for at være, at teknologien ikke skulle presses ned over hovedet på nogen. Dette perspektiv ændrede sig sidenhen i takt med, at digitaliseringen blev et økonomisk projekt og løsningen på mange af velfærdsstatens udfordringer. Det høje antal digitalt udsatte borgere i Danmark og de store variationer i anvendelsen af digitale selvbetjeningssystemer rejser dog spørgsmål om, hvordan vi sikrer, at alle borgere i det digitale samfund kan blive mødt af en retssikkerhedsmæssig betryggende proces i den offentlige sektor og lige muligheder for udøve deres rettigheder.

Der er behov for en tilbagevenden til et mere nuanceret syn på borgerne i det digitale samfund, og den generelle pligt til at anvende offentlige digitale selvbetjeningssystemer. Det bør i den forbindelse overvejes, om offentlige digitale selvbetjeningssystemer helt eller delvist kan blive et servicetilbud til borgerne i stedet for en pligt. Frivillighed er særlig vigtig, når der er tale om systemer, som et ikke ubetydeligt antal digitalt udsatte borgere forventes at anvende, og hvor manglende anvendelse af systemerne kan få alvorlige konsekvenser for borgerne. Hvis digital selvbetjening blev frivillig, ville der højst sandsynligt fortsat være rigtig mange borgere, som ville anvende systemerne på grund af deres fleksibilitet, hvor man kan logge sig på systemerne hele døgnet, uanset hvor man opholder sig, og hvor sagsbehandlingstiden er væsentlig kortere. Samtidig ville de digitalt udsatte borgere,

som – på trods af de eksisterende tilbud om hjælp, vejledning og kompetenceløft – ikke er i stand til at begå sig i en digital offentlig sektor, være sikret den analoge betjening og vejledning, som de har behov for.

Hvis offentlig digital selvbetjening ikke gøres helt eller delvist frivillig, bør processen i det mindste være nemmere for alle de digitalt udsatte borgere, som har behov for fritagelse. Det kan ske ved at indføre "digitale fripas", hvor borgerne på én gang kan ansøge om fritagelse for digital post samt alle nuværende og fremtidige digitale selvbetjeningsløsninger. Det digitale fripas vil kunne ophæves på borgerens anmodning, hvilket f.eks. vil være relevant, hvis borgerens digitale kompetencer løftes.

Herudover bør det undersøges, om de forskellige fritagelsesregler reelt omfatter de borgergrupper, som bør have ret til fritagelse for Digital Post og digitale selvbetjeningssystemer, eller om grupperne bør udvides til at omfatte eksempelvis borgere ramt af stress og lignende.

Afslutningsvist bemærkes mere overordnet, at der efter Justitias opfattelse er behov for en ny version for digitaliseringen af den offentlige sektor, så den bliver mere borgernær og inkluderende. Justitia har sammen med en lang række andre eksperter mv. opstillet otte principper og initiativer, der kan understøtte en sådan udvikling og dermed imødegå en række af de aktuelle udfordringer, som er knyttet til digitaliseringen af den offentlige sektor.

Til orientering er vedhæftet Justitias rapport *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere* og dokumentet *Borgernær og inkluderende digitalisering i Danmark*, som er underskrevet af 33 forskellige eksperter, forskere og repræsentanter for organisationer.

Med venlig hilsen

**Birgitte Arent Eiriksson**



Vicedirektør, Justitia