

Digitaliseringsstyrelsen
Casper Freundlich Larsen (calar@digst.dk)
Mette Eigaard Rasmussen (meera@digst.dk)
Chamilla Palvad (chapa@digst.dk)

2. februar 2023 • LKS

Høring af Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive høringssvar i forbindelse med forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Ældre Sagen kæmper for, at der skal være plads til alle i samfundet, og at mennesket skal komme før systemet i den digitale tidsalder. Der har gennem længere tid været meget fokus i offentligheden på de udfordringer, som nogle personer oplever i vores digitaliserede samfund. Vi finder det derfor yderst positivt, at Digitaliseringsstyrelsen dels vil gøre det nemmere for personer at blive undtaget fra obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, dels vil skabe en bedre sammenhæng i reglerne for den digitale kommunikation med offentlige myndigheder. Vi ser høringen som et konstruktivt udtryk for viljen til i højere grad at tage hensyn til borgerne og deres behov.

Ret til fritagelse bør ikke stå en særlovgivning, men skal samles i én regel

Ældre Sagen er af den opfattelse, at digitale løsninger bringer meget positivt med sig, og de færreste ønsker sig fritaget, blot fordi de kan. Ønsker om fritagelse bunder oftest i et reelt behov, fordi de berørte ikke sig ser i stand til at benytte digitale løsninger. Fra Ældre Sagens Fremtidsstudie 2021 ved vi, at 26% 85-89-årige slet ikke og 32% i mindre grad kan følge med i udviklingen inden for teknologi, fx computer, smartphones og tablets. Derfor skal retten til fritagelse fra digital selvbetjening altid være til stede og understøttes af reelle og brugbare alternativer

Det fremgår af høringen, at formålet med loven blandt andet er at gøre det nemmere for personer at blive fritaget og skabe bedre sammenhæng i reglerne. Vi er enige i disse betragtninger og mener på den baggrund, at der kun bør være én regel om ret til fritagelse, og at særlovgivningen herom bør ophæves.

Vi finder særligt særlovgivningen problematisk, da det fremgår af høringen, at bestemmelsen i § 2 ikke kan anvendes, hvis der ikke allerede i særlovgivningen eksisterer en fravigelsesbestemmelse, og vi finder det uklart, hvordan dette i øvrigt skulle give en bedre retstilling for fravigelse.

Der bør altid være en fravigelsesbestemmelse og et alternativ. Ellers forekommer retten til fritagelse illusorisk i nogle tilfælde. Det vil skabe klarhed over rettighederne for både personer og myndigheder, hvis der kun er én gældende lovgivning med objektive kriterier og klare anvisninger - og ingen særlovgivning. Det vil endvidere bidrage til afbureaukratisering ved at luge ud i antallet af gældende bestemmelser om fritagelse.

Såfremt Digitaliseringsstyrelsen fravælger at følge ovenstående har Ældre Sagen følgende bemærkninger.

Ældre Sagens subsidiære bemærkninger til høringen

Digital Post som objektive kriterium er relevant, men det kan ikke stå alene

Vi er enige i, at der bør være et objektive kriterium, som går på tværs af myndigheder, da det letter processen for både borger og myndighed. Forslaget imødekommer i særdeleshed de ca. 248.000 65+årige, der er fritaget for Digital Post, da det må kunne lægges til grund, at størstedelen af de fritagne, også har behov for fritagelse fra digital selvbetjening.

Vi anerkender også, at der i høj grad vil være/er et overlap mellem ældre, som er fritaget for Digital Post, og som er/ønsker at blive fritaget fra digitale selvbetjeningsløsninger. Vi mener dog ikke, at dette kriterium bør begrænses til at være det eneste objektive kriterium, der giver adgang til at blive fritaget jf. særlovgivningen. Det skyldes, at der efter vores opfattelse, ikke nødvendigvis kan sættes lighedstegn imellem de to, da der i sagens natur er forskel på løsningerne. Digital Post er en postkasse, som borgerne er forpligtet til at tjekke, og løsningen har samme genkendelige "brugermønster" fra gang til gang. Digitale selvbetjeningsløsninger er derimod forskellige fra myndighed til myndighed og forudsætter andre digitale kompetencer og færdigheder, som stiller andre og højere krav til den enkelte, end det gør at tjekke sin digitale postkasse.

Vi mener derfor, at Digitaliseringsstyrelsen bør tage højde for, at persongruppen, som selv vurderer ikke at være i stand til at gennemføre digitale selvbetjeningsløsninger, sandsynligvis er større end gruppen, der er fritaget for Digital Post. Denne iagttagelse vil med rettidig omhu bidrage til at undgå "huller" i lovgivningen, der efterlader nogle på perronen - huller som efterfølgende skal lukkes med yderligere lovgivning.

Det er således relevant at persongruppen, som er fritaget for Digital Post, kan lade sig fritage fra digital selvbetjening, men vi mener ikke, at det iagttager den fulde problematik.

Reglen bør kunne gælde på tværs af myndigheder

Det bør være borgernes behov, der er i centrum for løsningen, således at den enkelte ikke skal at rende de enkelte myndigheder på dørene og bede om fritagelse baseret på samme kriterium. Omend et objektive kriterium letter den administrative byrde, og borgeren ikke i øvrigt skal begrunde sine behov, er det stadig en byrde for den enkelte, at fritagelsen jf. i nærværende høring ikke skal gælde på tværs af myndigheder.

Vi mener, at borgernes behov skal være styrende for, om en fritagelse skal være gældende i en konkret situation, eller om det skal gælde universelt. Det er derfor afgørende, at adgangen til at gøre fritagelse dækkende på tværs af myndigheder er tilgængelig.

Der bør være adgang til at give læseadgang

Mange, som oplever at være udfordrede af det digitale, får hjælp af en pårørende. En måde at få hjælp på er ved at give læseadgang. Denne mulighed er højt værdsat, da den fx giver adgang til at hjælpe på tværs af større geografiske tilstande.

Vi mener derfor, at det er problematisk, at man ikke kan være fritaget for Digital Post og alligevel beholde sin digitale adgang til at give andre læseadgang. Vi foreslår i stedet for en "enten-eller"-løsning, at det er en "både og"-løsning, hvilket vil betyde, at flere kan beholde muligheden for at give læseadgang og samtidigt have lettere adgang til fritagelse for digital selvbetjening.

Ældre Sagen står naturligvis til rådighed for videre dialog om dette vigtige arbejde.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup
Adm. direktør