



## Kommenteret høringsnotat

---

9. januar 2015  
CEA/KNERA  
J.nr. 2014-5135-019

### **Høringsnotat med kommentarer vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder – Overgang til obligatorisk digital selvbetjening (samlelov 4)**

#### 1. Indledning

Lovforslaget har været i høring i perioden fra den 4. november til den 3. december 2014. Lovforslaget, høringsbrev og høringslisten er tillige offentliggjort på Høringsportalen.dk.

Finansministeriet kan henvise til høringssvarene for en fuldstændig gengivelse af synspunkter indgivet under høringen. De væsentligste bemærkninger fra de hørte eksterne parter gennemgås og kommenteres nedenfor i afsnit 2 inddelt i overordnede emner. De mere specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser fremgår af afsnit 3.

Følgende eksterne høringsparter har fremsendt bemærkninger til udkastet til lovforslaget: AOF Danmark, Advokatrådet, Center for frivilligt socialt arbejde, Centralbibliotekerne i Aalborg, Herning, Odense, Gentofte, Roskilde og Vejle, Danmarks Idrætsforbund, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Flygtningehjælp, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Industri (DI TEK), Dansk Journalistforbund, Danske Handicaporganisationer, Danske Seniorer, Danske Universiteter, Danske Ældreråd, Datatilsynet, Direktoratet for Kriminalforsorgen, Forsikring & Pension, FTF, Institut for Menneskerettigheder, Jobrådgivernes Brancheforening, KL, Kristelig Fagbevægelse, Landsorganisationen i Danmark, Lægeforeningen, LOS – De private sociale tilbud, Oplysningsforbundenes Fællesråd, Rigsombudsmanden på Færøerne, Rigspolitiet, Rådet for Socialt Udsatte, SAND (De hjemløses landsorganisation), Socialpædagogernes Landsforbund, Statsforvaltningen, Tandlægeforeningen og Ældre Sagen.

Følgende eksterne høringsparter har oplyst, at de ikke har bemærkninger til udkastet til lovforslaget: Børnesagens Fællesråd, Danmarks Provsteforening, Danmarks Teaterforeninger, Danske Regioner, Finanstilsynet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Folkekirkens Nødhjælp, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Foreningen af Politidirektører i Danmark, Haderslev Stift, Landsorganisationen af Kvindekrisecentre (LOKK), Landsforeningen af Menighedsråd, Nationalmuseet, Patienterstatningen og Rigsadvokaten.

Lovforslaget er led i udmøntningen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, hvor der indføres obligatorisk digital selvbetjening i årlige bølger (bølge 1-4). Lovforslaget er fjerde og sidste af de i alt fire samlelove for områder, der overgår til obligatorisk digital selvbetjening. Med lov nr. 558 af 18. juni 2012, lov nr. 622 af 12. juni 2013 og lov nr. 552 af 2. juni 2014 indførtes obligatorisk digital selvbetjening for områder i de tre første bølger.

Formålet med lovforslaget er at stille krav om, at borgere, der kan, skal anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, som den offentlige myndighed stiller til rådighed, når borgeren skal ansøge, anmode og indgive meddelelser og klager mv. på de konkrete områder, der er omfattet af lovforslaget. Der er blandt andet tale om anmodning om sygedagpenge, ansøgning og meddelelser mv. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af visse klager på sundhedsområdet, klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser mv. Lovforslaget vil, som de første tre samlelove, tage højde for borgere med særlige behov, såsom særlige handicap, manglende digitale kompetencer, sprogvanskeligheder mv., der gør, at borgeren ikke kan anvende digital selvbetjening. Disse borgere vil også i fremtiden kunne blive betjent enten gennem hjælp og vejledning eller ved muligheden for at ansøge mv. på en anden måde end digitalt.

Størstedelen af høringsparterne giver udtryk for, at de ser overvejende positivt på indførelse af obligatorisk digital selvbetjening og digital kommunikation mellem borgere og myndigheder generelt. Høringssvarene har særligt fokus på, at de offentlige myndigheder fortsat skal sikre, at der tages tilstrækkeligt hensyn til borgere, der har behov for hjælp og vejledning, herunder til de borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening. Flere høringsparter peger på, at lovforslaget omfatter obligatorisk digital selvbetjening på områderne sygedagpenge, personligt tillæg og helbredstillæg samt klager på sundhedsområdet, hvorfor det er særligt vigtigt, at de offentlige myndigheder på disse områder tager hånd om de borgere, der har vanskeligt ved digital selvbetjening.

En stor del af de fremførte bemærkninger var også temaer ved høringen over de tre forudgående samlelove om overgang til obligatorisk digital selvbetjening. Der er allerede i vid udstrækning taget højde herfor i lovbemærkningerne.

Høringssvarene indeholder ikke konkrete forslag til ændringer af lovforslagets bestemmelser. Høringen har alene givet anledning til mere redaktionelle og lovtekniske justeringer af lovforslaget og enkelte præciseringer i lovbemærkningerne blandt andet på baggrund af Datatilsynets høringssvar.

I det videre arbejde med at udmønte den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 og i den praktiske håndtering heraf, vil Digitaliseringsstyrelsen fortsat søge en løbende inddragelse af de relevante parter.

Kommenteringen af de væsentligste høringssvar vil ske med udgangspunkt i følgende overordnede opdeling:

2. Generelle bemærkninger til lovforslaget
  - 2.1 Hjælp, vejledning, oplysning og undervisning
  - 2.2 Borgere med særlige behov
  - 2.3 Klageadgang
  - 2.4 Brugervenlighed og tilgængelighed
  - 2.5 Fuldmagt, NemID og værgemål
  - 2.6 Kvittering
3. Specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

## 2. Generelle bemærkninger til lovforslaget

### 2.1 Hjælp, vejledning, oplysning og undervisning

**Oplysningsforbundenes Fællesråd, Dansk Oplysnings Forbund, Dansk Folkeoplysnings Samråd, De private sociale tilbud og Kristelig Fagbevægelse** henleder opmærksomheden på, at der fortsat er borgere, der har svært ved at anvende digital selvbetjening. Dette gælder særligt i situationer, hvor borgeren er syg og skal ansøge om sygedagpenge, men også generelt eksempelvis for borgere med svage skrive- og læsefærdigheder. Der skal derfor fortsat være god hjælp at hente, konkret vejledning og et bredt læringsudbud, så alle borgere får mulighed for den nødvendige støtte og læring til at kunne benytte de offentlige selvbetjeningsløsninger.

**Ældre Sagen** fremhæver, at der fortsat skal være fokus på helhedsorienteret vejledning og information om, at det fortsat er muligt at ansøge via alternative kommunikationskanaler for de borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening.

**Danske Handicaporganisationer** understreger, at der skal være hjælp og vejledning at hente, men at dette ikke må afløse tilgængelige løsninger for personer med handicap, der vil kunne kommunikere digitalt med de rette løsninger. Danske Handicaporganisationer mener, at kommunerne bør investere i de ressourcer, der skal til for at gøre personer med handicap digitale gennem eksempelvis bevilling af de rette hjælpemidler og undervisning samt skræddersyet løsninger, og at det skal sikres, at de fornødne ressourcer er til stede i de frivillige organisationer.

**Århus Universitet** efterspørger løsninger på engelsk.

**KL** understreger, at det er afgørende, at der fortsat er fokus på også at hjælpe de borgere, der ikke er trykke ved at bruge digital selvbetjening, og at en borger, der ikke kan anvende digital selvbetjening, altid også i fremtiden kan få hjælp på anden vis af sin kommune.

*Kommentar:*

Finansministeriet skal bemærke, at lovforslaget ikke ændrer på myndighedernes almindelige vejledningspligt og på, at myndighederne som hidtil skal give en helhedsorienteret hjælp og vejledning, hvor dette er relevant, eksempelvis på det sociale område efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Den enkelte myndighed vil blandt andet skulle informere om, hvordan der søges om sociale ydelser, når en borger retter henvendelse.

Overgangen til digital kommunikation mellem borgere og de offentlige myndigheder stiller nye krav til borgere, der i øvrigt er it-parate. Borgerne skal være orienteret mod, at kontakten med det offentlige starter på nettet, men danskerne er blandt de mest digitaliseringsparate i verden. 4,35 mio. borgere har NemID med offentlig digital signatur, og 91 pct. af de 16-89-årige har internet i hjemmet. Hertil kommer, at 88 pct. af de 16-89-årige er på internettet mindst en gang pr. uge. For de 65-89-årige er andelen 63 pct.

Der vil dog være en mindre andel af befolkningen, som har vanskeligt ved at anvende de digitale løsninger. De offentlige myndigheder vil derfor sikre, at der tilbydes hjælp til de borgere, der har brug for det. Kommunernes borgerservicecentre hjælper for eksempel borgerne med at bruge de digitale løsninger, og de borgere, der af forskellige grunde ikke er i stand til at bruge de digitale løsninger, vil blive betjent på anden vis, jf. afsnit 2.2 nedenfor.

Det er en grundlæggende præmis for lovforslaget, at de offentlige myndigheder fortsat skal leve op til de almindelige forvaltningsretlige regler og principper, herunder vejledningspligten, og sikre, at alle borgere får den behandling, de har ret til. Myndighederne skal yde den fornødne vejledning og hjælp til de borgere, herunder borgere med handicap eller manglende sproglige forudsætninger og læsefærdigheder, der har brug for hjælp til at udfylde en ansøgning, efter samme retningslinjer som i dag. Dette gælder uanset, om borgeren ringer eller møder personligt op, og uanset, om der kan ansøges mundtligt, på blanket eller digitalt. Dette er beskrevet i lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.2 *Hjælp og vejledning*.

Borgerne vil, som tilfældet er i dag, kunne få hjælp og vejledning til at udfylde en ansøgning mv. Visse personer med handicap vil med digitaliseringen blive bedre hjulpet og i højere grad i stand til at ordne tingene selv, når løsningerne understøtter dette. De eventuelle udfordringer, visse personer kan have på grund af læse- eller skrivevanskeligheder, herunder af sproglig karakter, vurderes ikke nødvendigvis at afhænge af, om en ansøgning skal indgives ved udfyldelse af en papirblanket eller digitalt. Borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening, vil blive tilbudt at indgive ansøgningen mv. på anden måde end digitalt.

Finansministeriet kan oplyse, at Digitaliseringsstyrelsen løbende vil følge op på, at de offentlige myndigheder også for områderne i bølge 4 fortsat tager hånd om

opgaven og løfter deres ansvar. Samtidig bliver der i regi af Digitaliseringsstyrelsen gjort en indsats for at øge og fastholde den digitale anvendelse, for dem der kan.

Digitaliseringsstyrelsen vil følge implementeringen i myndighederne med henblik på at sikre den mest hensigtsmæssige overgang til en øget digital service, herunder vil Digitaliseringsstyrelsen styrke indsatsen for at sikre en bedre digital brugeroplevelse.

Kommunerne gør et stort arbejde for at styrke medarbejdernes kompetencer, herunder via uddannelse af digitale ambassadører, som blandt andet hjælper borgerne med digital selvbetjening. Ligeledes underviser og hjælper digitale kontaktpersoner på landets biblioteker.

I årene 2012-2015 gennemføres kampagner, der skal oplyse alle borgere om overgangen til digital kommunikation, herunder også Digital Post. Kampagnerne gennemføres i samarbejde med kommunerne og andre relevante myndigheder, således at der sikres ensartet og genkendelig kommunikation fra det offentlige til borgerne. Kampagnerne oplyser desuden om, hvor man kan få hjælp, hvis man har behov for det. Målgruppen er hele befolkningen, men der iværksættes særlige indsatser rettet mod specifikke delmålgrupper, hvor det vurderes, at der er et særligt behov.

Der opleves særligt i den ældre del af befolkningen en stor interesse i at blive bedre til it. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder med blandt andet biblioteker, borgerservicecentre, ældreorganisationer og oplysningsforbund om at tilbyde it-svage borgere undervisning og vejledning i brugen af it og centrale offentlige digitale løsninger. Dette sker i regi af ”Lær mere om it”-netværket, hvor 22 organisationer, der varetager it-undervisning, deltager. Netværkets it-undervisere har adgang til gratis undervisningsmoduler på hjemmesiden it-formidler.dk, ligesom de via hjemmesiden kan tilmelde sig et nyhedsbrev. Derudover er der udviklet et fællesoffentligt demomiljø, som omfatter NemID, Digital Post, Min Side på borger.dk samt mange kommunale selvbetjeningsløsninger. Demomiljøet er en fiktiv gengivelse af borger.dk, som giver kursusdeltagere og undervisere mulighed for at navigere trygt rundt og lære løsningerne at kende på borger.dk uden at skulle logge på med eget NemID.

Der er gennemført landsdækkende kampagner som den årlige ”Seniorsurf-dag”, hvor ca. 500 undervisningssteder over hele landet underviste ældre borgere i it på denne dag. Og den fælles-europæiske kampagne ”Get Online Week” afholdes årligt i Danmark og arrangeres i samarbejde med blandt andet Ældre Sagen og Ældremobiliseringen. I 2014 tilbød 189 undervisningssteder kurser i it for ældre medborgere i regi af denne kampagne. Begge kampagner har til formål at introducere borgere til internettet på lokale biblioteker, aktivitetscentre, datastuer mv. Ligeledes er der i samarbejde med ældreorganisationerne produceret og distribueret informationsmateriale i form af pjecer og et inspirationsmagasin, som har til formål at introducere, motivere og hjælpe it-svage til at lære at bruge it.

Endelig er der udarbejdet videoguides og trin for trin vejledninger for udvalgte løsninger, som præsenteres på bibliotekernes e-læringsportal [ekurser.nu](http://ekurser.nu) og på [borger.dk](http://borger.dk).

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet NemID-informationsmateriale på engelsk, som frontpersonalet i International Citizen Service, borgerservicecentre, bibliotekerne mv. kan benytte i forbindelse med betjeningen af udenlandske borgere. Materialerne har til formål at sikre, at herboende udlændinge får kendskab og motivation til digital selvbetjening og erfarer, at NemID er nøglen til den digitale verden.

I forhold til personer med funktionsnedsættelser er der udarbejdet en vejledning til frontpersonale om ”Digital selvbetjening og handicap” med henblik på at understøtte indsatsen. Digitaliseringsstyrelsen har ligeledes udarbejdet en oversigt med kompenserende APP’s, som særligt er henvendt til personer med handicap.

Finansministeriet kan i øvrigt oplyse, at Digitaliseringsstyrelsen løbende er i dialog med relevante organisationer på området med henblik på at drøfte muligheder og behov for supplerende initiativer.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

## **2.2 Borgere med særlige behov**

**Ældre Sagen, Socialpædagogernes Landsforening, De private sociale tilbud, Kristelig Fagbevægelse og FTF** peger på, at der skal tages særlige hensyn til de borgere, der ikke kan anvende digital selvbetjening, herunder også for eksempel stressramte og andre syge borgere, svært udviklingshæmmede m.fl., hvor der kræves en særlig lempelig indsats.

**Ældre Sagen** henviser til, at de offentlige myndigheder skal lægge vægt på borgerens egen vurdering, borgerens digitale kompetencer, selvbetjeningsløsningens kompleksitet og den særlige livssituation, borgeren står i, hvis en borger for eksempel skal søge om sygedagpenge eller personligt tillæg.

**Danske Handicaporganisationer** finder, at alternative kommunikationsløsninger for borgere, der ikke kan digitalt, som minimum bør være en papirblanket.

**De hjemløses landsorganisation SAND** udtrykker bekymring for, om kommunerne har de rette kompetencer til at kunne håndtere SAND’s målgruppe og træffe afgørelser på området. **Centralbibliotekerne i Aalborg, Herning, Odense, Gentofte, Roskilde og Vejle** påpeger, at bibliotekernes medarbejdere ikke kan påtage sig at foretage en vurdering af, om borgeren vil kunne ansøge digitalt, da dette er en myndighedsopgave.

**Danske Eldreråd, Ældre Sagen, Danske Seniorer, Rådet for Socialt Udsatte, De hjemløses landsorganisation SAND og Jobrådgivernes**

**Brancheforening** finder, at it-svage borgere bør kunne opnå en generel fritagelse fra digital selvbetjening, herunder foreslår flere, at en borger, der er fritaget for Digital Post, tillige generelt bør være undtaget fra at skulle anvende digital selvbetjening ved henvendelser til offentlige myndigheder. **Ældre Sagen** finder, at borgere, der ikke kan ansøge digitalt, skal registreres centralt.

*Kommentar:*

Finansministeriet skal oplyse, at borgere, der har brug for hjælp til at ansøge digitalt, skal tilbydes hjælp. Borgere, der ikke kan anvende en digital selvbetjeningsløsning, skal tilbydes en alternativ kommunikationskanal.

For at sikre, at der tages individuelle hensyn til borgerens evner og situation, foretager den relevante offentlige myndighed et skøn fra henvendelse til henvendelse over, hvorvidt borgeren kan anvende den konkrete selvbetjeningsløsning, eller om borgeren skal tilbydes at indgive ansøgningen på anden måde end digitalt. Dette kan eksempelvis være via telefon, på papirblanket, ved personligt fremmøde eller lignende. Den offentlige myndighed vil typisk have forsøgt at hjælpe borgeren til digital selvbetjening, men kan også have vurderet, at borgeren ikke, heller ikke efter hjælp, vil være i stand til at indgive ansøgningen mv. digitalt. Som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.2.3 *Særlige forhold* skal der ved vurderingen lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom den offentlige myndighed ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne ansøge digitalt efter modtagelse af hjælp hertil. Den alternative kommunikationskanal, som den offentlige myndighed tilbyder til brug for en ikke-digital ansøgning, skal være en, som borgeren konkret må forventes at kunne anvende, hvorved det sikres, at der kan tages individuelle hensyn, og at borgeren får den ydelse mv., som borgeren har ret til. Loven vil skulle administreres, så FN's handicapkonvention såvel som øvrig lovgivning overholdes.

Den enkelte offentlige myndighed har som i dag ansvaret for, at de medarbejdere, der er ansat, har de rette kompetencer til at løfte de opgaver, som den offentlig myndighed har. Bibliotekernes landsdækkende indsats i forhold til at udbrede digital post og digital selvbetjening består i at informere og undervise og dermed i at bidrage til borgernes øgede anvendelse og it-kompetencer. Sagsbehandlingen, eksempelvis en afgørelse om, hvorvidt en borger skal have betjening på anden vis end digitalt, er en myndighedsopgave, som sker hos den ansvarlige offentlige myndighed, herunder i kommunens borgerservice.

Når en borger generelt fritages fra Digital Post, tages der hensyn til, at borgeren uopfordret kan modtage breve, hvorfor borgerne skal være forberedt på at modtage et digitalt brev. Derfor kan borgere få en generel fritagelse fra Digital Post. Når en borger skal udfylde en ansøgning til det offentlige, kræver dette, at borgeren selv på den ene eller den anden måde retter henvendelse til en offentlig myndighed. Dette kan eksempelvis gøres digitalt via selvbetjeningsløsninger, pr. brev, ved personlig henvendelse eller telefonisk. Det kræver således en aktiv

handling. En borger, der har vanskeligt ved at anvende digital selvbetjening eller ved at forstå, hvordan en ansøgning skal indgives eller udfyldes, kan få hjælp og vejledning hos den offentlige myndighed eksempelvis på borgerservice. Der er således en væsentlig forskel på, om borgeren skal modtage breve fra det offentlige, eller om borgeren selv tager kontakt til det offentlige. Derfor er der også forskellige vilkår på de to områder.

Yderligere udgør den konkrete vurdering af borgerens mulighed for at anvende en digital selvbetjeningsløsning fra henvendelse til henvendelse en fleksibilitet, der betyder, at selvom borgeren ikke er i stand til at anvende en kompleks selvbetjeningsløsning, udelukkes borgeren ikke pr. automatik fra at anvende en mere simpel løsning på et andet tidspunkt.

På baggrund af konkrete erfaringer med den hidtidige digitalisering, anses der på nuværende tidspunkt ikke at være anledning til at fravige de grundlæggende principper bag den hidtidige model for undtagelse fra digital selvbetjening, herunder udgangspunktet om at borgeren vurderes fra henvendelse til henvendelse, og at en undtagelse gives for den konkrete ansøgning. Der vil løbende blive fulgt op på implementeringen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, og det vil i forbindelse med udarbejdelse af en kommende fællesoffentlig digitaliseringsstrategi også indgå, hvorvidt der er behov for ændringer fremadrettet.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

### 2.3 Klageadgang

**Danske Ældreråd, Ældre Sagen og Danske Seniorer** finder, at en afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren skal tilbydes at indgive en ansøgning mv. på anden måde end ved digital selvbetjening, skal kunne påklages.

#### *Kommentar:*

Finansministeriet skal henvise til, at de eksisterende klagemuligheder i de enkelte særlove fortsat gælder. Muligheden for at klage over en myndigheds afgørelse, herunder en afgørelse om, at der ikke foreligger særlige forhold, følger således den klagestruktur, der i øvrigt gælder på det enkelte område.

For så vidt angår klager til Patientombuddet henvises til kommentaren til § 8 i afsnit 3 nedenfor ”De specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser”.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.



## 2.4 Brugervenlighed og tilgængelighed

**Ældre Sagen** peger på vigtigheden af, at selvbetjeningsløsningerne er brugervenlige og tilgængelige, og anbefaler, at myndighederne retter deres løsninger til, hvis brugertests viser, at der er behov herfor.

**Danske Handicaporganisationer** stiller sig positiv overfor, at kommunikationen mellem det offentlige og borgerne bliver digital, da en stor del af personer med handicap kan få større mulighed for selv at kommunikere, når det kan foregå digitalt. Dette forudsætter, at løsningerne er tilgængelige for personer med handicap, og at løsningerne lever op til standarder og retningslinjer for tilgængelighed, samt at relevante hjælpemidler udvikles i takt med anden teknologi.

### *Kommentar:*

Finansministeriet kan oplyse, at de relevante offentlige myndigheder skal sikre, at de digitale selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og tilgængelige, og at løsningerne lever op til fællesoffentlige standarder for it-løsninger, hvor disse er fastsat. Digitaliseringsstyrelsen følger op på i hvilket omfang, myndighedernes løsninger lever op til kravene for obligatorisk digital selvbetjening.

Finansministeriet skal henvide til, at offentlige myndigheder, som led i aftalen om brugen af obligatoriske, åbne standarder i det offentlige, har været forpligtet til at overholde WCAG-standard for tilgængelige hjemmesider siden den 1. januar 2008. Digitaliseringsstyrelsen stiller som hidtil råd og vejledning til rådighed for myndighederne i forhold til at fremme tilgængeligheden af de enkelte hjemmesider. EU-Kommissionen fremsatte i december 2012 forslag om et direktiv omhandlende tilgængeligheden af offentlige websteder i EU's medlemsstater, og EU-Parlamentet havde i 2014 direktivforslaget til førstebehandling. Direktivet er under fortsat forhandling og kan fremtidigt få betydning for tilstanden på området.

For at understøtte myndighedernes arbejde er der i regi af Digitaliseringsstyrelsen udarbejdet en udviklingsvejledning for selvbetjeningsløsninger med krav og anbefalinger til løsningernes brugervenlighed og tilgængelighed, som løbende vil blive opdateret med relevante initiativer, hvis der måtte opstå behov herfor. Brugertest indgår som anbefaling heri, som et eksempel i forhold til den praktiske udmøntning af de 24 krav om brugervenlighed og tilgængelighed, som gælder for obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Derudover er der i Statens it-projektmodel, krav om, at de statslige myndigheder i modellens gennemførelsesfase udfører tests, herunder eksempelvis brugervenlighedstest.

Finansministeriet skal bemærke, at Digitaliseringsstyrelsen, med inddragelse af relevante parter, undersøger mulighederne for at udvide udviklingsvejledningen for god selvbetjening med et krav om, at løsninger skal bestå den fællesoffentlige brugertest, inden de sættes i drift. Hensigten er at sikre, at selvbetjeningsløsninger lever op til minimumskrav til god brugervenlighed.

Danske Handicaporganisationers høringssvar er i øvrigt sendt videre til Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold til orientering.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

## **2.5 Fuldmagt, NemID og værgemål**

**Ældre Sagen, Danske Handicaporganisationer og Socialpædagogernes Landsforening** finder, at det skal være muligt at give andre fuldmagt til digital selvbetjening, herunder via en digital fuldmagt i selvbetjeningsløsningerne. Der efterspørges mulighed for at anvende eget NemID til at underskrive på vegne af en anden borger, når man for eksempel fungerer som værge, samt en afklaring af, hvordan eksempelvis socialpædagoger må støtte borgere i brug af NemID.

### *Kommentar:*

Finansministeriet kan oplyse, at indtil de enkelte myndigheder har implementeret en tilstrækkelig digital fuldmagtsløsning, håndteres fuldmagter som hidtil og i overensstemmelse med forvaltningslovens § 8. Der ændres ikke på borgerens mulighed for at udstede en fuldmagt på papir.

De borgere, der ikke kan anvende NemID og digital selvbetjening, tilbydes at ansøge mv. på anden måde end ved digital selvbetjening. Som tilfældet er i dag, er det muligt at give andre fuldmagt til, at andre handler på vegne af sig. Dette kan på visse områder ske ved digital fuldmagt på andre områder alene ved en almindelig papirfuldmagt.

Der er udarbejdet en fællesoffentlig digital partsrepræsentationskomponent til brug for afgivelse af digital fuldmagt, som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 3.1. *Grundlæggende forvaltningsretlige principper*. Komponenten skal implementeres på den enkelte selvbetjeningsløsning for at kunne anvendes. Det er den enkelte offentlige myndighed, der vurderer, hvorvidt denne løsning med fordel kan implementeres i selvbetjeningsløsningen.

I takt med overgangen til obligatorisk digital selvbetjening efterlyser ældreorganisationerne i stigende grad en digital fuldmagtsløsning. Digitaliseringsstyrelsen vil arbejde for en fællesoffentlig aftale om større tilslutning til den eksisterende fuldmagtskomponent og vil i øvrigt undersøge øvrige muligheder for at imødekomme behovet for fuldmagt. Dette vil indgå i overvejelserne i forbindelse med udarbejdelse af en kommende fællesoffentlig digitaliseringsstrategi.

Det skal understreges, at det er i strid med NemID-reglerne at dele sit personlige NemID med andre, da sikkerheden og tilliden til NemID afhænger af, at reglerne overholdes. NemID-reglernes formål er at beskytte indehaveren mod misbrug af personlige oplysninger og økonomisk svindel. Det er desuden vigtigt, at man agerer i eget navn, når man skal agere på andres vegne. Heri ligger også en beskyttelse af den befuldmægtigede. Der er pt. ikke de registermæssige eller

teknologiske forudsætninger for at kunne tilbyde en elektronisk version af værgemål i forbindelse med NemID eller NemLog-in.

Som et tiltag til at imødekomme behovet for fuldmagter kan henvises til, at justitsministeren den 10. december 2014 fremsatte forslag til lov om fremtidsfuldmagter (L93), hvori det foreslås, som alternativ til det offentligt fastsatte værgemål, at indføre en fremtidsfuldmagsordning, der indebærer, at borgerne kan få større indflydelse på, hvordan deres forhold skal varetages, hvis de på et tidspunkt ikke længere har evne til selv at varetage disse.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

## 2.6 Kvittering

**Advokat Samfundet** finder, at det bør overvejes, at myndighederne skal sende en automatisk besked til borgeren om, at ansøgningen mv. er modtaget (kvittering). Tilsvarende bør der også kunne gives en meddelelse ved nedbrud, eksempelvis i form af en automatisk fejlmeddelelse.

### *Kommentar:*

Finansministeriet skal henvide til, at det fremgår af Udviklingsvejledningen, at myndighedernes selvbetjeningsløsninger skal afsluttes med en kvittering til borgeren.

Hvorvidt der kan og bør sendes en automatisk fejlmeddelelse ved systemnedbrud og lign., vil indgå i Digitaliseringsstyrelsens videre arbejde med de krav, der stilles til selvbetjeningsløsninger omfattet af obligatorisk digital selvbetjening i udviklingsvejledningen.

Høringssvaret giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

### 3. Specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

#### Til § 1

**Dansk Arbejdsgiverforening (DA)** kommer med generelle fagspecifikke bemærkninger til, hvordan sygedagpengeområdet er indrettet. DA ønsker at følge udviklingen vedrørende indberetninger i medfør af den foreslåede § 69, stk. 4, i lov om sygedagpenge, og kommer med forslag til diverse underretninger af såvel lønmodtageren som arbejdsgiveren. Konkret spørges til, hvorvidt arbejdsgiveren har klagemulighed i forbindelse med § 69 a, og DA foreslår, at Beskæftigelsesministeriet udarbejder en vejledning til, hvordan borgeren skal anvende den digitale løsning, herunder især hvornår oplysninger er fremsendt til kommunen. DA opfordrer til i en overgangsperiode at give en lempelig dispensationsadgang for sygemeldte medarbejdere, der for eksempel overser meddelelser fra kommunen vedrørende sygemeldingen.

**LO** og **Dansk Journalistforbund** kommer med generelle fagspecifikke bemærkninger til, hvordan sygedagpengeområdet er indrettet, herunder at der bør tages højde for freelancere, løsarbejdere, vikarer og lignende borgere med atypisk beskæftigelse.

**Ankestyrelsen** forudser, at spørgsmålet om, hvorvidt der foreligger særlige forhold, vil give anledning til en del klagesager.

**Forsikring & Pension** opfordrer til, at myndighederne også ved den digitale ansøgning om sygedagpenge gør borgeren opmærksom på, at der kan være hjælp at hente hos forsikrings- eller pensionsselskabet ved sygemelding, hvilket i dag fremgår af det autogenerated brev fra Nemrefusion-systemet.

#### *Kommentar:*

Finansministeriet kan oplyse, at det er den enkelte myndighed, der anviser, hvilken alternativ kommunikationskanal, der skal anvendes i det enkelte tilfælde, når en anmeldelse ikke kan indgives ved digital selvbetjening. Dette kan for eksempel være indgivelse ved personligt fremmøde, telefonisk, skriftligt, herunder på en blanket.

Indførelse af kravet om digital selvbetjening ved indgivelse af oplysningsskema, anmodning om sygedagpenge og meddelelser ændrer ikke på reglerne for, hvornår en borger er berettiget til sygedagpenge eller på, hvem der kan og skal indgive de forskellige oplysninger. Dette følger af de regler, der i øvrigt gælder efter lov om sygedagpenge.

Kravet om anvendelse af digital selvbetjening er rettet mod borgeren. Det er derfor i forhold til borgeren, at kommunen træffer afgørelse om, hvorvidt der foreligger særlige forhold, som gør, at borgeren ikke skal anvende digital selvbetjening. Det er derfor også borgeren, som kan klage over kommunens afgørelse.

De generelle bemærkninger og ønsker i forhold til indretning af sygedagpengesystemet generelt og til at følge udviklingen på området er oversendt til Beskæftigelsesministeriet til orientering.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

### Til § 2

**Statsforvaltningen** har bemærket, at den nuværende ordning, hvor samtykke til indhentelse af oplysninger fra Kriminalregisteret afgives til Statsforvaltningen i forbindelse med indgivelse af en ansøgning om adoption, er hensigtsmæssig i forhold til borgeren og sagens ekspedition.

**Rigspolitiet** henleder opmærksomheden på, at selvbetjeningsløsningen er indrettet sådan, at det ikke er muligt for borgeren at afgive samtykke digitalt, hvis selve begæringen fra den offentlige myndighed ikke er indkommet digitalt.

#### *Kommentar:*

Finansministeriet har til brug for høringsnotatet indhentet bidrag fra Justitsministeriet, der har oplyst følgende:

”Justitsministeriet, hvis lovforslaget vedtages, med hjemmel i den foreslåede bestemmelse i lovforslagets § 2, agter at fastsætte nærmere regler om, at afgivelse af samtykke til udstedelse af offentlige straffeattester pr. 1. december 2015 skal ske ved anvendelse af den digitale procedure, som Rigspolitiet anviser, i de tilfælde, hvor en begæring om udstedelse af en offentlig straffeattest er indgivet digitalt. Justitsministeriet har i anledning af høringssvaret fra Statsforvaltningen indhentet en udtalelse fra Rigspolitiet, der har oplyst, at den digitale procedure, som Rigspolitiet anvender, er opbygget således, at der i de tilfælde, hvor en begæring om udstedelse af f.eks. en offentlig straffeattest indgives digitalt, umiddelbart herefter sendes en anmodning om digitalt samtykke med et link til borgerens e-boks. Det er således ikke muligt for rekvirenten i forbindelse med indgivelsen af en begæring om udstedelse af f.eks. en offentlig straffeattest at anføre, at der allerede er indhentet et samtykke fra borgeren. Rigspolitiet har endvidere oplyst, at det ikke er muligt at lave individuelle løsninger, som er tilpasset sagsgangene hos de enkelte rekvirenter af f.eks. offentlige straffeattester. Rigspolitiet har i den forbindelse henvist til, at der på nuværende tidspunkt udstedes mere end 100.000 attester digitalt, herunder offentlige straffeattester. Rigspolitiet har endvidere henvist til, at det efter Rigspolitiets opfattelse ikke må anses for at være unødigt tyngende for hverken borgeren eller sagens ekspedition, at borgeren skal afgive sit samtykke digitalt til Rigspolitiet og ikke til Statsforvaltningen i forbindelse med indgivelse af en ansøgning om adoption.”

Finansministeriet kan oplyse, at konceptet for obligatorisk digital selvbetjening på de områder, der er omfattet af samleloven, er, at det digitale krav primært retter sig mod borgerne. Som det fremgår af lovforslagets almindelige bemærkninger afsnit 4.4.2.1 *Afgivelse af samtykke til offentlig straffeattest* agter Justitsministeriet at fastsætte nærmere regler om, at borgerens afgivelse af samtykke til udstedelse af offentlige straffeattester pr. 1. december 2015 skal ske ved anvendelse af den digitale procedure, som Rigspolitiet anviser, i de tilfælde, hvor en begæring om

udstedelse af en offentlig straffeattest er indgivet digitalt. Hvor begæringen ikke indgives digitalt, må proceduren for håndtering af samtykke være som hidtil.

Rigspolitiets bemærkninger er videresendt til Justitsministeriet med henblik på at bemærkningerne kan indgå i Justitsministeriets videre arbejde med fastsættelse af regler om obligatorisk digital selvbetjening på området, herunder muligheden og behovet for at stille krav om, at indgivelse af selve begæringen tillige digitaliseres.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

#### **Til § 4**

**Dansk Flygtningehjælp** påpeger, at der kan opstå problemer i forhold til frivilliges brug af digitale selvbetjeningsløsninger, hvorfor Dansk Flygtningehjælp ønsker at blive hørt, når justitsministeren fastsætter nærmere regler for børneattester. **Center for frivilligt socialt arbejde** og **Danmarks Idrætsforbund** finder, at digitalisering af områderne for straffe- og børneattester kan bidrage til at gøre det lettere at være frivillig.

#### *Kommentar:*

Finansministeriet har sendt Dansk Flygtningehjælps høringssvar videre til Justitsministeriet og Kulturministeriet, som har delt ressort på området, med henblik på, at Dansk Flygtningehjælp bliver hørt ved udmøntningen.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

#### **Til §§ 5 og 6**

**Danske Seniorer** anfører, at så længe man opererer med ydelsesgrupper, og borgere kan blive undtaget fra digital selvbetjening i én ydelsesgruppe uden at være undtaget i andre, bør der være så få ydelsesgrupper som muligt. Ministeren for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold har udstedt bekendtgørelse nr. 1215 af 20. november 2014 om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv., hvor der er etableret en gruppe, der kaldes "Pension". Det er ifølge Danske Seniorer vigtigt, at ansøgning om personligt tillæg, almindeligt og udvidet helbredstillæg efter Lov om Social Pension anbringes i samme ydelsesgruppe.

**KL** udtrykker tilfredshed med, at borgere på det sociale område, som tilfældet er for områderne i bølge 3 på det sociale område, kan undtages for digital selvbetjening for ydelser inden for samme kategori herunder også for fremtidige ansøgninger mv. **KL** har noteret sig, at kommunen på pensionsområdet ikke har lovhjemmel til at bestemme, hvordan en ikke-digital ansøgning indgives, men at **KL** vurderer, at dette i praksis ikke vil få betydning for kommunernes håndtering af, hvornår der foreligger særlige forhold, og hvilke alternative kommunikationskanaler der generelt anvises.

*Kommentar:*

Finansministeriet skal bemærke, at der med lovforslaget er taget højde for, at der på det sociale område vil være en række borgere med særlige behov, som derfor ikke kan ansøge digitalt, at målgruppen på det sociale område ofte har ret til flere ydelser samtidigt, at ydelserne ofte udgør borgernes primære forsørgelsesgrundlag, at sagsforløbene er længerevarende med løbende ydelser, og at borgeren på disse områder har pligt til løbende at indgive oplysninger af betydning for ydelsen.

Det foreslås i lovforslagets §§ 5 og 6, at ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold kan fastsætte nærmere regler om, at kommunalbestyrelsens afgørelser om digital selvbetjening vedrørende personligt tillæg og helbredstillæg også skal gælde for ansøgninger og meddelelser mv. på andre nærmere angivne sagsområder. Det forventes, at bemyndigelsen vil blive udmøntet i bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv., og at ansøgning om personligt tillæg og helbredstillæg placeres i tabel 2 – Gruppe ”Pension”.

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

### **Til § 8**

**Danske Seniorer** og **Lægeforeningen** er uforstående overfor, at Patientombuddets afgørelser, herunder afgørelser om afslag på ønske om at indgive en klage på anden måde end digitalt til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn eller Ankenævnet for Patienterstatningen, er endelige og ikke kan påklages.

**Rigsombuddet på Færøerne** bemærker, at kravet om obligatorisk digital kommunikation ved indgivelse af klager til Patientombuddet ikke gælder for klager, der indgives af borgere på Færøerne. Det bemærkes endvidere, at størstedelen af borgerne på Færøerne ikke har dansk CPR-nummer og derfor ikke vil kunne få NemID til brug for indgivelse af digital klage.

*Kommentar:*

Finansministeriet har til brug for høringsnotatet indhentet bidrag fra Ministeriet for Forebyggelse og Sundhed, der har oplyst følgende:

”I det der henvises til pkt. 4.4.5.2. i lovforslagets almindelige bemærkninger kan ministeriet oplyse, at Patientombuddet efter de gældende regler ved behandling af klager er uafhængige af instruktioner om den enkelte sags behandling og afgørelse, og at Patientombuddets afgørelser ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed, jf. § 11, stk. 2 og 3, i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Lovforslaget ændrer ikke på disse forhold.

Det vil efter ministeriets opfattelse ikke være hensigtsmæssigt at fravige ovennævnte udgangspunkt for Patientombuddets afgørelser om afvisning af klager, der ikke er indgivet ved anvendelse af digital selvbetjening, eller ved Patientombuddets afgørelser om, at der ikke

foreligger særlige forhold, der gør, at klagen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.

Tilsvarende vil det efter ministeriets opfattelse være mest hensigtsmæssigt at opretholde ovennævnte udgangspunkt om endelighed i de tilfælde, hvor Patientombuddet efter lovforslagets § 8, nr. 1, og § 8, nr. 2, på nærmere afgrænsede områder får kompetence til at træffe afgørelser i forhold til klager til Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Ankenævnet for Patienterstatningen.

Der er herved lagt vægt på hensynet til ensartethed i regelsættet, samt at hvis Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn eller Ankenævnet for Patienterstatningen selv traf afgørelser iht. reglerne om obligatorisk digital selvbetjening, ville disse heller ikke kunne påklages til en anden offentlig myndighed. Der henvises til pkt. 4.4.5.3 og 4.4.5.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Loven gælder, jf. lovforslagets § 14, stk. 1, ikke for Færøerne. Med lovforslagets § 14, stk. 2, foreslås hjemmel til, at digital selvbetjening, som foreslået i lovforslagets § 8, ved kongelig anordning vil kunne indføres på Færøerne i lighed med de resterende bestemmelser i klage- og erstatningsloven.

Der er ikke aktuelle planer om at sætte den foreslåede bestemmelse i klage- og erstatningslovens § 10 a om obligatorisk digital selvbetjening i kraft på Færøerne, blandt andet på baggrund af de forhold, som Rigsombuddet rejser i høringssvaret.”

Høringssvarene giver ikke anledning til at foretage ændringer i lovforslaget.

### **Til § 12**

**Datatilsynet** har rejst en række spørgsmål og opmærksomhedspunkter specifikt til § 12 om anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR.

#### *Kommentar:*

Finansministeriet har til brug for høringsnotatet indhentet bidrag fra Økonomi- og Indenrigsministeriet. Økonomi- og Indenrigsministeriets bidrag gengives nedenfor:

”**1. Datatilsynet** har bemærket, at tilsynet umiddelbart vil lægge til grund, at lovforslaget vil fravige forudsætningen i persondataloven om, at begæring om indsigt kan afgives både skriftligt og mundtligt. Datatilsynet har i den forbindelse anmodet om, at det tydeliggøres i lovforslagets bemærkninger, at der vil ske en sådan fravigelse.

#### *Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 2, indebærer, at der stilles krav om, at anmodninger om indsigt skal fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning.



Af forarbejderne til persondatalovens § 31 vedrørende den registreredes indsigt, fremgår blandt andet, at der ikke stilles særlige formkrav til begæringen, og at den således kan fremsættes både mundtligt og skriftligt.

Økonomi- og Indenrigsministeriet er enig med Datatilsynet i, at lovforslaget således vil fravige forudsætningen i persondataloven om, at begæring om indsigt kan afgives både skriftligt og mundtligt.

Økonomi- og Indenrigsministeriet finder dog ikke, at det nævnte forhold er til hinder for, at der ved lov indføres en løsning, hvorved anmodninger om indsigt i oplysninger i CPR skal indgives via en digital selvbetjeningsløsning.

På baggrund af Datatilsynets bemærkninger har Økonomi- og Indenrigsministeriet i bemærkningerne til lovforslagets § 12 præciseret, at den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 2, er en fravigelse af forudsætningen i persondataloven om, at en begæring om indsigt kan afgives både skriftligt og mundtligt.

Ministeriet har i den forbindelse beskrevet forholdet til databeskyttelsesdirektivet, jf. punkt 8 nedenfor.

**2. Datatilsynet** har bemærket, at en sådan fravigelse af persondataloven, som ovenfor nævnt, bør underkastes en politisk beslutningsproces og efter Datatilsynets opfattelse kun bør gennemføres, hvis væsentlige samfundsmæssige hensyn taler derfor. I den forbindelse har Datatilsynet opfordret til, at det nøje overvejes, om retten til indsigt i CPR skal gøres betinget af ansøgning via den omhandlede selvbetjeningsløsning.

*Økonomi- og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

I forbindelse med lovforslagets behandling i Folketinget vil den af Datatilsynets ønskede politiske beslutningsproces blive gennemført.

Formålet med lovforslaget er at indføre hjemmel til at stille krav om, at borgerne fra slutningen af 2015 skal anvende digitale selvbetjeningsløsninger på udvalgte områder ved henvendelse til det offentlige.

Lovforslaget er et led i realiseringen af regeringens målsætning om, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015, hvilket fremgår af regeringsgrundlaget.

Dette indebærer, at papirblanketter og brevpost udfases frem mod 2015. Det er målet, at offentlige myndigheder i 2015 modtager mindst 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser og meddelelser mv. fra borgere digitalt.

Det kan tilføjes, at der allerede i dag eksisterer en selvbetjeningsløsning, hvorved en person, der har logget ind med NemID, umiddelbart får adgang til at se egne data i CPR, og at denne løsning benyttes i langt størstedelen af de tilfælde, hvor der i dag gives indsigt i oplysninger i CPR.

**3. Datatilsynet** har opfordret til, at det tydeliggøres, hvorvidt personer uden NemID og forældre til børn og unge under 18 år fremover vil kunne få indsigt.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Af den foreslåede bestemmelse i CPR-lovens § 4, stk. 2, 3. pkt., fremgår, at såfremt der foreligger særlige forhold, der gør, at borgere ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal Økonomi- og Indenrigsministeriet tilbyde, at anmodningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.

Af de almindelige bemærkninger til lovforslaget, jf. 4.2.3., fremgår, at særlige forhold anses for at foreligge i tilfælde, hvor der ved selvbetjeningsløsningen forudsættes anvendelse af NemID, og borgeren ikke kan få udstedt NemID.

Det fremgår ligeledes, at hvis en borger ikke har, men kan få udstedt NemID, og dette er en forudsætning for anvendelse af den konkrete digitale selvbetjeningsløsning, foreslås det, at den offentlige myndighed skal anmode borgeren om at skaffe sig Nem-ID. Hvis den offentlige myndighed vurderer, at der foreligger særlige forhold, kan myndigheden vælge ikke at kræve anskaffelse af NemID, men lade borgeren ansøge på anden vis.

Af de specielle bemærkninger til lovforslagets § 12 fremgår, at en forældremyndighedsindehavers anmodning om indsigt i et barns oplysninger i CPR ikke underlægges obligatorisk digital selvbetjening.

Personer uden NemID, hvor det vurderes, at der foreligger særlige forhold, jf. ovenfor, samt forældre til børn og unge under 18 år, kan således som hidtil få indsigt i oplysninger i CPR ved henvendelse til Økonomi-og Indenrigsministeriet, hvilket allerede fremgår af bemærkningerne til lovforslaget.

Det vurderes på baggrund af ovennævnte ikke at være relevant at ændre i bemærkningerne til lovforslaget.

**4. Datatilsynet** har bemærket, at retten til indsigt er en ret til at få oplyst, ”hvorvidt der behandles oplysninger”, og såfremt der ikke behandles oplysninger, at personen har ret til at få meddelelse om, at der ikke behandles oplysninger om vedkommende.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

I CPR-registret behandles alene oplysninger om personer, der har fået tildelt et personnummer i Danmark. Alle personer med et dansk personnummer, uanset på hvilken baggrund tildelingen er sket, er registreret i CPR.

Den digitale selvbetjeningsløsning, som Økonomi-og Indenrigsministeriet stiller til rådighed, forudsætter anvendelse af NemID. Idet personer uden et personnummer ikke kan få udstedt NemID, vil der således ikke kunne forekomme tilfælde, hvor en person, som ikke er registreret i CPR, har mulighed for at benytte den digitale selvbetjeningsløsning.

Som nævnt ovenfor fremgår det af bemærkningerne til lovforslaget, 4.2.3 særlige forhold, at personer, som ikke er i besiddelse af et NemID, ikke er forpligtet til at benytte den digitale selvbetjeningsløsning. I den konkrete situation vil en person, som ikke har et personnummer, således kunne rette henvendelse til Økonomi-og Indenrigsministeriet med henblik på at få bekræftet, at der ikke behandles oplysninger om den pågældende.

**5. Datatilsynet** er af den opfattelse, at såfremt CPR indeholder flere oplysninger, end hvad der gøres tilgængeligt via løsningen, skal dette fremgå tydeligt, og der bør være en anvisning på, hvorledes de resterende oplysninger kan fås. Datatilsynet har supplerende anført, at hvis der efter en konkret vurdering måtte være undtaget oplysninger fra indsigt – ud fra de hensyn, der er beskrevet i persondatalovens § 30 – går tilsynet ud fra, at dette fremgår af svaret, og at der gives klagevejledning.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Ved anmodning om indsigt i oplysninger i CPR, uanset om denne fremsættes ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning eller ved anden henvendelse til Økonomi-og Indenrigsministeriet, gives der altid fuld indsigt i alle de oplysninger, der er registreret om den pågældende i CPR. Det bemærkes i den forbindelse, at der i dag på [www.cpr.dk](http://www.cpr.dk) i forbindelse med muligheden for at tilgå den digitale selvbetjeningsløsning under punktet ”Hvad står der om mig i CPR” gives borgerne oplysninger om registerindsigten, herunder oplysning om, hvorfra oplysningerne i CPR stammer.

Ved anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR finder der således ikke en egentlig sagsbehandling sted, hvorunder det vurderes, hvorvidt der er oplysninger, der skal undtages for indsigt efter persondatalovens regler.

Økonomi-og Indenrigsministeriet har i lovforslaget tilføjet, at der også ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning vil blive givet fuld indsigt i de oplysninger, der er registreret om den pågældende i CPR samt de i persondatalovens § 31, stk. 1, nr. 2-4, nævnte oplysninger.

**6. Datatilsynet** har bemærket, at det i tilsynets rettighedsvejledning bl.a. er anført følgende om meddelelsens form:

”I persondatalovens § 34, stk. 1, foreskrives det, at indsigt efter lovens § 31, stk. 1, som udgangspunkt skal gives skriftligt, hvis den registrerede anmoder herom. I tilfælde, hvor den registrerede møder personligt op hos den dataansvarlige, bør det søges klarlagt, om den registrerede ønsker skriftligt svar eller en mundtlig underretning om indholdet af oplysningerne.

Kravet om skriftlighed indebærer, at oplysningerne skal fremtræde i en sådan form, at de kan læses umiddelbart og uden brug af tekniske hjælpemidler. Heraf følger, at skriftlige meddelelser normalt bør foreligge i form af en maskinel udskrift af handlingerne. Meddelelsen må ikke indeholde koder m.v., som ikke er umiddelbart forståelige.

I de tilfælde, hvor hensynet til den registrerede taler herfor, kan meddelelse af indsigt ske i form af en mundtlig underretning om indholdet af oplysningerne, Dette vil bl.a. kunne være tilfældet med hensyn til oplysninger om den registreredes helbredsforhold.”

Datatilsynet har på den baggrund anført, at det er tilsynets umiddelbare vurdering, at svar, som gives via en digital løsning, kan anses for et skriftligt svar. Datatilsynet foreslår i den forbindelse, at det præciseres i lovforslaget, at fravigelsen af persondataloven vil bestå i, at svaret på indsigtsanmodningen gives via selvbetjeningsløsningen.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Af de specielle bemærkninger til lovforslagets § 12 fremgår følgende:

”Efter den foreslåede § 4, stk. 3, besvares anmodninger om indsigt omfattet af stk. 2, 1. pkt. alene via den digitale selvbetjeningsløsning, således at oplysningerne vises for borgeren på skærmen. Dette udgør en fravigelse af kravet i persondatalovens § 34, stk.1, om, at en meddelelse om indsigt på begæring skal gives skriftligt.”

Økonomi-og Indenrigsministeriet har taget Datatilsynets vurdering om, at svar, som gives via en digital løsning, kan anses for et skriftligt svar, til efterretning. Økonomi-og Indenrigsministeriet har på den baggrund, som foreslået af Datatilsynet, præciseret i lovforslaget, at fravigelsen af persondataloven vil bestå i, at svaret på indsigtsanmodningen gives via selvbetjeningsløsningen.

**7. Datatilsynet** har understreget vigtigheden af, at svarene på indsigtsanmodningen lagres med angivelse af oplysninger om dato og modtager, således at de kan fremlægges i forbindelse med eventuelle klage- eller tilsynssager.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Ministeriet skal oplyse, at svar på indsigtsanmodninger allerede i dag lagres med angivelse af oplysninger om dato og modtagelse. Dette vil tillige ske fremover.

**8. Datatilsynet** har anført, at lovforslaget ikke ses at indeholde overvejelser om, hvorvidt den foreslåede ordning – herunder de påtænkte fravigelser af persondataloven – er i overensstemmelse med databeskyttelsesdirektivet. På den baggrund har Datatilsynet henstillet, at sådanne overvejelser indgår i det videre arbejde med lovforslaget.

*Økonomi-og Indenrigsministeriets bemærkninger:*

Bestemmelsen om ret til indsigt i persondatalovens § 31 er baseret på databeskyttelsesdirektivets artikel 12 om ret til indsigt. Det følger af artikel 12, litra a, at medlemsstaterne sikrer enhver registreret ret til hos den registeransvarlige frit og uhindret, med rimelige mellemrum og uden større ventetid eller større udgifter, at få oplyst, om der behandles personoplysninger om den pågældende selv, samt mindst formålene med behandlingen, hvilken type oplysninger det drejer sig om og modtagerne eller kategorierne af modtagere af oplysningerne, at få meddelt letforståelig information om, hvilke oplysninger der er omfattet af behandlingerne, samt enhver tilgængelig information om, hvorfra disse oplysninger stammer, og at få at vide, hvilken logik der ligger bag edb-behandlingen af oplysningerne om den

pågældende, i det mindste i forbindelse med edb-baserede afgørelser som omhandlet i artikel 15, stk. 1.

På baggrund af Datatilsynets bemærkninger er der i lovforslaget indføjet en bemærkning om, at databeskyttelsesdirektivet ikke vurderes at være til hinder for, at der indføres en løsning, hvor anmodninger om indsigt i oplysninger i CPR skal indgives og besvares via en digital selvbetjeningsløsning. Der er ved vurderingen heraf lagt vægt på, at det af den digitale selvbetjeningsløsning vil fremgå, hvilke oplysninger der behandles, behandlingens formål, kategorierne af modtagere af oplysningerne og tilgængelig information om, hvorfra oplysningerne stammer, samt at der i forhold til personer, som ikke er it-parate – i lighed med, hvad der i øvrigt gælder for obligatorisk digital selvbetjening – vil være mulighed for at opnå indsigt på traditionel vis, jf. herved databeskyttelsesdirektivets krav om ”fri og uhindret” adgang til de pågældende oplysninger.”

Finansministeriet har, som ønsket af Datatilsynet, forelagt ovenstående tilgang for Datatilsynet, som har oplyst, at **Datatilsynet** umiddelbart mener, at beskrivelsen af vurderingen af databeskyttelsesdirektivet i lovforslaget er for unuanceret og bør præciseres, dels så det fremgår, at dette er Digitaliseringsstyrelsens og Justitsministeriets vurdering, dels så detaljerne i vurderingen kommer til at fremgå af lovforslaget (som i høringsnotatet), og at Datatilsynet har forbehold i forhold til vurderingen, men at Datatilsynet ikke vil forfølge spørgsmålet yderligere.

Lovforslagets almindelige bemærkninger *afsnit 4.4.7.1 Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR* og de specielle bemærkninger til § 12 er på baggrund af Datatilsynets bemærkninger præciseret.