



Til lovforslag nr. L 140

Folketinget 2014-15

Betænkning afgivet af Kommunaludvalget den 7. maj 2015

## Betænkning

over

### Forslag til lov om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmodninger, meddelelser og klager til offentlige myndigheder

(Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår anmodning om sygedagpenge, afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug, ansøgning og meddelelser m.v. om personligt tillæg og helbredstillæg, indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Ankenævnet for Patienterstatningen, ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet, anmodning om behandling af klager fra flypassagerer, ansøgning om chaufføruddannelsesbeviser m.v.)

[af finansministeren (Bjarne Corydon)]

#### 1. Udvalgsarbejdet

Lovforslaget blev fremsat den 19. februar 2015 og var til 1. behandling den 27. februar 2015. Lovforslaget blev efter 1. behandling henvist til behandling i Kommunaludvalget.

#### Møder

Udvalget har behandlet lovforslaget i 2 møder.

#### Høring

Et udkast til lovforslaget har inden fremsættelsen været sendt i høring, og finansministeren sendte den 4. november 2015 dette udkast til udvalget, jf. KOU alm. del – bilag 6. Den 20. februar 2015 sendte finansministeren de indkomne høringssvar og et notat herom til udvalget.

#### Spørgsmål

Udvalget har stillet 7 spørgsmål til finansministeren til skriftlig besvarelse, som denne har besvaret. 2 af udvalgets spørgsmål og finansministerens svar herpå er optrykt som bilag 2 til betænkningen.

#### 2. Indstillinger og politiske bemærkninger

Et flertal i udvalget (udvalget med undtagelse af EL) indstiller lovforslaget til *vedtagelse uændret*.

Venstres medlemmer af udvalget bemærker, at lovforslaget er fjerde og sidste bølge af ændringer, der skal gøre det obligatorisk for borgere at benytte digital selvbetjening. Med forslaget skal det bl.a. gøres obligatorisk at benytte digital selvbetjening ved:

- Anmodning om sygedagpenge.

– Afgivelse af samtykke til udstedelse af børneattest og straffeattest til offentlig brug.

– Ansøgning og meddelelser m.v. om personligt tillæg og helbredstillæg.

– Indgivelse af klager til Patientombuddet, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Ankenævnet for Patienterstatningen m.m.

Venstre har den holdning, at øget digitaliseret kommunikation med det offentlige vil give besparelser i den offentlige sektor, samtidig med at borgerne vil opleve en øget fleksibilitet i kommunikationen med det offentlige. Det er i lovforslaget bemærket, at visse grupper i samfundet fortsat vil have udfordringer ved at benytte digital selvbetjening, hvilket der vil blive taget hensyn til. Derfor kan Venstre støtte lovforslaget.

Dansk Folkepartis medlemmer af udvalget er skeptiske over for dette lovforslag, som er endnu et i rækken af lovforslag, der har til formål at digitalisere den offentlige sektor. Dansk Folkeparti finder, at der generelt er en lang række problemer forbundet med den øgede digitalisering, som omfatter henholdsvis digital post og obligatorisk digital selvbetjening, hvor dette lovforslag omhandler obligatorisk digital selvbetjening.

I Dansk Folkeparti mener vi, at digitaliseringen ikke skal være forbundet med tvang, men i stedet med frivillighed. Diverse selvbetjeningsmuligheder for borgerne skal være en mulighed, ikke en pligt. Vi føler det dybt krænkende, at man ikke har frihed til at vælge, om man vil kommunikere digitalt eller på anden vis. Og vi hører mange borgere opleve den tvangsmæssige indførelse af digitale selvbetjeningsløs-

ninger (og digital post) som et indgreb i den personlige frihed og en væsentlig begrænsning af deres mulighed for personligt at kommunikere og komme i dialog med myndighederne.

Når man på denne måde »tvangsdigitaliserer« borgerne, burde man som det mindste indrette systemet på en hensigtsmæssig måde. Hos Dansk Folkeparti har vi den holdning, at hvis man først er blevet fritaget for at modtage digital post, så bør man automatisk også fritages for at skulle bruge diverse digitale selvbetjeningsløsninger. Det burde være sådan, at når man én gang er fritaget for at være en digital borger, gælder det både, når man skal modtage post fra offentlige myndigheder, og når man skal kontakte en offentlig myndighed eller sende en ansøgning, og ikke som i dag, hvor man gang på gang skal anmode om at blive fritaget for at bruge digitalisering.

Samtidig er vi i Dansk Folkeparti stærkt bekymrede for, om man lytter nok til borgerne og inddrager dem i udviklingen og implementeringen af digitaliseringen f.eks. ved løbende brugerinddragelse, brugertests og evalueringer. Dansk Folkeparti er meget opmærksom på, at udviklingen går stærkt, og at mange borgere kan føle sig hægtet af og i værste tilfælde ikke får ansøgt om ydelser, de er berettiget til, med en deraf følgende mulighed for, at deres livsvilkår og livskvalitet forringes. Her tænker vi f.eks. også på, om udviklingen tilgodeser svage borgere – det være sig borgere med særlige behov, ældre, handicappede, demente, socialt udsatte, hjemløse eller personer med manglende læsefærdigheder og it-kompetencer.

Det er vigtigt at understrege, at Dansk Folkeparti ikke er imod digitalisering som sådan eller gode selvbetjeningsløsninger, der er til gavn for borgerne. Vi anerkender, at der er et flertal i befolkningen, som benytter sig af dem, og som finder, at det letter hverdagen. Men vi mener, at det er afgørende, at man sikrer, at borgerne og deres erfaringer kommer til orde, og at der lyttes til deres erfaringer, så man skaber systemer på borgernes præmisser og ikke kun på systemets og det offentliges præmisser. Det skal være mennesket før systemet. Systemet skal tage hensyn til borgernes hverdag, så borgernes hverdag bliver lettere og ikke mere besværlig, og derfor har Dansk Folkeparti fokus på, at lovene evalueres og om nødvendigt revideres.

Dansk Folkeparti noterer sig, at finansministeren i sit svar på spørgsmål 6 og 7, som er optrykt som bilag 2, har givet tilsagn om, at områderne i bølge 1-4 evalueres, herunder i forhold til brugertilfredshed og brugen af undtagelsesmulighederne, og om de enkelte myndigheder kan realisere de forventede gevinster. Dette evalueringsarbejde vil Dansk Folkeparti følge nøje, og på den baggrund har Dansk Folkeparti trukket sit ændringsforslag tilbage og kan støtte lovforslaget.

Socialistisk Folkepartis medlemmer af udvalget støtter lovforslaget og glæder sig over, at vi er i mål med fjerde og sidste bølge af digitaliseringsstrategien til gavn for både borgere og offentlige myndigheder. SF understreger vigtigheden af, at vi hele tiden følger implementeringen af digitaliseringen og har særligt fokus på de borgere, som ikke er med på digitaliseringsbølgen. De må ikke falde udenfor.

Et *mindretal* i udvalget (EL) indstiller lovforslaget til *forkastelse* ved 3. behandling.

Enhedslistens medlemmer af udvalget kan ikke støtte lovforslaget, som er fjerde bølge i overgangen til obligatorisk digital selvbetjening. I dag kan borgerne benytte digitale selvbetjeningsløsninger, hvis de f.eks. vil melde flytning eller ansøge om sygedagpenge. Med lovforslaget skal borgerne i fremtiden ansøge digitalt. Med lovforslaget bliver det altså en tvang at bruge digital selvbetjening, og Enhedslisten mener, som ved de foregående tre forslag, at det fortsat bør være frivilligt for borgerne, om man ønsker at betjene sig digitalt, når man skal i kontakt med det offentlige. Det er vigtigt, at borgerne har mulighed for at vælge, hvordan de ønsker at ansøge i sager, hvor det er vanskeligt at gennemskue rettigheder og regler, og i sager, hvor det offentlige træffer afgørelser.

Dette synspunkt blev understøttet, da Kommunaludvalget i 2012 inviterede en lang række af landets eksperter til en høring om digitaliseringen i det offentlige. Her lød det stort set samstemmende, at man skulle satse på frivillighedens vej frem for at tvinge borgerne. Det skyldtes, at når det gælder brug af digitale løsninger, er det som regel borgeren, som er den bedste til at vurdere, om det er den digitale selvbetjening eller en henvendelse hos borgerservice, som er den bedste måde for borgeren at kommunikere på – og det gælder, uanset om man er vant til at bruge en computer, om man har et handicap, eller om man er ældre. I Enhedslisten har vi tillid til, at borgerne er de bedste til at tage stilling til, hvordan de ønsker at have kontakt med de offentlige.

Enhedslisten er også tilhænger af, at man indretter digitaliseringen på en måde, der gør det nemt for borgerne at blive undtaget fra at skulle bruge de digitale selvbetjeningsløsninger og at skulle modtage sin post digitalt. F.eks. mener vi i Enhedslisten, at de borgere, som er undtaget fra digital post, også automatisk bør kunne få en undtagelse fra at skulle bruge de digitale selvbetjeningsløsninger. Dette har vi foreslået i beslutningsforslag nr. B 72 om fritagelse for digital selvbetjening.

For Enhedslisten virker det som om, at fokus i alt for høj grad har været på, hvordan myndighederne kunne få nogle oplysninger, som myndighederne kunne bruge, og i alt for lidt grad på, hvordan borgerne kunne få en god service ud af den mulighed, der ligger i det digitale. Derfor vil Enhedslisten gerne opfordre til, at der fremover gøres en særskilt prioriteret indsats for at fokusere på brugervenlighed og på borgerens perspektiv i forhold til, hvad det digitale faktisk kan, når det gælder service og kommunikation. Vi håber, at finansministeren vil tage initiativ til, at Folketinget får nogle fælles drøftelser af næste fase af digitaliseringsstrategien.

Alternativet, Inuit Ataqatigiit, Siumut, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin var på tidspunktet for betænkningens afgivelse ikke repræsenteret med medlemmer i udvalget og havde dermed ikke adgang til at komme med indstillinger eller politiske udtalelser i betænkningen.

En oversigt over Folketingets sammensætning er optrykt i betænkningen.

*Simon Kollerup (S) Annette Lind (S) Jan Johansen (S) Thomas Jensen (S) Anne Sina (S) Torben Hansen (S)  
 Rasmus Prehn (S) Liv Holm Andersen (RV) Helle Løvgreen Mølvig (RV) fmd. Helge Vagn Jacobsen (RV)  
 Pernille Vigsø Bagge (SF) Lisbeth Bech Poulsen (SF) Lars Dohn (EL) Rosa Lund (EL) Finn Sørensen (EL)  
 Erling Bonnesen (V) Michael Aastrup Jensen (V) Martin Geertsen (V) Jacob Jensen (V) Jan E. Jørgensen (V)  
 Sophie Løhde (V) Finn Thranum (V) Hans Christian Thoning (V) Morten Marinus (DF) Mikkel Dencker (DF)  
 Dennis Flydtkjær (DF) Mette Hjerminde Dencker (DF) Ole Birk Olesen (LA) Mike Legarth (KF) nfmd.*

Alternativet, Inuit Ataqatigiit, Siumut, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin havde ikke medlemmer i udvalget.

Venstre, Danmarks Liberale Parti (V)	47	Det Konservative Folkeparti (KF)	8
Socialdemokratiet (S)	47	Alternativet (ALT)	1
Dansk Folkeparti (DF)	22	Inuit Ataqatigiit (IA)	1
Radikale Venstre (RV)	17	Siumut (SIU)	1
Socialistisk Folkeparti (SF)	12	Sambandsflokkurin (SP)	1
Enhedslisten (EL)	12	Javnaðarflokkurin (JF)	1
Liberal Alliance (LA)	9		

**Oversigt over bilag vedrørende L 140**

<b>Bilagsnr.</b>	<b>Titel</b>
1	Hørings svar og høringsnotat, fra finansministeren
2	Udkast til tidsplan
3	Tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget
4	1. udkast til betænkning
5	2. udkast til betænkning
6	3. udkast til betænkning

**Oversigt over spørgsmål og svar vedrørende L 140**

<b>Spm.nr.</b>	<b>Titel</b>
1	Spm. om, at borgerne automatisk får besked om modtagelse, til finansministeren, og ministerens svar herpå
2	Spm. om borgernes klagemuligheder, til finansministeren, og ministerens svar herpå
3	Spm. om »Digitale Fuldmagter«, til finansministeren, og ministerens svar herpå
4	Spm. om at klage over en afgørelse fra bl.a. Patientombuddet, til finansministeren, og ministerens svar herpå
5	Spm. om inddragelsen af brugertests, til finansministeren, og ministerens svar herpå
6	Spm. om, at der gennemføres en evaluering af lovens virkninger, til finansministeren, og ministerens svar herpå
7	Spm. om, hvorledes hele den offentlige digitaliseringsstrategi tænkes evalueret, til finansministeren, og ministerens svar herpå

**2 af udvalgets spørgsmål og finansministerns svar herpå**

Spørgsmålene og ministerens svar herpå er optrykt efter ønske fra Dansk Folkeparti.

*Spørgsmål 6:*

Vil ministeren senest 1 år efter ikrafttrædelsen af lovens bestemmelser om overgang til obligatorisk digital selvbetjening sikre, at der gennemføres en evaluering af lovens virkninger, herunder i hvilket omfang loven har medført de forventede effektiviseringer i den offentlige sektor, om brugervenligheden af de digitale selvbetjeningsløsninger er gode nok, og om mulighederne for at blive undtaget for de digitale selvbetjeningsløsninger er gode nok, og vil ministeren på baggrund af evalueringen sende en rapport herom til udvalget?

*Svar:*

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi gælder perioden 2011-2015 og er blandt andet udmøntet ved indførelse af obligatorisk digital selvbetjening på relevante områder i fire årlige såkaldte bølger (bølge 1-4) ved fire samlelove i årene 2012-2015. L 140 er fjerde og sidst samlelov og gælder de områder, der bliver obligatorisk digitale den 1. december 2015.

Digitaliseringsstyrelsen følger løbende overgangen til obligatorisk digital kommunikation, borgernes tilfredshed med Digital Post og borger.dk, og er i løbende dialog med blandt andet myndigheder og interesseorganisationer med henblik på at indhente erfaringer og følge brugen og kvaliteten af de digitale løsninger mv.

Digitaliseringsstyrelsen indhenter desuden løbende erfaringer fra relevante myndigheder og organisationer, med henblik på at afdække om reglerne for fritagelse og undtagelse virker og administreres hensigtsmæssigt.

Digitaliseringsstyrelsen vil som del af en samlet evaluering af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 foretage en evaluering af områderne i bølge 1-4, herunder af brugertilfredsheden, af anvendelsen af undtagelsesmulighederne og af hvorvidt anvendelsen af den digitale kommunikation har nået et niveau, der gør, at betingelserne er til stede for, at de enkelte myndigheder kan realisere de forventede gevinster.

Der henvises i øvrigt til svaret på spørgsmål 7.

*Spørgsmål 7:*

Vil ministeren redegøre for, hvorledes hele den offentlige digitaliseringsstrategi tænkes evalueret?

*Svar:*

Som led i arbejdet med at forberede en ny offentlig digitaliseringsstrategi frem mod 2020 er der udarbejdet en status på den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, som findes på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside. Her tegnes et billede af den aktuelle status på realiseringen af digitaliseringsstrategien cirka et år før strategiperioden udløber. Den aktuelle status er udarbejdet på baggrund af 1) statusrapporter for digitaliseringsstrategiens særskilte initiativer, 2) opgørelser fra det fællesoffentlige score card om digitaliseringsgrader på serviceområder med obligatorisk digital selvbetjening, 3) opgørelser over mængden af afsendt digital post, 4) Digitaliseringsstyrelsens egne opgørelser og 5) interviews med relevante myndigheder.

Som en evaluering af den samlede fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 er det hensigten at iværksætte en opdatering af denne status inden udløbet af 2016. Denne evaluering vil blive fremsendt til Kommunaludvalget, når den foreligger.

Der henvises i øvrigt til svaret på spørgsmål 6.