

Til Digitaliseringsstyrelsen

### **Høring vedrørende forslag til Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening**

Danske Ældreråd kvitterer for muligheden for at afgive høringssvar til forslag til Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Det er positivt, at der fra offentlige myndigheder er en større bevågenhed på og villighed til at diskutere løsninger for de borgere, som er digitalt udsatte, end tidligere.

I forhold til det konkrete forslag er det - for de borgere, der er fritaget for Digital Post - en lettelse, at de kan blive fritaget digital selvbetjening alene på baggrund af, at de i forvejen er fritaget fra Digital Post. Det finder vi positivt.

Vi finder det også positivt, at personer altid kan vælge at benytte obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, selvom de er fritaget for Digital Post.

Danske Ældreråd har dog en bekymring i forhold til den gruppe af borgere, der ikke ønsker at blive frameldt Digital Post, men som altid eller nogle gange oplever problemer med at anvende digital selvbetjening. For den gruppe vil reglerne være de samme som hidtil: Personen kan fravige obligatorisk digital selvbetjening på baggrund af en vurdering af personens evne til at benytte den obligatoriske selvbetjeningsløsning. Et forløb, som mange oplever som besværligt og nedværdigende.

Tal fra Digitaliseringsstyrelsen indikerer, at denne gruppe af borgere kan være stor. Ifølge Styrelsen er syv procent af borgere over 15 år i dag fritaget fra Digital Post. Men Styrelsen vurderer, at 17-22 procent af den voksne befolkning er digitalt udsatte.

Vores bekymring er, at den enkelte borger - som altid eller indimellem har det svært med digitale selvbetjeningsløsninger - kan føle sig presset til at blive fritaget fra Digital Post.

Et af formålene med forslaget er at gøre det lettere for myndighederne at administrere reglerne om fritagelse ved at ensrette dem, det anerkender vi. Vi mener dog, at reglerne i højere grad bør kunne tage højde for borgernes behov, for eksempel borgere, som fint mestrer Digital Post, men ikke digitale selvbetjeningsløsninger og vice versa. Systemet skal være fleksibelt og kunne tilpasses borgerne - ikke omvendt.

Inger Møller Nielsen

*Formand*

Trine Toftgaard Lund

*Direktør*