

Digitaliseringsstyrelsen
kis@digst.dk

**RÅDET FOR
SOCIALT
UDSATTE**

Dato 27. juni 2014

Vedr. høring om næste generation af identifikations- og digital signaturinfrastruktur

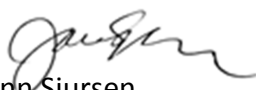
Rådet for Socialt Udsatte takker for muligheden for at komme med bemærkninger i forbindelse med et genudbud af NemID.

Rådet er talerør for socialt udsatte borgere, der er kendetegnet ved at have komplekse og sammensatte problemer som misbrug, sindslidelse, hjemløshed mv. For mange socialt udsatte er der store udfordringer forbundet med den stigende brug af digital kommunikation. Rådet er selvfølgelig af den grundholdning, at retssikkerheden skal være i top. Under hensyn til dette er det fra Rådets perspektiv vigtigt at sikre så enkle og brugervenlige løsninger som muligt. Det er fx løsninger hvor man ikke skal læse så meget tekst, hvor man ikke skal huske mange kodeord osv. Det er også en udfordring for mange hjemløse at opbevare deres nøglekort til NemID og det kan for mange være en stor udfordring at få et NemID nøglekort via borgerservice, fordi det kræver billedlegitimation. Processen og prisen for at få et sådant fremstår ofte uoverskuelig. Identifikationsprocessen bør derfor forenkles så meget som overhovedet muligt.

For mange udsatte er det vigtigt at kunne tale med en person, som kan guide og hjælpe når der er brug for det. Det bør som udgangspunkt ske på borgerservice eller i det evt. værested som borgeren benytter. Som et supplement bør der som minimum være et gratis hotline nummer, hvor borgeren ikke oplever at blive vist videre og hvor de kan få en nærværende hjælp ved akut behov.

En anden udfordring som der bør overvejes er de juridiske aspekter i forbindelse med at få assistance til at håndtere digital kommunikation. Rådet har fx kendskab til værestedspersonale, som oplever nogle dilemmaer når de assisterer og 'oversætter' den digitale kommunikation.

Med venlig hilsen



Jann Sjørnsen