

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration
og Sociale Forhold
Att: Malene Witzel Hirtsgaard

**RÅDET FOR
SOCIALT
UDSATTE**

Høringssvar vedrørende udkast til bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser mv. om sociale ydelser mv.

Rådet for Socialt Udsatte takker for muligheden for at give bemærkninger til bekendtgørelsesudkastet om obligatorisk digital selvbetjening.

Rådet er talerør for socialt udsatte borgere, der er kendetegnet ved komplekse problemstillinger som misbrug, sindslidelse, hjemløshed, kaotisk livsførelse mm. For mange socialt udsatte borgere er den stigende brug af digital kommunikation og selvbetjening en udfordring, og en sagsbehandlers tilstedeværelse, vejledning og hjælp til at læse, overskue og udfylde formularer ved en digital selvbetjeningsløsning er ofte yderst påkrævet. Selvstændigt vil mange af disse borgere ofte ikke formå at indgive ansøgninger og læse meddelelser. Det er derfor for mange socialt udsatte borgeres vedkommende ikke hensigtsmæssigt at springe det kommunale led i form af sagsbehandleren over, for så vidt angår kommunikationen med Udbetaling Danmark og kommunerne.

I bekendtgørelsen formuleres det, at kommunen har mulighed for helt eller delvis (fra sag til sag) at undtage borgere fra kravet om digital selvbetjening, såfremt kommunen vurderer, at der foreligger særlige forhold, og man har forsøgt at hjælpe en borger med digital selvbetjening. Bekendtgørelsen beskriver ikke i klare vendinger kommunernes forpligtelse til at hjælpe borgere eller henvise til personlig hjælp til at betjene sig digitalt ved indgivelse af ansøgninger, modtage meddelelser, mv. til/fra Udbetaling Danmark og kommunen. I orienteringsskrivelsen står det derimod, at kommunen skal hjælpe borgere, der ikke kan selv. Det vil gøre det lettere at overskue rettigheder, hvis brugerens ret til hjælp også står tydeligt i bekendtgørelsen.

Rådet opfordrer til, at bekendtgørelsen eksplicit nævner, at kommunerne har pligt til at hjælpe borgere, der ikke selvstændigt kan betjene sig af digitale selvbetjeningsløsninger fra Udbetaling Danmark og kommunerne.

Rådet vil også foreslå, at hvis en borger permanent er undtaget fra kravet om digital selvbetjening, så kan borgeren også permanent undtages fra kravet om at modtage digital post uden at skulle forny en undtagelse om to år, hvis borgeren ønsker det. Alternativt kan det administrativt sikres, at der automatisk bliver søgt om undtagelse, hvis borgeren ønsker det.

Endelig vil Rådet i betragtning af bl.a. den forholdsvis store gruppe borgere, som ikke ved skæringsdatoen 1. november havde tilmeldt sig digital post udtrykke en bekymring for, at digitaliseringen vil betyde, at en del socialt udsatte borgere ikke får søgt om de ydelser, som samfundet stiller til rådighed for dem. Det er på kort sigt uheldigt for de pågældende borger, men på lidt længere sigt er det også et problem for samfundet, for det er tegn på, at socialpolitikken og de sociale ordninger ikke lykkes med at inkludere udsatte borgere i fællesskabet. Det er derfor vigtigt, at der ved implementeringen af kravet om digital selvbetjening bliver holdt skarpt øje med, at borgere ikke falder ud af systemet.

Med venlig hilsen



Jann Sjørnsen