



**Digitaliseringsstyrelsen**  
**Landgreven 4**  
**1301 København K**

## **Høring af forslag til lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening**

KL kvitterer hermed for muligheden for at kommentere lovforslaget om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

KL finder, at den foreslåede model, hvor digital post-fritagelse erstatter den skønsmæssige vurdering fra sag til sag, er en god model for borgere, der er digitalt udfordrede. KL finder, at den nye model i vid udstrækning bringer praksis i overensstemmelse med borgernes forventning til fritagelse.

KL hilser på den baggrund lovforslaget velkomment. KL vurderer, at for at ændringen skal størst mulig værdi og mindst muligt besvær for borgere og myndigheder, bør følgende sikres:

- Klarhed over hvilke digitale selvbetjeningsløsninger, der er omfattet
- Tydelig kommunikation om ordningen, særligt ved lanceringen
- Yderligere støtte til ikke-digitale borgere

### *Klarhed over hvilke digitale selvbetjeningsløsninger, der er omfattet*

For at lette overgangen for borgere og de, der skal hjælpe borgerne i bl.a. kommunernes borgerservice, anbefales det, at der udarbejdes en liste over de digitale selvbetjeningsløsninger, det er obligatorisk at anvende og hvilke myndigheder, der er ansvarlige for dem. I dag henvises der på Borger.dk til, at "Det fremgår af de enkelte bekendtgørelser". Der er intet samlet overblik. Der er således behov for et bedre og mere tilgængeligt overblik over, hvilke selvbetjeningsløsninger, der er omfattet.

### *Tydelig kommunikation og dialog om lancering*

Der opfordres til, at der bliver tydelig kommunikation om lovforslaget og dets konsekvenser til borgere og myndigheder. Bl.a. så der ikke opstår forvirring ift. om loven giver mulighed for fritagelser på flere offentlige løsninger. Det kunne berøre fx Aula og Jobnet. Det er fortsat myndigheden med ansvar for en given service eller ydelser, som (med ganske få undtagelser), borgeren skal henvende sig hos for at fravige brugen af digital selvbetjening. Der kan her også være behov for tydelig kommunikation til borgerne, for at de ikke skal opleve at gå til de forkerte for at få hjælp.

En del borgere har ligeledes svært ved at skelne mellem offentligt og privat, og den nye lovgivning ændrer ikke på, at fravigelse for digital selvbetjening alene omfatter offentlige løsninger. I kommunikationen om ordningen bør dette også fremhæves, så der ikke sker misforståelser.

Dato: 2. februar 2023

Sags ID: SAG-2021-02054  
Dok. ID: 3296490

E-mail: MJT@kl.dkMJT@

kl.dk  
Direkte: 3370 32143370  
3214

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København  
SWeidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dkwww.kl.dk  
Side 1 af 2



Samtidig er det afgørende at Borgerservice m.fl. klædes på til at understøtte ændringen, således at loven sikres en god modtagelse blandt borgerne. KL indgår gerne i dialog herom.

#### *Støtte til ikke-digitale*

KL har flere gange advokeret for, at det skal være muligt for borgere, der er fritaget for Digital Post, at "holde deres digitale postkasse åben" og dermed kan give læseadgang til pårørende og støttepersoner. Dvs. "Digital Post by default", så det er nemmere at være hjælper.

Såfremt lovændringen fører til væsentlig forøgelse af analoge ekspeditioner, og dermed har økonomiske konsekvenser for kommunerne, finder KL, at der skal ses på den øgede administrative belastning i kommunerne.

Med venlig hilsen

Pia Færch, Kontorchef KL

Dato: 2. februar 2023

Sags ID: SAG-2021-02054  
Dok. ID: 3296490

E-mail: [MJT@kl.dk](mailto:MJT@kl.dk)

kl.dk  
Direkte: 3370 32143370  
3214

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København  
S  
Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 2 af 2