

## Ældrerådet i Lejre Kommune

**”Digitaliseringstoget” – kom vi alle med, eller blev nogen efterladt på perronen?**

**Af Kirsten Kornval, formand, og Bjarne Bang Christensen, næstformand**

### **Ældrerådet i Lejre Kommune**

Er offentlig digitalisering vigtigere end borgernes retssikkerhed?

*”Digitaliseringen af den offentlige forvaltning er foregået uden tilstrækkeligt fokus på den enkelte borgers retssikkerhed. Og det har fået negative følger for en række borgere”. Citat hentet fra et interview med juraprofessor og ekspert i forvaltningsret Niels Fenger i DJØF-bladet den 23.9. 2016.*

Fritagelse for digital post.

I forbindelse med digitaliseringen af den offentlige sektor har der været mulighed for, at borgere uden de nødvendige forudsætninger for at kunne leve op til kravene har kunnet bede om fritagelse for digital post, eller sagt på en anden måde: For elektronisk kommunikation med den offentlige sektor. Dette har desværre ikke gjort det nemmere for disse borgere, særligt som følge af langsomheden i, og den manglende tillid til postomdelingen i Post Danmark.

Alle dem, der ikke er fritaget.

Men i dette indlæg fokuserer vi ikke på dem, som er fritaget for digital post, men derimod på dem, som mere eller mindre frivilligt har valgt at prøve at følge med udviklingen, men som ikke har den fornødne baggrund for at kunne kommunikere ubesværet ad elektronisk vej med det offentlige.

*”Disse grupper rammes af digitaliseringens krav om at kunne bruge en computer eller smartphone til at kommunikere med forvaltningen. Det er i den forbindelse tankevækkende, at vi herhjemme gennemfører digitaliseringen som en pligt, mens det i eksempelvis vore nordiske nabolande står borgerne friere for, om de vil bruge de digitale løsninger eller ej”, siger Niels Fenger videre i ovennævnte interview.*

Ældre borgeres digitale færdigheder.

Vi har her valgt at sætte særligt fokus på ældre mennesker, som måske er gået på pension efter et langt arbejdsliv, hvor det at betjene en computer eller tablet måske ikke har været en del af deres dagligdag på arbejdsmarkedet. De har muligvis ikke haft brug for det i deres arbejde, eller det var slet ikke indført på arbejdspladsen, da de forlod arbejdsmarkedet.

I interviewet med Niels Fenger nævnes som eksempel på, hvor galt det kan gå, en ældre mand på 90 år, som ikke var undtaget fra digital post. Han var meget uerfaren i betjening af sin computer og havde bl.a. derfor ikke været opmærksom på, hvad der kom ind i hans e-Boks, og hvordan han kunne være blevet undtaget fra at bruge borger.dk. Han nåede at modtage en synsindkaldelse, en påmindelse og to bødeforlæg på hver 2.000 kr., før han endelig fik et brev med posten om, at han skulle syne sin bil. En klage til Ombudsmanden resulterede i, at denne udtrykte forståelse for borgerens utilfredshed med den behandling, han havde fået, men kunne ellers intet gøre. For reglerne på området var klare: Manden havde overtrådt loven, og bøderne stod derfor ved magt.

## Ældrerådet i Lejre Kommune

Der findes andre eksempler, men dette enkeltstående tilfælde kan måske siges at være typisk for, hvor galt det kan gå, og hvordan digitaliseringen har ramt nogle (ældre) borgere, der adskiller sig fra yngre gennemsnitsdanskere med udmærkede it-kundskaber. Og det er i den forbindelse, at man kan sige, at disse borgere lider eller har lidt et retstab. De er ikke ligestillet med andre borgere. De har ikke (længere) de samme muligheder for ubesværet at sende eller modtage informationer til eller fra den offentlige forvaltning. Eller de har svært ved at opnå de goder, som velfærdssamfundet stiller til rådighed for sine borgere i almindelighed og mere specifikt for borgere i deres aldersgruppe. Det er bl.a. i denne forbindelse, man kan tale om ”digitaliseringstoget”, der farer afsted og efterlader dem, der ikke var hurtige nok, på perronen.

### Offentlige selvbetjeningssystemer.

Som et eksempel kan nævnes it-selvbetjeningssystemer i forvaltningerne, som er en rigtig god mulighed for ressourcestærke borgere, der gerne vil spare tid på at møde op i forvaltningen eller vente på skriftlige svar på deres spørgsmål eller ansøgninger. Men for den ældre borger, der ikke har den fornødne erfaring med elektronisk kommunikation, kan man ikke uden videre gå ud fra, at vedkommende kan bruge de digitale selvbetjeningssystemer i forbindelse med ansøgning om hjælp til eller indberetning om dette eller hint. Eller sagt med professor Niels Fengers egne ord: *”Der må man med udgangspunkt i det socialretlige princip om, at hjælpen skal gives med udgangspunkt i borgerens konkrete situation, yde den nødvendige rådgivning og støtte fra en socialrådgiver – og se bort fra kravet om, at borgeren selv finder den information, han skal bruge på nettet.”*

### Mangel på erkendelse af negative effekter.

Man kan så spørge, hvorfor alle de negative effekter af digitaliseringen ikke blev erkendt på forhånd, så man kunne have forebygget sådanne problemer? Herom siger Niels Fenger bl.a., at man efter hans mening i sin iver efter at være førende inden for digitaliseringen har været mere optaget af de muligheder, den skaber, end af betænkelighederne. *”Der er simpelthen ikke tilstrækkeligt mange af dem, der har udviklet systemerne, der har tænkt i personbeskyttelsesretlige og forvaltningsretlige baner. Tværtimod har man set en tendens til, at forvaltningsloven og persondataloven bliver opfattet som forhindringer for digitaliseringen. Og der er derfor stillet forslag om at ændre forvaltningsloven. Der mener jeg, det er vigtigt at sige, at forvaltningslovens regler er til for at sikre, at afgørelser bliver korrekte og træffes på en tillidsvækkende måde. Det bør man ikke glemme, og man bør tænke sig meget grundigt om, før man fjerner retsgarantier, blot fordi de vanskeliggør digitalisering. Digitaliseringen skal understøtte god lovgivning, ikke fjerne den i fremskridtets navn.”*

### Utilstrækkelige retsgarantier.

De fleste vil nok nikke anerkendende til disse vise ord og tænke på de utallige eksempler, vi hele tiden hører om i pressen, hvor netop retsgarantier har vist sig utilstrækkelige i forhold til de hastigheder, hvormed digitaliseringstoget bruser ustoppeligt fremad. Og retsgarantier er altså bl.a., at man kan følge med og forstå, hvad der skrives og træffes afgørelser om, herunder på de digitale

## Ældrerådet i Lejre Kommune

medier og særligt, selvfølgelig, på de offentlige forvaltningsmyndigheders hjemmesider med udbredt selvbetjening.

### Hjælp af frivillige.

Der er heldigvis flere muligheder for frivillig hjælp til de ældre borgere, der selv ønsker at følge med og blive "digitaliseret", f.eks. gennem tilbud om kurser og anden hjælp med at kunne betjene computere, tablets, smartphones m.m. Dette kan lette kravet om digital kommunikation med den kommunale forvaltning for disse borgere og hjælpe dem med at finde rundt i "junglen" af selvbetjeningsmuligheder. Dette forudsætter dog, at hjemmesiderne er ajourførte, så man kan stole på deres indhold. Ligeledes må det være en forudsætning, at de er så brugervenlige, at borgere uden den helt store rutine med digital kommunikation kan finde rundt på dem, når nu kravene om selvbetjening øges dag for dag.

### Vigtigt punkt for Ældrerådet.

I Lejre Kommune er vi som i alle landets andre kommuner et Ældreråd, der bl.a. skal rådgive og samarbejde med kommunalbestyrelsen om alle forhold, der vedrører og har betydning for ældrebefolkningen, dvs. alle borgere over 60 år.

Det nyvalgte Ældreråd er kommet godt fra start og vil som et af sine fokuspunkter tage forhold omkring kommunens digitaliseringsbestrebelse og omsiggribende digitale selvbetjening op på kommende møder, herunder med Udvalget for Social, Sundhed og Ældre.