

Vejledning til fritagelse af særligt svage borgere fra Digital Post

August 2019

Udarbejdet af KL og Digitaliseringsstyrelsen

Version 1.2

2019

Hvem skal læse dokumentet?

Vejledningen er udarbejdet til det personale i kommunerne, der skal håndtere borgeres ansøgninger om fritagelse for tilslutning til obligatorisk Digital Post, herunder særligt angående svage borgergrupper, samt til de ledere, der skal sikre, at kommunen kan håndtere anmodninger om fritagelse.

Hvad kan du læse om i dokumentet?

Vejledningen beskriver proceduren for håndtering af svage borgergrupper i forbindelse med fritagelse for tilslutning til Offentlig Digital Post.

Hvad skal du have læst, før du læser dette dokument?

Læs Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om fritagelse af borgere for tilslutning af Digital Post.

Indhold

1. Indledning og læsevejledning	4
2. Introduktion til opgaven med særligt svage borgere	6
2.1 Tidsubegrænset fritagelse	6
2.2 Opmærksomhedspunkter	7
3. Håndtering af svage borgere i eget hjem	8
4. Borgere, der ikke kan forlade hjemmet	10
5. Håndtering af svage borgergrupper på ældrecenter, bosteder mv.	11
5.1 Modeller til håndtering af fritagelser i centre	11
5.1.1 Borgerservice-modellen	11
5.1.2 Lokal-håndterings-modellen	11
5.2 Særligt om de centre, der ikke sorterer under kommunerne	11
6. Håndtering af fritagelser – hvad må man?	12
6.1 Administrativ fritagelse – hvad må den bruges til?	12
6.2 Tilstrækkelig identifikation af borgerne	13
7. Hvor kan du læse mere?	14
8. Hvornår er dokumentet sidst opdateret?	15
9. Bilag I – Fritagelseskvittering	16
9.1 Kvittering for fritagelse for Digital Post	16

1. Indledning og læsevejledning

I vejledningen kan du læse om håndtering af svage borgergrupper i forbindelse med indførelsen af Offentlig Digital Post.

Som et led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har Folketinget vedtaget ”Lov om Offentlig Digital Post”. Loven betyder, at alle fysiske personer på 15 år eller derover med et personnummer og en registreret adresse, fra 1. november 2014 er forpligtet til at modtage Digital Post fra offentlige myndigheder via den fællesoffentlige digitale postløsning, Digital Post.

I det følgende vil begrebet ”borgere” blive anvendt til at betegne fysiske personer på 15 år eller derover med et personnummer.

Loven giver de berørte borgere mulighed for at anmode om fritagelse ved personligt fremmøde på et borgerservicecenter.

Kommunernes borgerservicecentre har siden 1. marts 2014 været klar til at håndtere anmodninger om fritagelse. Imidlertid vil der være grupper af særligt svage borgere, der af forskellige årsager har behov for en særlig indsats i forbindelse med overgangen til Digital Post. Denne indsats består af hjælp til at bruge Digital Post, tildele læseadgang til andre eller blive fritaget fra Digital Post. Formålet med indsatsen er i videst muligt omfang at sikre, at borgere, der ikke er i stand til at modtage post fra det offentlige digitalt, efter 1. november 2014 stadig modtager papirpost eller har sørget for, at andre læser deres digitale post via tildelt læseadgang. Det er denne indsats, vejledningen er udarbejdet for at understøtte.

Det er borgeren selv, der har ansvar for at tildele en læseadgang eller blive fritaget, hvis han eller hun ikke er i stand til at modtage post fra det offentlige digitalt. Det er dog væsentligt, at kommunerne gør en indsats for at sikre læseadgang til pårørende eller fritagelse for de borgere, der ikke selv er i stand til at sørge for dette.

Vejledninger til håndtering af fritagelse og læseadgang. Digitaliseringsstyrelsens vejledninger angående læseadgang og fritagelse kan findes på: www.digst.dk/digitalpostvejledninger

Vejledningen er inddelt i følgende hovedafsnit:

Emne	Kort om emnet
Introduktion til fritagelsesopgaven:	Afsnittet introducerer kortfattet fritagelsesopgaven og særlige opmærksomhedspunkter
Håndtering af svage borgergrupper i eget hjem:	Afsnittet beskriver de særlige udfordringer, der kan være i forbindelse med svage borgere i eget hjem og giver forslag til håndtering af opgaven i forhold til denne gruppe.
Håndtering af svage borgergrupper i ældrecentre, botilbud etc.:	Afsnittet beskriver de særlige udfordringer, der kan være i forbindelse med svage borgere bosiddende på ældrecentre, botilbud osv., og giver forslag til håndtering af opgaven i forhold til denne gruppe.
Håndtering af fritagelser – hvad må man?:	Afsnittet beskriver, hvad kommuner må og ikke må i forbindelse med fritagelsesopgaven. Fokus er særligt på rammerne for brugen af ”administrativ fritagelse” i forbindelse med fritagelse af svage borgergrupper og frihedsgrader for legitimationskravet.

2. Introduktion til opgaven med særligt svage borgere

En særlig udfordring i forbindelse med svage borgere i forhold til Digital Post er, at det ikke kan forventes, at alle svage borgere selv møder op i borgerservice og anmoder om fritagelse. Det er kommunernes opgave – så vidt muligt – at hjælpe disse borgergrupper i overgangen til Digital Post.

En indsats over for disse grupper har yderligere den fordel for kommunerne, at fritagelsesopgaven fordeles over så lang tid som muligt.

”Svage borgere” omfatter i denne vejledning borgere, der ikke kun har vanskeligt ved at benytte IT, men af forskellige andre årsager har vanskeligt ved at følge med i de udmeldinger, det offentlige giver vedr. Digital Post, fx på grund af demens, psykiske lidelser, misbrug etc., samt borgere der har vanskeligt ved forlade hjemmet fx på grund af fysiske lidelser og måske ikke har pårørende eller bekendte, der kan hjælpe dem med fritagelse i det omfang, de skal fritages.

2.1 Tidsubegrænset fritagelse

En fritagelse fra Digital Post gælder tidsubegrænset fra registreringsdatoen. Registreringsdatoen er den dato, hvor fritagelsen registreres.

Borgere der er fritaget kan til enhver tid tilmelde sig Digital Post igen ved at logge ind i løsningen med sit NemID og i menuen under tilmelding, tilmelde sig post fra det offentlige.

2.2 Opmærksomhedspunkter

Opgaven med håndtering af de svage borgere i forhold til indførelsen af Digital Post kræver, at kommunen er opmærksom på følgende punkter

Område	Opmærksomhedspunkt
Svage borgergrupper i eget hjem	Svage borgere i eget hjem vil ikke nødvendigvis selv anmode om fritagelse. Det anbefales derfor, at kommunen gør en ekstra indsats for at nå disse borgere. Se afsnit 3.
Svage borgergrupper i ældrecentre, botilbud etc.	Svage borgere i borgergrupper i ældrecentre, væresteder etc. vil ikke nødvendigvis selv anmode om fritagelse. Det anbefales derfor, at kommunen gør en ekstra indsats for at nå disse borgere. Se afsnit 11.
Administrativ fritagelse (kommunen fritager en borger uden dennes underskrift pga. varig svækkelse)	Kommunerne bør sætte sig grundigt ind i, hvad ”administrativ fritagelse” må anvendes til. Se afsnit 6.

3. Håndtering af svage borgere i eget hjem

Lokale indsatser for at sikre håndteringen af svage borgere i eget hjem

Mange af de svage borgere, der bor i eget hjem, vil være tilstrækkeligt informeret via de nationale informationskampagner, men efter lokal vurdering bør kommunen iværksætte lokale indsatser for at sikre, at denne borgergruppe:

- Informeres om Digital Post og muligheden for enten at lære at anvende Digital Post, give læseadgang eller at opnå fritagelse.
- I det omfang, det er nødvendigt, fritages fra Digital Post.

Erfaringen fra flere kommuner er, at de ansatte, der til daglig har kontakt med svage borgere, modtager spørgsmål om fritagelse. Derfor bør de ansatte klædes på til at kunne svare på sådanne spørgsmål og hjælpe med information.

En del svage borgere i eget hjem, som ikke vil være i stand til at benytte Digital Post, er gangbesværede og/eller bor måske langt fra borgerservice. Disse borgere vil have vanskeligt ved selv at komme på borgerservice og har eventuelt ikke familie eller bekendte, der kan anmode om fritagelse via fuldmagt.

Det er op til den enkelte kommune, hvordan en særlig indsats på dette område organiseres. En model er at udnytte den løbende kontakt, som fx hjemmehjælpen har til svage grupper. En mulig fremgangsmåde er beskrevet her.

Den medarbejder, der har kontakt til borgeren i eget hjem, kan medbringe:

- Kortfattet informationsmateriale om Digital Post og evt. materiale om, hvor borgeren kan modtage undervisning i Digital Post eller tildele læseadgang
- En fritagelsesblanket FD 001A, der er forudfyldt med kommunen som fuldmagtsmodtager. Et eksempel på en sådan forudfyldt blanket er vist i bilag I.
- Evt. en standard kvittering for oprettelse af fritagelse. Alternativt kan borgerservice efterfølgende sende en kvittering til den fritagne borger når fritagelsen er oprettet.

Medarbejderen spørger til, om borgeren er i stand til at modtage post digitalt, eller om hun opfylder en eller flere af fritagelsesgrundene. Hvis borgeren opfylder en af fritagelsesgrundene og ønsker at blive fritaget fra Digital Post, skriver borgeren under på, at kommunen kan anmode om fritagelse på borgerservice vegne. Medarbejderen sikrer, at fritagelsesblanketten er korrekt udfyldt og tager den med tilbage til kommunen. Medarbejderen afleverer evt. en udfyldt standardkvittering, alternativt sender borgerservice senere en kvittering.

Procedure for, hvordan en sådan aflevering af blanketten finder sted, aftales i den enkelte kommune.

3.1 To cases – tænkte forløb i en kommune

1. Hjemmehjælper Anne Andreasen kommer på besøg hos borgeren Kristian Kristiansen.

Anne spørger Kristian, om han bruger IT. Det gør han og han mailer flittigt med sin datter, der nu bor i Spanien. Anne spørger så Kristian, om han har hørt om Digital Post. Han har hørt lidt, men ved ikke rigtigt hvad det er, men han vil egentlig gerne vide mere. Anne giver ham en informationsfolder, der forklarer hvad Digital Post er, og hvordan man tilmelder sig. Anne fortæller også Kristian, at han kan kontakte kommunens borgerservice, hvis han har brug for hjælp.

2. Hjemmeplejeren Anne Andreasen kommer på besøg hos borgeren Anders Andersen.

Anne spørger Anders, om han bruger IT. Det gør han ikke, han har ikke computer, og det kommer han aldrig til, fastslår han. Anne forklarer kort om Digital Post, og at Anders kan anmode om fritagelse med den begrundelse, at han ikke har computer. De udfylder fritagelsesblanketten FD 001A. Anders giver fuldmagt til kommunen om at anmode om fritagelse på hans vegne.

Tilbage på kontoret afleverer Anne blanketten til sin chef, Vibeke Jensen, som skriver under som repræsentant for fuldmagtshaver. Vibeke samler alle de blanketter, der er kommet retur, og sørger for, at de bliver afleveret i borgerservice, som så registrerer fritagelserne. I Annes kommune er det aftalt, at det er borgerservice, der sender en kvittering, når fritagelsen er oprettet. Når borgerservice har oprettet fritagelsen printer de derfor en kvittering og sender den til Anders med posten.

4. Borgere, der ikke kan forlade hjemmet

Procedure, hvis borgere ikke kan forlade hjemmet for at blive fritaget.

Ud over en organiseret indsats for at komme i kontakt med borgere, man forventer, vil kunne få behov for hjælp, kan der opstå situationer, hvor borgere kontakter kommunen via telefon eller papirpost og ønsker at anmode om fritagelse, men på grund af varig svækkelse ikke er i stand til at forlade hjemmet og ikke har pårørende/andre, der kan anmode om fritagelse via fuldmagt på borgerens vegne.

I dette tilfælde er det en mulighed, at kommunen sender en medarbejder til den pågældende persons bopæl og sikrer, at vedkommende bliver sagsbehandlet:

- Hvis kommunens medarbejder er fra borgerservice, og har kompetence til at sagsbehandle en anmodning, kan der skrives under på en medbragt blanket (FD 001A).
- Hvis kommunens medarbejder ikke har kompetence til at sagsbehandle fritagelse, gives der fuldmagt til kommunen til at anmode om fritagelse på borgerens vegne (FD 001A). Registreringen sker, når FD 001A afleveres i borgerservice.

Hvis kommunens medarbejder er fra borgerservice, og har kompetence til at sagsbehandle en anmodning, kan fritagelsen enten klares på stedet (via trådløs opkobling til kommunen), eller ved at den kommunale medarbejder registrerer fritagelsen, når hun er kommet tilbage til borgerservice.

Hvis kommunens medarbejder ikke har kompetence til at sagsbehandle fritagelse, gives der fuldmagt til kommunen til at anmode om fritagelse på borgerens vegne. Medarbejderen afleverer den underskrevne blanket i borgerservice, som så registrerer fritagelsen. Procedure for, hvordan en sådan aflevering af blanketten finder sted, aftales i den enkelte kommune. Reglerne for, hvad man må og ikke må i forbindelse med sådanne fritagelser, er beskrevet i afsnit 6.2.

5. Håndtering af svage borgergrupper på ældrecenter, bosteder mv.

Procedure, hvis borgere ikke kan forlade hjemmet for at blive fritaget.

Kommunen har direkte kontakt til mange af de mest oplagte målgrupper for fritagelse, nemlig svage borgere, der bor på fx ældrecentre, bosteder for fysisk eller kognitivt handicappede etc. (herefter betegnet ”centre”). Efter lokal vurdering kan kommunen iværksætte en særlig indsats for at sikre, at disse grupper tildeler læseadgang til Digital Post eller fritages herfra.

5.1 Modeller til håndtering af fritagelser i centre

Tilbagemeldinger fra de kommuner, der er begyndt at planlægge en særlig indsats over for svage borgere i centre, viser, at der primært arbejdes med to modeller til håndtering af fritagelsesopgaven:

- Borgerservice sender medarbejdere ud på centrene og klarer fritagelsen på stedet via opkobling på kommunens netværk.
- Medarbejdere i centrene hjælper beboerne med at udfylde fritagelsesblanketter og samler dem til en samlet forsendelse til borgerservice, som så fritager beboerne.

5.1.1 Borgerservice-modellen

Borgerservice sender en medarbejder ud på centret og opretter de fornødne læseadgange og fritagelser direkte via en opkobling på kommunens netværk. Fordelen ved dette er, at den enkelte beboer bliver fritaget med det samme, mens ulempen er, at alle beboere skal samles på ét tidspunkt for at gennemføre processen. Dette kræver, at personalet i det enkelte center har planlagt forløbet.

5.1.2 Lokal-håndterings-modellen

Som alternativ til at sende en medarbejder fra borgerservice ud kan en eller flere medarbejdere på centret uddannes i at håndtere fritagelsesblanketter, som giver kommunen fuldmagt til at anmode om fritagelse på borgerens vegne. Selve proceduren for vurderingen af om en borger skal fritages, ligner næsten fuldstændigt den som er beskrevet ovenfor i afsnit.

5.2 Særligt om de centre, der ikke sorterer under kommunerne

En række centre, som huser svage borgere, sorterer ikke under kommunerne, men typisk under regionerne, fx bosteder for psykisk syge. Dette ændrer ikke ved, at det er kommunens opgave at sikre, at svage borgere på sådanne centre hjælpes – i det omfang det er muligt – til at tildele læseadgang eller få fritagelse fra Digital Post.

Kommunerne kan derfor (såfremt der findes sådanne centre i den pågældende kommune) tage kontakt til centrene for at aftale et forløb, akkurat som med centre, der sorterer under kommunen.

6. Håndtering af fritagelser – hvad må man?

Dette kapitel omhandler administrative fritagelser, hvor kommunen på vegne af borgeren tildeler en fritagelse fra Digital Post. Derudover behandles spørgsmålet om tilstrækkelig legitimation.

6.1 Administrativ fritagelse – hvad må den bruges til?

I bekendtgørelsen om fritagelse fra tilslutning til Offentlig Digital Post, står der:

”Stk. 4. For en fysisk person, der på grund af varig svækkelse eller lignende tilstand ikke er i stand til at give personligt fremmøde og ikke kan afgive fuldmagt, jf. stk. 1, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om fritagelse uden afgivelse af en underskrevet erklæring om fritagelse. Afgørelse om fritagelse træffes på grundlag af kommunens kendskab til den pågældendes forhold.”

Administrativ fritagelse kan på den baggrund kun anvendes, hvis borgeren er varigt svækket eller lignende, og derfor i ikke er i stand til hverken at give personligt fremmøde eller afgive fuldmagt. Borgere og pårørende og plejepersonale bør så vidt muligt inddrages i og informeres, hvis der gennemføres administrativ fritagelse af en borger.

Det er ikke muligt fx at lave en liste over alle beboere på et ældrecenter og sende dette til borgerservice, som så opretter fritagelse på alle CPR numre nævnt i listen. Så længe en borger kan skrive under på en anmodning om fritagelse, skal der indhentes en underskrift.

Administrativ fritagelse kan finde sted på to måder:

Ved brug af FD 001A

Der udarbejdes et notat med følgende indhold:

- Hvilken borger det drejer sig om – fulde navn som registreret i folkeregister samt CPR-nummer.
- Forklaring på, hvorfor den normale procedure er blevet afvejet.

Dette notat gemmes sammen med FD 001A, som udfyldes af kommunen.

Uden brug af FD 001A

Der udarbejdes et notat med følgende indhold:

- Hvilken borger det drejer sig om – fulde navn som registreret i folkeregister samt CPR.
- Forklaring på, hvorfor den normale procedure er blevet afvejet.
- Tidspunkt for oprettelsen af notatet og hvilken medarbejder der har udarbejdet dette.

Dette notat journaliseres efter kommunalbestyrelsens anvisninger.

Bemærk!: Se evt. vejledningen: Vejledning til sagsbehandling af anmodninger om fritagelse af borgere fra tilslutning til Digital Post

6.2 Tilstrækkelig identifikation af borgerne

Normalt kræver det fremvisning af sygesikringsbevis eller andre identitetspapirer, for at en borger kan anmode om fritagelse. Der er blevet stillet spørgsmål til, om dette krav kan fraviges, hvis kommunen på anden måde har sikret sig en borgers identitet. Der kan fx være tale om en misbruger, som er velkendt af kommunen, men som har vanskeligt ved at identificere sig selv efter de normale retningslinjer.

Her er der forskel på, om der er tale om oprettelse af fritagelse eller læseadgang.

Fritagelse: Formålet med identifikationen er, at kommunen skal være sikker på den pågældende borgers identitet. I vejledningen til bekendtgørelsen om fritagelse fra tilslutning til Offentlig Digital Post, står der:

”§ 4. - Stk. 3. Den fysiske person skal forevise sit sundhedskort eller anden behørig legitimation i forbindelse med afgivelse af erklæringen.

Ifølge stk. 3 skal borgeren forevise sit sundhedskort eller anden behørig legitimation i forbindelse med afgivelse af erklæringen om fritagelse. Der er ikke fastsat nærmere krav til karakteren af den foreviste legitimation. Det afgørende er, at personalet i borgerservice sikrer sig, at de står overfor en person, som er den, som vedkommende udgiver sig for at være.”

Det betyder derfor, at hvis kommunen på anden måde end ved forevisning af fx sygesikringsbevis med sikkerhed er bekendt med en borgers identitet, kan kravet om fremvisning af identificeringspapirer fraviges.

Hvis en kommune ikke med sikkerhed er bekendt med en borgers identitet, kan identifikationen etableres ved kontrolspørgsmål. I så fald skal der spørges til:

- Borgers fulde navn og nuværende og tidligere adresse.
- Evt.:
 - Ægtefælles navn og fødselsdato
 - Barns/Børns navn(e) og fødselsdato(er)
 - Borgers levende forældres navne og fødselsdatoer

Læseadgang For tildeling af læseadgang kan denne kun oprettes ved fremvisning af billedlegitimation, som ved udstedelse af NemID – *dette kan aldrig fraviges*. Dette skyldes at tildeling af læseadgang er særligt byrdefuldt. Skadevirkningen ved evt. fejl derfor er betydelige, fordi uvedkommende hermed har fået uretmæssig adgang til en borgers personlige post fra det offentlige.

7. Hvor kan du læse mere?

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en række andre vejledninger om anvendelsen af Digital Post. I tabellen nedenfor kan du se, hvad du ellers kan få information om.


For mere information og vejledning om Digital Post gå ind på:

<https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/vejledninger/>.

9. Bilag I – Fritagelseskvittering

9.1 Kvittering for fritagelse for Digital Post

En printet standardkvittering for tidsubegrænset fritagne borgere er vist nedenfor.


DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Ole [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

12-04-2016

Kvittering for fritagelse fra Digital Post

Du er fritaget for offentlig Digital Post. Fritagelsen har virkning fra 12-04-2016 og gælder permanent.

Fritagelsen er gældende for
Ole [REDACTED] (CPR-nummer: [REDACTED])

Hvad betyder fritagelsen?

- Du vil fremover modtage din post fra det offentlige som almindelige brevpost.
- I en periode efter din fritagelse kan du opleve, at den samme post leveres både som digital post og som fysisk post. Du skal kun forholde dig til den fysiske post efter fritagelsen.
- Fritagelsen omfatter f. eks. ikke post fra det offentlige, som ifølge anden lovgivning skal sendes med Digital Post. Det drejer sig om lønsedler fra det offentlige og post om Statens Uddannelsesstøtte, som længe er blevet sendt digitalt. Hvis du modtager disse typer af post og vil anmode om fritagelse fra at modtage denne post digitalt, skal du kontakte de myndigheder, der sender dem.
- Du har mulighed for at ophæve din fritagelse fra Digital Post igen, hvis du gerne vil modtage din post fra det offentlige digitalt. Du ophæver fritagelsen på hjemmesiden www.borger.dk/post ved at logge på med NemID og følge vejledningen i løsningen. Hvis du ikke har NemID, bestiller du det på hjemmesiden www.nemid.gv eller på kommunens borgerservicecenter.
- Bemærk, at en fritagelse fra Digital Post ikke betyder, at du er fritaget fra at bruge offentlige digitale selvbetjeningsløsninger. Det betyder, at hvis du f.eks. skal melde flytning eller søge om offentlige ydelser som boligstøtte eller pension, skal du gøre det på hjemmesiden www.borger.dk. Har du brug for hjælp, kan du henvende dig på kommunens borgerservicecenter eller på biblioteket.
- Bemærk, at du er fritaget fra at modtage Digital Post fra det offentlige, fx kommunen og sygehuset. Det er muligt, at du modtager digital post fra private virksomheder som f.eks. forsikringselskaber, pensionselskaber eller banker. Denne fritagelse fra Digital Post fra det offentlige gælder dermed ikke for digital post fra private virksomheder.

Ovenstående følger af lov om Offentlig Digital Post.

Venlig hilsen

Digitaliseringsstyrelsen
Borgerservice
Landgreven 4, Postboks 2193
1017 København K

Hjemmeside: www.digst.dk
Sagbehandler: [REDACTED]

Digital Post er en fællesoffentlig teknisk infrastrukturløsning, som giver mulighed for sikker digital kommunikation mellem myndigheder og borgere/virksomheder. Myndigheder, som er offentlige afsendere af Digital Post, skal kunne modtage og besvare Digital Post fra både borgere, virksomheder og myndigheder. Derudover bør myndigheder så vidt muligt sende breve til borgere eller virksomheder digitalt, herunder som Digital Post.

Vejledninger er udarbejdet og vedligeholdes af KL og Digitaliseringsstyrelsen.

digst.dk