Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

FOU nr 2019.11 (Gældende)

2019-11. Kommunes digitale selvbetjeningsløsning havde forvaltningsretlige mangler

Ministerium: Folketinget

Opfølgning / Opfølgning til

LBK nr 433 af 22/04/2014 § 7 og 8

2019-11. Kommunes digitale selvbetjeningsløsning havde forvaltningsretlige mangler

Ombudsmanden indledte på baggrund af en borgerhenvendelse en generel undersøgelse af en kommunes digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning.

Det var efter ombudsmandens opfattelse uheldigt, at det på kommunens hjemmeside og på borger.dk ikke fremgik udtrykkeligt, at det alene er obligatorisk at anvende den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgninger om hjælpemidler (f.eks. arm- og benproteser eller ortopædiske sko). Ombudsmanden udtalte i sagen, at det er vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de f.eks. lægger information til borgerne på deres hjemmesider.

Derudover gav kommunens digitale selvbetjeningsløsning ikke mulighed for partsrepræsentation, og ombudsmanden udtalte, at kommunen ikke på dens hjemmeside havde sikret udtrykkelig vejledning om muligheden for at blive undtaget fra den obligatoriske digitale selvbetjening i forbindelse med ansøgninger om hjælpemidler samt om fremgangsmåden i den forbindelse. Der burde også sikres vejledning herom på borger.dk. Endelig burde der vejledes om muligheden for at ansøge på anden måde i forbindelse med partsrepræsentation ved ansøgninger om forbrugsgoder og boligindretning.

Både kommunen og Børne- og Socialministeriet svarede ombudsmanden, at de ville tage initiativer til at sikre tydeligere vejledning om den digitale selvbetjeningsløsning.

Børne- og Socialministeriet oplyste derudover, at ministeriet ville tage initiativ til en fællesoffentlig dialog med henblik på at sikre en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af relevante sider på borger.dk, hvor ansvaret for vejledningen er fordelt mellem flere myndigheder. Ombudsmanden henstillede til ministeriet, at der i den forbindelse blev sikret klarhed om de spørgsmål, som var omtalt i ombudsmandens redegørelse.

(Sag nr. 18/00702)

I det følgende gengives ombudsmandens redegørelse i sagen, efterfulgt af en sagsfremstilling:

Ombudsmandens redegørelse

1. Generelt om undersøgelsen

1.1. Sagens baggrund

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse vedrørende administrationen af Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsordning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for at lade sig repræsentere af andre i forbindelse med disse ansøgninger.

Jeg behandlede i februar 2018 en henvendelse fra en borger i Haderslev Kommune, der bl.a. havde klaget til mig over, at hun som partsrepræsentant for sin mor havde haft problemer med at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med en ansøgning om hjælpemiddel efter § 112 i serviceloven (lovbekendtgørelse nr. 988 af 17. august 2017, nu lovbekendtgørelse nr. 1114 af 30. august 2018).

Jeg afsluttede den konkrete sag, men den gav mig anledning til nærmere at undersøge de retlige rammer for Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for partsrepræsentation i den forbindelse.

Borgere, der ønsker at ansøge om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning, kan tilgå Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning enten via borger.dk eller via Haderslev Kommunes hjemmeside.

Ved en umiddelbar undersøgelse af borger.dk fremgik det, at man via denne side kunne søge sin kommune om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Ved indtastning af Haderslev Kommune blev man dirigeret videre til en side, der indeholdt en vejledning om den digitale ansøgningsproces. Når man herefter trykkede sig videre i processen, blev der åbnet et nyt faneblad, hvor man kunne logge ind på kommunens selvbetjeningsløsning med sit NemID.

På Haderslev Kommunes hjemmeside fremgik det, at der kunne søges om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning via borger.dk. På hjemmesiden var der direkte links til den side på borger.dk, hvor man kunne logge sig på kommunens selvbetjeningsløsning med sit NemID. Flere steder på kommunens hjemmeside fremgik det endvidere, at man kunne få yderligere information ved at sende en e-mail til kommunen via sin digitale postkasse på borger.dk.

Der fremgik imidlertid hverken på borger.dk eller Haderslev Kommunes hjemmeside en vejledning om, i hvilken udstrækning der var tale om en obligatorisk eller frivillig digital selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

Derudover var der på både Haderslev Kommunes hjemmeside og på borger.dk en generel vejledning om retten til at lade sig repræsentere af andre og afgivelse af fuldmagt i forbindelse hermed. Der syntes dog ikke i den digitale selvbetjeningsløsning vedrørende ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 at være mulighed for som partsrepræsentant at udfylde og sende en ansøgning, og der var hverken på de indledende sider på borger.dk, på kommunens hjemmeside eller i selve den digitale selvbetjeningsløsning vejledning om, hvorvidt og i givet fald hvordan man som partsrepræsentant kunne ansøge på anden måde end via det digitale selvbetjeningssystem.

Jeg bad på den baggrund den 19. februar 2018 efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, Haderslev Kommune om at besvare en række generelle spørgsmål om de retlige rammer for kommunens digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder om

muligheden for partsrepræsentation i forbindelse med indgivelse af ansøgninger via kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

Jeg bad Haderslev Kommune om at sende sin udtalelse via Digitaliseringsstyrelsen. Efter at have modtaget udtalelserne fra Haderslev Kommune og Digitaliseringsstyrelsen bad jeg desuden den 4. juni 2018 Børne- og Socialministeriet om en udtalelse i sagen.

1.2. Undersøgelsens temaer

Redegørelsen koncentrerer sig hovedsageligt om fire problemstillinger:

Redegørelsens pkt. 5.1 angår spørgsmålet om, i hvilket omfang den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 er obligatorisk eller frivillig, samt myndighedernes pligt til at vejlede borgeren herom.

Redegørelsens pkt. 5.2 handler om retten til partsrepræsentation efter forvaltningslovens § 8 i forbindelse med digitale selvbetjeningsløsninger, samt myndighedernes pligt til at vejlede borgeren om muligheden for at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening og i stedet anvende en ikke-digital ansøgningsprocedure, når selvbetjeningsløsningen ikke giver mulighed for partsrepræsentation.

Redegørelsens pkt. 5.3 vedrører spørgsmålet om myndighedernes vejledningspligt for så vidt angår indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure, idet anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning indebærer, at der som udgangspunkt ikke vil være kontakt mellem borgeren og kommunen.

Endelig handler redegørelsens pkt. 5.4 om vejledningen på Haderslev Kommunes hjemmeside og pkt. 5.5 om ansvaret for den samlede digitale vejledning på borger.dk, idet redegørelsen viser, at borgere, der tilgår den digitale selvbetjeningsløsning for servicelovens §§ 112, 113 og 116 via borger.dk, modtager vejledning på tværs af statslige, fælleskommunale og kommunale sider.

2. Det retlige grundlag

2.1. Obligatorisk digital selvbetjening

Ifølge servicelovens § 112 a, stk. 1, skal en ansøgning om støtte til hjælpemidler, jf. § 112, indgives til kommunalbestyrelsen ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunalbestyrelsen stiller til rådighed (digital selvbetjening).

Denne bestemmelse blev indsat i serviceloven i forbindelse med vedtagelsen af lovforslag nr. L 198/2012-13 (2. samling) om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, anmodninger, meddelelser og erklæringer til offentlige myndigheder, som blev fremsat den 20. marts 2013. Forslaget blev vedtaget som lov nr. 622 af 12. juni 2013.

Servicelovens § 112 a, stk. 1, gælder dog ikke, hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening. I sådanne tilfælde følger det af § 112 a, stk.

2, at kommunalbestyrelsen skal tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening. Det følger endvidere af § 112 a, stk. 2, at kommunalbestyrelsen bestemmer, hvordan en sådan ansøgning skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt.

Derudover fremgår det af § 112 a, stk. 3, at kommunalbestyrelsen helt ekstraordinært – ud over de tilfælde, der er nævnt i stk. 2 – kan undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunalbestyrelsen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.

Servicelovens § 112 a omfatter alene ansøgninger efter servicelovens § 112, og der er ikke bestemmelser i lovgivningen, der indebærer pligt til obligatorisk digital selvbetjening i forbindelse med ansøgninger om henholdsvis forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 113 og 116.

I det omfang der ikke i lovgivningen er fastsat særlige formkrav, har borgerne ret til at henvende sig til myndighederne i den form, de selv ønsker – dog forudsat, at myndighederne rent teknisk er i stand til at modtage henvendelser i den form, som borgeren anvender. Jeg henviser til beskrivelsen af gældende ret i pkt. 2.1 i de almindelige bemærkninger til lovforslag nr. L 72/2001-02 (2. samling) om ændring af forvaltningsloven (Digital kommunikation), som blev fremsat den 30. januar 2002 og vedtaget som lov nr. 215 af 22. april 2002.

Som jeg anførte i min redegørelse i den sag, der er offentliggjort på min hjemmeside som FOB 2015-36, kan borgerne derfor ikke uden hjemmel i lov pålægges pligt til at anvende digital kommunikation – herunder digitale selvbetjeningsløsninger – i forbindelse med deres henvendelser til myndighederne.

2.2. Retten til partsrepræsentation

Efter forvaltningslovens § 8, stk. 1, 1. pkt., kan den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Ifølge stk. 2 gælder bestemmelsen i stk. 1, 1. pkt., ikke, hvis partens interesse i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, eller hvor andet er fastsat ved lov.

En fravigelse af forvaltningslovens § 8 vil kræve, at dette med tilstrækkelig tydelighed fremgår af lovgivningen. Jeg henviser bl.a. til ombudsmandsudtalelserne FOB 2011 12-1, FOB 2012-5 samt FOB 2016-1 om partsrepræsentation i relation til digital kommunikation. Sagerne er offentliggjort på min hjemmeside.

I forhold til servicelovens § 112 a om obligatorisk digital selvbetjening fremgår det omvendt udtrykkeligt af forarbejderne til bestemmelsen (lovforslag nr. L 198/2013-13, jf. ovenfor), at borgerne efter indførelsen af selvbetjeningsløsningen vil kunne lade sig repræsentere af andre i samme omfang som hidtil efter forvaltningslovens § 8.

Der er endvidere i forarbejderne til servicelovens § 112 a (de almindelige bemærkninger til lovforslag nr. 198/2012-13, pkt. 3.1) henvist til den ovenfor omtalte ombudsmandsudtalelse FOB 2011 12-1, som omhandler retten til partsrepræsentation i forhold til universiteters pligtmæssige digitale kommunikation med studerende. Ombudsmanden udtalte i sagen, at der er to muligheder for at overholde forvaltningslovens § 8. Enten skal it-systemet udformes, så det er muligt for andre at bruge det på vegne af borgeren, eller også skal myndigheden indføre mulighed for at blive undtaget for den pligtmæssige elektroniske kommunikation.

Af lovforslagets almindelige bemærkninger (pkt. 3.1) fremgår endvidere bl.a. følgende:

”Det er hensigten, at de offentlige myndigheder tilrettelægger deres håndtering af de konkrete digitale selvbetjeningsløsninger, så der gives mulighed for partsrepræsentation i overensstemmelse med Folketingets Ombudsmands udtalelse.

For generelt at forenkle partsrepræsentation, således at eksempelvis borgere, der ikke selv kan kommunikere digitalt med det offentlige, fortsat kan ansøge, anmelde, indberette mv., vil der blive udviklet en fællesoffentlig digital partsrepræsentationsløsning. Den fællesoffentlige løsning forventes at kunne blive taget i brug i 2013. (…) Løsningen vil herefter skulle implementeres decentralt i relevante selvbetjeningsløsninger. Det vil herefter være muligt at give andre fuldmagt til at forestå en digital selvbetjening.

Indtil der på de relevante løsningsområder er etableret digitale løsninger til håndtering af partsrepræsentation, håndteres partsrepræsentation som hidtil i overensstemmelse med forvaltningslovens § 8. Der kan således være tilfælde, hvor det ikke er muligt at afgive en fuldmagt digitalt, ligesom der kan være tilfælde, hvor den digitale selvbetjeningsløsning ikke giver mulighed for, at andre kan handle på en borgers vegne. I disse tilfælde må afgivelse af fuldmagt og eventuelt også selve ansøgningen ske ikke-digitalt, jf. afsnit 4.2.4 Ekstraordinære situationer. Det er den enkelte myndigheds ansvar at oplyse tilstrækkeligt om dette, jf. udtalelse fra Folketingets Ombudsmand af 15. februar 2012 (2012-5) om partsrepræsentation ved de elektroniske selvbetjeningssystemer minSU og mitUddannelseskort. ”

Det fremgår af lovforslagets bemærkninger til den foreslåede bestemmelse i § 112 a, stk. 3, at bestemmelsen giver hjemmel til helt ekstraordinært at undlade at afvise en ansøgning efter § 112, der ikke er indgivet digitalt. Der fremgår bl.a. følgende af bemærkningerne:

”Udover særlige forhold hos borgeren kan der også helt ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller hos kommunen gør, at der ikke kan ansøges digitalt, eksempelvis hvis selvbetjeningssystemet er ude af drift. I så fald vil kommunalbestyrelsen kunne anvise ansøgeren en anden måde at ansøge på. Derfor foreslås det i stk. 3, at kommunalbestyrelsen i sådanne helt ekstraordinære situationer også kan undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet digitalt. Der vil i sådanne tilfælde være tale om, at der ud fra en samlet vurdering er klare økonomiske fordele ved at modtage anmeldelsen ikke-digitalt. Der henvises til de almindelige bemærkninger ovenfor i afsnit 4.2.3 Særlige forhold og afsnit 4.2.4 Ekstraordinære situationer. ”

Der er som nævnt ovenfor under pkt. 2.1 ikke bestemmelser i lovgivningen, der indebærer pligt til obligatorisk digital selvbetjening i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116. Der er heller ikke i forhold til disse bestemmelser grundlag for at antage, at forvaltningslovens § 8 er tilsigtet fraveget.

2.3. Myndighedernes vejledningspligt

Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Efter bestemmelsen gælder vejledningspligten kun i afgørelsessager og i forhold til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Det følger dog af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, herunder i forbindelse med faktisk forvaltningsvirksomhed. Jeg henviser til overblik #5 om vejledning i Myndighedsguiden på min hjemmeside.

Vejledningspligten gælder desuden i tilfælde, hvor en borger ikke selv har fremsat en anmodning om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren information og vejledning i anledning af den sag, kontakten angår.

Selve vejledningen bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om de regler, der gælder på det pågældende forvaltningsområde. Således også om, hvilken fremgangsmåde der skal følges af den, der ønsker en sag taget under behandling af myndigheden, og om eventuelle tidsfrister mv. Se bl.a. Folketingets Ombudsmands beretning for 2008, sagen FOB 08.92, der er offentliggjort på min hjemmeside. Jeg henviser endvidere til Niels Fenger, Forvaltningsloven med kommentarer (2013), 1. udgave, s. 260 ff., samt Niels Fenger (red.), Forvaltningsret (2018), 1. udgave, s. 384 ff.

3. Nærmere om borger.dk

Borger.dk er en fællesoffentlig borgerportal, der giver adgang til myndighedernes selvbetjeningsløsninger og indeholder informationer til borgerne om det offentlige.

Portalen har eksisteret siden 2007 og drives i et samarbejde mellem staten, KL og Danske Regioner. Digitaliseringsstyrelsen under Finansministeriet står for driften og udviklingen af portalen.

Digitaliseringsstyrelsen har indgået samarbejdsaftaler med en række ressortmyndigheder om ansvaret for, at indholdet på borger.dk fremstår korrekt og opdateret. Det fremgår af Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, at det overordnede ansvar for kvaliteten af indholdet på portalen og portalens informationsarkitektur ligger hos Digitaliseringsstyrelsen, mens ansvaret for det redaktionelle indhold på borger.dk ligger hos de statslige ressortmyndigheder. Det fremgår endvidere af styrelsens hjemmeside, at det på alle portalens sider er anført, hvilke ressortmyndigheder der har skrevet teksten på siden og dermed er ansvarlige for indholdet.

Det fremgår af den udtalelse fra Børne- og Socialministeriet, som jeg har modtaget til brug for min undersøgelse, jf. nærmere nedenfor under pkt. 4.1.3, at indholdet på borger.dk vedrørende den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 er delt mellem Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab samt den kommune, som borgeren ansøger om hjælp.

I forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 via borger.dk modtager borgeren indledningsvis vejledning om de forskellige muligheder for hjælp efter serviceloven. Det fremgår nederst på denne side, at det er Børne- og Socialministeriet, der har skrevet teksten på siden og dermed er ansvarlig for indholdet.

I forbindelse med det næste trin på borger.dk dirigeres borgeren videre til en side, der indeholder vedledning om proceduren for brugen af den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Denne side er efter det oplyste en fælleskommunal side. Det fremgår ikke af borger.dk, hvilken myndighed der har ansvaret for den fælleskommunale vejledning på siden.

Digitaliseringsstyrelsen har imidlertid den 14. december 2018 telefonisk supplerende oplyst, at styrelsen ajourfører og foretager eventuelle tilpasninger på den fælleskommunale side på borger.dk. Kommunerne kan efter det oplyste henvende sig til styrelsen, hvis de ønsker at få lavet specifikke tilpasninger for den enkelte kommune, men det er Digitaliseringsstyrelsen alene, der kan foretage redigeringer på siden.

Efter at have besøgt den fælleskommunale side dirigeres borgeren videre til en side, hvor borgeren ved brug af NemID kan logge på bl.a. Haderslev Kommunes selvbetjeningsløsning, hvor den digitale ansøgning påbegyndes. Det er Haderslev Kommune, der er ansvarlig for selve selvbetjeningsløsningen for ansøgninger til kommunen.

Når borgeren tilgår den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 via borger.dk, modtager vedkommende således vejledning fra henholdsvis Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab samt den kommune, som borgeren ansøger om hjælp.

4. Myndighedernes udtalelser

Jeg bad den 19. februar 2018 Haderslev Kommune om at udtale sig om en række spørgsmål vedrørende dels hjemmelsgrundlaget for at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 og vejledning herom, dels muligheden for partsrepræsentation efter forvaltningslovens § 8 i forbindelse med ansøgninger efter de nævnte bestemmelser. Jeg bad i den forbindelse Haderslev Kommune om at sende sin udtalelse via Digitaliseringsstyrelsen.

Jeg modtog den 22. maj 2018 Haderslev Kommunes og Digitaliseringsstyrelsens udtalelser af henholdsvis 2. og 18. maj 2018.

Jeg stillede herefter den 4. juni 2018 forskellige spørgsmål til Børne- og Socialministeriet, som besvarede disse i et brev af 31. august 2018.

En af mine medarbejdere kontaktede desuden den 11. oktober 2018 Haderslev Kommune telefonisk med henblik på at få oplysninger om et supplerende spørgsmål vedrørende kommunens svar til mig af 2. maj 2018. Haderslev Kommune besvarede denne henvendelse den 28. november 2018.

En præcis gennemgang af mine spørgsmål og myndighedernes svar fremgår af sagsfremstillingen fra s. 23.

4.1. Obligatorisk eller frivillig digital selvbetjening og vejledning herom

4.1.1. Haderslev Kommunes udtalelse af 2. maj 2018

I sin udtalelse af 2. maj 2018 har Haderslev Kommune bl.a. oplyst, at kommunens digitale selvbetjeningsløsning som udgangspunkt er obligatorisk for ansøgninger om hjælpemidler efter servicelovens § 112, jf. § 112 a.

Haderslev Kommune har endvidere oplyst, at den digitale selvbetjeningsløsning er frivillig for så vidt angår ansøgninger om forbrugsgoder eller boligindretning efter henholdsvis servicelovens § 113 og § 116.

Desuden har kommunen oplyst, at der hverken på borger.dk eller kommunens hjemmeside er tilgængelig vejledning om, i hvilken udstrækning det er obligatorisk eller frivilligt at anvende den digitale selvbetjeningsløsning i forhold til ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Det fremgår, at borgerne vejledes om, at selvbetjeningsløsningen er obligatorisk i forbindelse med ansøgninger om hjælp efter servicelovens § 112, hvis de via anden kanal tager kontakt til kommunen, f.eks. ved telefonisk henvendelse.

Haderslev Kommune har i den forbindelse oplyst, at der på borger.dk og kommunens hjemmeside anvendes den samme ansøgningsblanket for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, og at dette uheldigvis kan efterlade borgeren med det indtryk, at den digitale selvbetjeningsordning er obligatorisk i forhold til samtlige bestemmelser.

Haderslev Kommune har oplyst, at kommunen på sin hjemmeside vil tilføje tydelig vejledning om brugen af den digitale selvbetjeningsordning, herunder fremhæve, om løsningen er obligatorisk eller frivillig.

Haderslev Kommune har endvidere oplyst, at muligheden for at ændre vejledningen på borger.dk samtidig undersøges, men at der dog er tale om en landsdækkende digital adgang for borgere med delvis enslydende vejledning blandt kommunerne.

Derudover har Haderslev Kommune oplyst, at kommunen ikke er bekendt med andre tilsvarende hjemmelsproblematikker, men at der på Handicap- og Psykiatriområdet – hvor der via kommunens hjemmeside er mulighed for at indsende ansøgninger om dækning af merudgifter og om ledsageordning efter servicelovens §§ 45, 97 og 100 – vil blive gjort tilsvarende tydeligt opmærksom på, at benyttelsen af den digitale selvbetjeningsløsning er frivillig, og på, hvordan der – når den digitale selvbetjeningsløsning ikke ønskes anvendt – alternativt kan ansøges.

Haderslev Kommune har desuden oplyst, at der hverken på borger.dk eller kommunens hjemmeside gives vejledning om muligheden for fritagelse for den obligatoriske selvbetjeningsløsning, jf. servicelovens § 112 a, stk. 2.

Det er oplyst, at det i de tilfælde, hvor en borger er fritaget for digital selvbetjening efter § 112 a, stk. 2, er kommunens praksis, at borgeren typisk henvender sig telefonisk til en medarbejder i Haderslev Kommune og her modtager vejledning om, at kommunen kan fremsende en ansøgning om hjælpemiddel med almindelig post, som borgeren kan udfylde og returnere med almindelig post eller aflevere ved personligt fremmøde på kommunen.

Haderslev Kommune har endvidere oplyst, at der – hvor relevant – vejledes om, at en partsrepræsentant kan gøre det samme, efter at kommunen har modtaget en skriftlig og gyldig fuldmagt fra parten. Ansøgningen kan endvidere modtages mundtligt efter modtagelse af den skriftlige fuldmagt.

4.1.2. Digitaliseringsstyrelsens udtalelse af 18. maj 2018

Digitaliseringsstyrelsen har i sin udtalelse oplyst, at styrelsen ikke har bemærkninger til, i hvilket omfang der efter serviceloven er hjemmel til at stille krav om digital selvbetjening, hvordan Haderslev Kommune håndterer serviceloven i praksis, samt hvilken vejledning kommunen giver i den anledning, herunder hvordan kommunen håndterer retten til at lade sig repræsentere af andre.

Styrelsen har endvidere bemærket, at det er Børne- og Socialministeriet, der er ansvarlig for indholdet på borger.dk vedrørende "Hjælpemidler og forbrugsgoder".

4.1.3. Børne- og Socialministeriets udtalelse af 31. august 2018

Børne- og Socialministeriet har i sin udtalelse af 31. august 2018 indledningsvis bemærket, at det på baggrund af den foreliggende sag er ministeriets vurdering, at der er behov for en gennemgang af de digitale selvbetjeningsløsninger på ministeriets ressortområde, herunder relevant indhold på borger.dk.

Børne- og Socialministeriet har endvidere oplyst, at ministeriet – ligesom Haderslev Kommune – vurderer, at det vil være hensigtsmæssigt at gennemføre ændringer på borger.dk for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Ministeriet har oplyst, at ændringerne skal sikre borgerne en tydelig vejledning om, hvornår selvbetjeningsløsningen er henholdsvis obligatorisk og frivillig at anvende, samt tydelig vejledning om mulighederne for at blive undtaget fra den obligatoriske digitale selvbetjening.

Det fremgår desuden af Børne- og Socialministeriets svar til mig, at Digitaliseringsstyrelsen til ministeriet har oplyst, at indholdet på artikelsiden på borger.dk er den statslige myndigheds ansvar, hvorefter borgeren omstilles til en fælleskommunal handlingsside i forbindelse med starten på en ansøgningsproces og derefter stilles videre til den valgte kommunes digitale selvbetjeningsløsning.

Artikelsiden, som ministeriet henviser til, er i det konkrete tilfælde den indledende side på borger.dk vedrørende ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Ministeriet bemærker, at borgeren således i den samme ansøgningsproces efter servicelovens §§ 112, 113 eller 116 modtager vejledning via sider, hvis indhold er forankret i henholdsvis Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab og de enkelte bopælskommuner.

Det fremgår også, at Digitaliseringsstyrelsen har oplyst til ministeriet, at vejledningsteksten på borger.dk vedrørende proceduren for den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 er placeret på en fælleskommunal side på borger.dk.

Ministeriet har på den baggrund oplyst, at det kan være hensigtsmæssigt, at ændringerne på borger.dk foretages på baggrund af en fællesoffentlig dialog mellem relevante myndigheder med henblik på, at borgerne modtager en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af de sider, som besøges i samme ansøgningsproces.

Ministeriet har oplyst, at det derfor vil tage skridt til en sådan dialog, herunder med inddragelse af Digitaliseringsstyrelsen.

Børne- og Socialministeriet har endvidere oplyst, at ministeriet ikke er bekendt med lignende hjemmelsproblematikker for anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der kan tilgås via borger.dk. Ministeriet har i den forbindelse tilføjet, at det alene er § 112 i serviceloven, der er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, jf. § 112 a.

4.2. Retten til partsrepræsentation og vejledning herom

4.2.1. Haderslev Kommunes udtalelse af 2. maj 2018

Haderslev Kommune har vedrørende problemstillingen om partsrepræsentation oplyst, at indgangen til den digitale selvbetjeningsløsning på borger.dk og på kommunens hjemmeside for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 i sin nuværende udformning utilsigtet afskærer en valgt partsrepræsentant fra at søge på vegne af borgeren. På borger.dk er der alene oplysning om, at der også kan søges på vegne af eget barn.

Haderslev Kommune har oplyst, at det er muligt at ansøge ved at lade sig repræsentere af en anden, men at det så ikke er muligt at ansøge digitalt via kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Det er i den forbindelse oplyst, at kommunen yder vejledning om partsrepræsentation, hvis en borger eller dennes partsrepræsentant konkret efterspørger vejledning, og kun ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til kommunen.

Det fremgår, at kommunens sagsbehandling i praksis foregår sådan, at kommunen i forbindelse med en konkret henvendelse typisk vil vejlede om, at partsrepræsentanten skal indsende fuldmagt og søge på en papiransøgning, som kommunen sender til partsrepræsentantens e-boks eller fysiske adresse. Der vejledes også om, at oplysninger til ansøgningen kan modtages telefonisk, samt at ansøgning desuden kan afleveres sammen med fuldmagten ved personligt fremmøde på kommunen.

Kommunen har oplyst, at en partsrepræsentant således i realiteten vil være fritaget for den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning i ansøgningssager efter servicelovens § 112 og vil skulle ansøge på anden vis.

Haderslev Kommune har endvidere oplyst, at der på kommunens hjemmeside vil blive tilføjet en vejledning om partsrepræsentation. Det er oplyst, at det for så vidt angår ansøgningssager efter servicelovens § 112 vil fremgå, at det er muligt at blive undtaget fra den obligatoriske digitale selvbetjening, hvis borgeren ønsker at lade sig repræsentere af andre, ligesom det vil fremgå, at partsrepræsentanter i ansøgningssager, hvor den digitale selvbetjening er frivillig, ligeledes er henvist til at ansøge på en anden måde end via digital selvbetjening.

Haderslev Kommune har derudover oplyst, at tilsvarende problematikker vedrørende partsrepræsentation gør sig gældende i andre digitale ansøgningssager efter servicelovens bestemmelser. Det er i den forbindelse oplyst, at der på kommunens hjemmeside også i forhold til disse tilfælde vil blive tilføjet tydeligere vejledning om fritagelsesmulighed og fremgangsmåde, hvis borgeren ønsker en partsrepræsentant. Kommunen har den 28. november 2018 supplerende oplyst, at det drejer sig om ansøgninger om ledsagelse efter servicelovens § 97 samt ansøgninger om merudgifter efter servicelovens § 100.

Endelig har Haderslev Kommune – på baggrund af min henvisning til den konkrete sag, som bl.a. har dannet grundlaget for min undersøgelse, jf. pkt. 1.1 ovenfor – oplyst, at det ikke er kommunens normale

fremgangsmåde at bede en partsrepræsentant om på borgerens vegne at ansøge om et hjælpemiddel efter servicelovens § 112 på borger.dk ved brug af partsrepræsentantens eget NemID/eget navn.

4.2.2. Digitaliseringsstyrelsens udtalelse af 18. maj 2018

Digitaliseringsstyrelsen har i relation til mine spørgsmål om partsrepræsentation oplyst, at det på nogle områder er muligt at afgive digitale fuldmagter, f.eks. ved brug af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning. Det er i den forbindelse nødvendigt, at borgeren nærmere undersøger, hvordan den pågældende myndighed eller det pågældende område håndterer fuldmagter.

Digitaliseringsstyrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen er ansvarlig for den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning, som er udviklet til offentlige myndigheder, der ønsker at give borgerne mulighed for at lade sig partsrepræsentere i digitale selvbetjeningsløsninger.

Med den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning kan borgeren med sit NemID give fuldmagt i forhold til en digital selvbetjeningsløsning til en anden person, medarbejder eller en virksomhed i en afgrænset periode, som borgeren selv vælger.

Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at det i dag er muligt at give og anmode om fuldmagt til 22 specifikke selvbetjeningsløsninger. Selvbetjeningsløsningen vedrørende servicelovens §§ 112, 113 og 116 i Haderslev Kommune anvender ikke den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning. Ved anvendelse af fuldmagtsløsningen afgør borgeren selv, hvilke fuldmagter det er relevant at tildele en partsrepræsentant.

Desuden har Digitaliseringsstyrelsen oplyst, at styrelsen stiller den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning til rådighed for den enkelte myndighed, som selv har ansvaret for den tekniske tilslutning af løsningen. Den enkelte myndighed har også selv ansvaret for at sikre, at deres selvbetjeningsløsninger understøtter digital fuldmagt, hvor det er relevant. Det fremgår, at Digitaliseringsstyrelsen opfordrer til, at understøttelse sker i størst muligt omfang.

Afslutningsvis har Digitaliseringsstyrelsen understreget, at NemID er strengt personligt og en personlig signatur, som ikke må benyttes af andre. Dette gælder også i de tilfælde, hvor der foreligger en fuldmagt, da det fremgår af reglerne for brug af NemID, at indehaveren skal have ene-kontrol over sit

NemID. I de digitale selvbetjeningsløsninger, som tilbyder digital partsrepræsentation, skal repræsentanten bruge sit eget NemID.

4.2.3. Børne- og Socialministeriets udtalelse af 31. august 2018

Børne- og Socialministeriet har i relation til spørgsmålet om partsrepræsentation oplyst, at ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, der foretages via borger.dk, indgives via de respektive kommuners digitale selvbetjeningsløsninger. Det er således ifølge ministeriet et kommunalt anliggende at tilbyde en partsrepræsentant at ansøge om disse ydelser digitalt.

Ministeriet har endvidere anført, at der efter ministeriets opfattelse ikke er et retligt krav om, at myndigheder i alle tilfælde skal sikre en partsrepræsentant mulighed for at ansøge digitalt på borgerens vegne. Hvis vedkommende ikke tilbydes at ansøge digitalt, skal myndigheden i stedet tilbyde partsrepræsentanten at ansøge på en anden måde. Ministeriet henviser i den forbindelse til pkt. 3.1 og 4.2.4 i lovforslag nr. L 198/2012-13, som jeg har henvist til ovenfor under pkt. 3.2.

Endelig har Børne- og Socialministeriet oplyst, at ministeriet ikke for nuværende er bekendt med lignende problematikker vedrørende partsrepræsentation i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der kan foretages via borger.dk.

5. Mine bemærkninger

5.1. Obligatorisk eller frivillig digital selvbetjening og vejledning herom

5.1.1. Som det fremgår, indeholder borger.dk og Haderslev Kommunes hjemmeside links til Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning vedrørende ansøgninger om henholdsvis hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

Som det også fremgår, er det alene servicelovens § 112 vedrørende ansøgning om hjælpemidler, der er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, jf. lovens § 112 a, stk. 1.

Det fremgår imidlertid af oplysningerne fra Haderslev Kommune samt Børne- og Socialministeriet, at det hverken på Haderslev Kommunes hjemmeside eller borger.dk fremgår, i hvilken udstrækning der er tale om en obligatorisk eller frivillig digital selvbetjeningsløsning.

Der er heller ikke oplysninger om, hvordan borgerne kan søge om hjælp, hvis de ikke ønsker at anvende den digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116.

5.1.2. Som jeg tidligere har udtalt i FOB 2015-36, er det vigtigt, at myndighederne er opmærksomme på, om det er obligatorisk eller frivilligt at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når de f.eks. udformer klagevejledninger og lægger information til borgerne på deres hjemmesider.

Den vejledning og information, som myndighederne giver til borgerne, må således ikke fremstå på en måde, der giver borgerne indtryk af, at det er obligatorisk at anvende en selvbetjeningsløsning, som det i virkeligheden er frivilligt at anvende.

5.1.3. Det er derfor efter min opfattelse uheldigt, at det ikke fremgår udtrykkeligt af Haderslev Kommunes hjemmeside og af borger.dk, at det alene i forhold til ansøgninger efter servicelovens § 112 er obligatorisk at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, jf. § 112 a, stk. 1, og at det således er frivilligt, om man vil anvende selvbetjeningsløsningen i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116.

Jeg har noteret mig, at Haderslev Kommune vil indsætte en tydelig vejledning på kommunens hjemmeside om, i hvilket omfang den digitale selvbetjeningsløsning er obligatorisk. Jeg har også noteret mig, at Haderslev Kommune vil vejlede tydeligt om, at den digitale selvbetjening på Handicap- og Psykiatriområdet er frivillig.

Derudover har jeg noteret mig, at Børne- og Socialministeriet er enig i behovet for at sikre klar vejledning på området. Ministeriet vurderer således, at det vil være hensigtsmæssigt at foretage ændringer på

borger.dk med henblik på at sikre tydelig vejledning om, hvornår en selvbetjeningsløsning er henholdsvis obligatorisk eller frivillig.

Jeg har endvidere noteret mig, at ministeriet vil gennemgå de digitale selvbetjeningsløsninger, der er på ministeriets ressortområde, med henblik på at afdække, om borgerne får tilstrækkelig vejledning i forbindelse med de digitale ansøgningsprocesser. Jeg har ligeledes noteret mig, at ministeriet – med inddragelse af Digitaliseringsstyrelsen – vil tage skridt til en fællesoffentlig dialog mellem relevante myndigheder med henblik på, at borgerne modtager en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af de henholdsvis statslige, fælleskommunale og kommunale sider, som besøges i den samme ansøgningsproces.

Jeg forstår ministeriets udtalelse sådan, at ministeriet mener, at der er behov for en overordnet koordinering af vejledningen på de sider på internettet, som borgerne besøger i forbindelse med digitale ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Jeg henviser til pkt. 5.5 nedenfor.

5.1.4. Jeg foretager mig i lyset af myndighedernes udtalelser – herunder de initiativer, som myndighederne vil iværksætte med henblik på at sikre tydeligere vejledning – ikke på det foreliggende grundlag yderligere vedrørende denne del af min undersøgelse.

5.2. Retten til partsrepræsentation og vejledning herom

5.2.1. Som det fremgår af pkt. 2.2 ovenfor, følger det af forvaltningslovens § 8, stk. 1, 1. pkt., at den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt af sagens behandling kan lade sig repræsentere eller bistå af andre, jf. dog stk. 2.

I forbindelse med digitale selvbetjeningsløsninger skal denne retsgaranti sikres ved, at den digitale selvbetjeningsløsning udformes, så det er muligt for andre at bruge løsningen på vegne af borgeren, eller ved at parten ved brug af partsrepræsentation undtages for den obligatoriske digitale selvbetjening og kan ansøge på en anden måde end ved digital selvbetjening. Jeg henviser til ombudsmandsudtalelsen FOB 2011 12-1 samt bemærkningerne til lovforslag nr. 198/2012-13, som er beskrevet ovenfor under pkt. 2.2.

5.2.2. Digitaliseringsstyrelsen har i sin udtalelse oplyst, at den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning ikke anvendes i selvbetjeningsløsningen vedrørende servicelovens §§ 112, 113 og 116 i Haderslev Kommune.

Det fremgår endvidere af Haderlev Kommunes udtalelse, at kommunens selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere, at en borger ønsker at lade sig repræsentere af andre.

5.2.3. Dette medfører, at Haderslev Kommune for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens § 112 er forpligtet til at fravige kravet i § 112 a, stk. 1, om obligatorisk selvbetjening i de tilfælde, hvor en part ønsker at lade sig repræsentere af andre.

Ovenfor under pkt. 2.2 har jeg omtalt ombudsmandssagerne FOB 2011 12-1, FOB 2012-5 samt FOB 2016-1. Som det fremgår af FOB 2012-5, hvor der var tale om en problemstilling, som svarede til den foreliggende sag, er det efter min opfattelse den enkelte myndigheds ansvar at sikre en udtrykkelig

vejledning om muligheden for at blive undtaget fra den obligatoriske digitale kommunikation, hvis borgeren ønsker at lade sig repræsentere af andre.

Haderslev Kommune har således ansvaret for at sikre, at der gives udtrykkelig vejledning om muligheden for at blive undtaget fra den obligatoriske digitale selvbetjening i forbindelse med ansøgning efter servicelovens § 112, som borgeren ønsker at indgive ved hjælp af en partsrepræsentant.

Det er på den baggrund efter min opfattelse ikke tilstrækkeligt, at Haderslev Kommune alene har ydet vejledning om muligheden for at lade sig repræsentere af andre, hvis en borger konkret har efterspurgt vejledning herom.

Jeg har noteret mig, at Haderslev Kommune foranlediget af min henvendelse vil indsætte en vejledning på kommunens hjemmeside om partsrepræsentation samt om muligheden for at blive undtaget fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening for ansøgninger om hjælpemidler efter servicelovens § 112, hvis borgeren ønsker at lade sig repræsentere af andre.

Som det fremgår ovenfor, kan Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning imidlertid også tilgås via borger.dk.

Det bør efter min opfattelse ligeledes sikres, at borgerne, der tilgår Haderslev Kommunes selvbetjeningsløsning via borger.dk, modtager en udtrykkelig vejledning om, at man som part har ret til at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening, hvis man ønsker at lade sig repræsentere af andre i forbindelse med en ansøgning efter servicelovens § 112.

Jeg har forstået, at Haderslev Kommune ikke umiddelbart selv har mulighed for at ændre vejledningen på borger.dk, idet de sider, som borgerne besøger forud for at logge på den digitale selvbetjeningsløsning, er henholdsvis statslige og fælleskommunale, jf. pkt. 3 samt 4.1.3 ovenfor.

Efter min opfattelse er der således behov for en overordnet koordinering af den samlede digitale vejledning på området. Jeg henviser til pkt. 5.5 nedenfor.

5.2.4. I lyset af, at man som partsrepræsentant i forbindelse med ansøgninger efter §§ 113 og 116 ligeledes er nødt til at anvende den ikke-digitale ansøgningsprocedure, er det endvidere væsentligt, at der sikres tilstrækkelig vejledning om, at den digitale selvbetjeningsløsning heller ikke i disse typer af sager indeholder mulighed for at ansøge på vegne af andre.

Jeg har noteret mig, at Haderslev Kommune også for så vidt angår §§ 113 og 116 vil indsætte en vejledning på kommunens hjemmeside vedrørende partsrepræsentation, ligesom kommunen vil vejlede om, at man som partsrepræsentant er henvist til at ansøge efter en ikke-digital fremgangsmåde. Efter min opfattelse er der ligeledes behov for vejledning herom på borger.dk.

5.3. Vejledning om indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure

5.3.1. Som anført ovenfor under pkt. 2.3 om myndighedernes vejledningspligt bør en vejledning bl.a. sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken fremgangsmåde der skal følges af den, der ønsker en sag taget under behandling af myndigheden.

Haderslev Kommune skal på den baggrund efter min opfattelse i henhold til forvaltningslovens § 7, stk. 1, og god forvaltningsskik vejlede borgeren om indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

I tilfælde som det foreliggende, hvor der anvendes en digital selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger om hjælp – og hvor der som følge heraf som udgangspunkt ikke er kontakt mellem borgeren og kommunen – bør vejledning om indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure efter min opfattelse ske på kommunens hjemmeside samt på borger.dk.

Vejledningen er væsentlig for at sikre, at de borgere, der ønsker at vælge den ikke-digitale procedure i forbindelse med ansøgningssager efter servicelovens §§ 113 og 116, reelt har mulighed herfor.

Derudover er vejledningen væsentlig i forhold til at sikre retten til partsrepræsentation i forbindelse med ansøgningssager efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, hvor den digitale selvbetjeningsløsning ikke kan anvendes.

5.3.2. Det er på den baggrund efter min opfattelse uheldigt, at der hverken på borger.dk eller på Haderslev Kommunes hjemmeside har været tilgængelig vejledning om indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure.

Jeg har noteret mig, at Haderslev Kommune vil indsætte en vejledning på kommunens hjemmeside om, hvordan borgerne kan ansøge efter en ikke-digital fremgangsmåde i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116.

Der bør dog efter min opfattelse også vejledes om dette i de tilfælde, hvor en part ønsker at lade sig repræsentere af andre i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, ligesom der bør vejledes på borger.dk. Jeg henviser til mine bemærkninger under pkt. 5.5 vedrørende behovet for en overordnet koordinering af vejledningen på borger.dk.

5.4. Vejledningen på Haderslev Kommunes hjemmeside

Som anført ovenfor under pkt. 5.1, 5.2 og 5.3 er der efter min opfattelse behov for tydeligere vejledning på Haderslev Kommunes hjemmeside om, at kommunens digitale selvbetjeningsløsning alene er obligatorisk for ansøgninger efter servicelovens § 112, om muligheden for partsrepræsentation i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, og om indholdet af den ikke-digitale ansøgningsprocedure.

Jeg har noteret mig, at Haderslev Kommune på flere punkter vil sikre tydeligere vejledning vedrørende kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Jeg henstiller til Haderslev Kommune, at kommunen revider er sin hjemmeside i overensstemmelse med mine bemærkninger ovenfor.

Jeg beder om, at Haderslev Kommune underretter mig, når kommunen har revideret sin hjemmeside. Under alle omstændigheder beder jeg om, at Haderslev Kommune orienterer mig om status herfor inden udgangen af juni 2019.

5.5. Ansvaret for den samlede digitale vejledning på borger.dk

5.5.1. Som anført ovenfor under pkt. 5.1, 5.2 og 5.3 er der efter min opfattelse ligeledes behov for tydeligere vejledning på borger.dk om de ovenfor nævnte spørgsmål.

Som beskrevet under pkt. 3 og 4.1.3 modtager de borgere, der tilgår den digitale selvbetjeningsløsning via borger.dk, i samme ansøgningsproces informationer og vejledning fra henholdsvis Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab samt den pågældende kommune.

5.5.2. Jeg har noteret mig, at Børne- og Socialministeriet vil tage initiativ til en fællesoffentlig dialog mellem relevante myndigheder med henblik på, at borgerne modtager en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af de sider, som besøges på borger.dk.

Jeg henstiller til ministeriet, at der i den forbindelse sikres klarhed om de spørgsmål, som er omtalt ovenfor under pkt. 5.1, 5.2 og 5.3.

Jeg går ud fra, at Børne- og Socialministeriet i relevant omfang inddrager Digitaliseringsstyrelsen i arbejdet.

Jeg beder om, at Børne- og Socialministeriet underretter mig om udfaldet af den fællesoffentlige dialog, og at ministeriet sender sin underretning via Digitaliseringsstyrelsen.

Under alle omstændigheder beder jeg ministeriet om at modtage en status på den fællesoffentlige dialog inden udgangen af juni 2019.

Jeg har sendt denne redegørelse til Haderslev Kommune, Digitaliseringsstyrelsen og Børne- og Socialministeriet.

Jeg har endvidere sendt en kopi af redegørelsen til KL til orientering, idet undersøgelsens emne også vil kunne være relevant for andre kommuner.

Sagsfremstilling

1. Jeg behandlede i februar 2018 en henvendelse fra en borger i Haderslev Kommune, der bl.a. havde klaget til mig over, at hun som partsrepræsentant for sin mor havde haft problemer med at indgive en ansøgning på borger.dk om hjælpemiddel efter § 112 i serviceloven (lovbekendtgørelse nr. 988 af 17. august 2017, nu lovbekendtgørelse nr. 1114 af 30. august 2018).

Jeg afsluttede den konkrete sag, men den gav mig anledning til nærmere at undersøge grundlaget for anvendelsen af Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for partsrepræsentation i forbindelse hermed.

Ved en søgning på borger.dk den 9. februar 2018 fremgik det, at man via hjemmesiden kunne ansøge sin kommune om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

(https://www.borger.dk/Handlingsside? selfserviceId=f0fffc55-d81c-4976-bf30-db7b08f04b55&referringPageId=5fa56be5-432e-4d86-96da-a247c863aa50)

Jeg konstaterede, at når man indtastede ”Haderslev Kommune” og trykkede ”Start”, blev man dirigeret videre til en side, hvor bl.a. følgende fremgik:

”Ansøg om hjælpemiddel / forbrugsgode / boligindretning

Her kan du søge om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning, hvis du har en fysisk eller psykisk funktionsevne, som er varigt nedsat (efter loven om social service §§ 112, 113, 116). Du kan også søge på vegne af dine børn.

Sådan gør du
- Klik på ’Videre’
- Du bliver herefter bedt om at svare ’ja’ eller ’nej’ til to spørgsmål, som skal afklare, om du er berettiget til at søge om et hjælpemiddel
- Opfylder du kravene, kan du klikke på knappen ’Videre’
- Du bliver nu bedt om at logge dig ind på løsningen med dit NemID
- Udfyld de forskellige punkter, løsningen spørger til
- Får du for brug for hjælp undervejs, kan du klikke på et lille spørgsmålstegn ud for hvert punkt. Herefter vil en vejledning dukke op, som kort forklarer dig, hvad punktet går ud på.
- Når punkterne er korrekt udfyldte, får du en kvittering for din ansøgning. Her kan du søge om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning, hvis du har en fysisk eller psykisk funktionsevne, som er varigt nedsat (efter loven om social service §§ 112, 113, 116). Du kan også søge på vegne af dine børn. ”

Når man herefter trykkede på ”Videre”, var der mulighed for at vælge mellem at logge ind ved brug af NemID eller logge ind ved afslutningsvis at underskrive manuelt (uden brug af NemID). Ved en søgning på borger.dk den 9. februar 2018 fremgik det af en vejledning vedrørende den manuelle underskrift, at man på en computer underskrev med musen eller fingeren på en touchpad, og at man på en tablet eller smartphone underskrev med fingeren. (https://b.selvbetjening.nu/borgerdk/help/22888)

Der fremgik imidlertid ikke umiddelbart en vejledning om, i hvilken udstrækning der er tale om en obligatorisk selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

Ved søgningen på borger.dk den 9. februar 2018 fremgik det endvidere, at der vejledtes generelt om retten til at lade sig repræsentere af andre, og det fremgik bl.a., at man kunne give sin fuldmagt digitalt, med en papirfuldmagt eller med en fuldmagtsblanket (https://www.borger.dk/aeldre/fuldmagt). Det fremgik endvidere, at det var nødvendigt, at man nærmere undersøgte, hvordan myndigheden eller området

håndterede fuldmagter. Det blev i den forbindelse oplyst, at det på nogle områder var muligt at give digitale fuldmagter, og at det alternativt var muligt at sende en fuldmagt til en myndighed via Digital Post eller til en myndigheds fysiske adresse.

I forbindelse med en ansøgning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 fremgik der imidlertid ikke umiddelbart at være mulighed for at anføre, at man sendte ansøgningen som partsrepræsentant.

Den 19. februar 2018 skrev jeg til Haderslev Kommune, at jeg på baggrund af den ovenfornævnte henvendelse fra en borger i kommunen havde besluttet af egen drift efter ombudsmandslovens § 17, stk. 2, at rejse en række mere generelle spørgsmål vedrørende grundlaget for anvendelsen af Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning i forbindelse med ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, herunder muligheden for partsrepræsentation i forbindelse med ansøgninger på borger.dk efter servicelovens §§ 112, 113 og 116.

Jeg bad Haderslev Kommune om at udtale sig om forskellige spørgsmål vedrørende dels grundlaget (hjemlen) for at anvende kommunens digitale selvbetjeningsløsning, dels muligheden for partsrepræsentation efter forvaltningslovens § 8. Jeg bad i den forbindelse Haderslev Kommune om at sende sin udtalelse via Digitaliseringsstyrelsen med henblik på, at styrelsen kunne komme med bemærkninger til mine spørgsmål og til kommunens udtalelse.

Jeg bad kommunen om at forholde sig til følgende spørgsmål:

"Hjemmelsgrundlag

a. Jeg beder Haderslev Kommune om at oplyse, i hvilken udstrækning kommunens selvbetjeningsløsning på borger.dk for ansøgninger efter §§ 112, 113 og 116 er obligatorisk.

b. Hvis selvbetjeningsløsningen for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 ikke er fuldt ud obligatorisk, beder jeg Haderslev Kommune om at oplyse, om det tydeligt fremgår af borger.dk eller kommunens hjemmeside, hvilken del af den digitale selvbetjeningsløsning der er obligatorisk, og hvilken del der er et frivilligt tilbud. Jeg henviser i den forbindelse til den sag, som er offentliggjort på min hjemmeside som FOB 2015-36.

c. Derudover beder jeg Haderslev Kommune om at oplyse, om tilsvarende problematikker vedrørende hjemmelsgrundlaget for anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning gør sig gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes til kommunen via borger.dk.

d. Jeg beder endvidere Haderslev Kommune om at oplyse, om der gives vejledning på borger.dk eller kommunens hjemmeside om muligheden for fritagelse for den obligatoriske selvbetjeningsløsning, jf. servicelovens § 112 a, stk. 2.

e. Derudover beder jeg Haderslev Kommune om at redegøre for, hvordan kommunens sagsbehandling foregår i praksis i tilfælde, hvor en borger er fritaget for digital selvbetjening efter § 112 a, stk. 2.

Partsrepræsentation

f. Jeg beder Haderslev Kommune om at redegøre for, hvordan selvbetjeningsløsningen på borger.dk er udformet i relation til spørgsmålet om, hvorvidt det faktisk er muligt at anvende retten til partsrepræsentation i systemet. (…).

g. Hvis det ikke er muligt som partsrepræsentant at foretage digitale ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 via borger.dk, bedes Haderslev Kommune oplyse, om og i så fald hvordan en ansøgning kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.

h. Jeg beder endvidere Haderslev Kommune om at oplyse, på hvilken måde og med hvilket indhold kommunen i så fald vejleder borgerne om muligheden for at indgive en ansøgning på anden måde end ved digital selvbetjening.

i. Jeg beder i fortsættelse heraf Haderslev Kommune om at redegøre for, hvordan kommunens sagsbehandling foregår i praksis i tilfælde, hvor partsrepræsentation ikke kan ske i digital form.

j. Derudover beder jeg Haderslev Kommune om at oplyse, om tilsvarende problematikker vedrørende partsrepræsentation gør sig gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes til kommunen via kommunens digitale selvbetjeningsløsning.

k. Endelig kan jeg på baggrund af den ovenfor nævnte klage fra en borger i Haderslev Kommune forstå, at Haderslev Kommune flere gange skulle have bedt pågældende om på partens vegne at ansøge om hjælpemiddel efter servicelovens § 112 på borger.dk ved brug af partsrepræsentantens egen NemID/i eget navn. Jeg beder Haderslev Kommune oplyse, hvorvidt dette er korrekt forstået, og om det er kommunens normale fremgangsmåde. ”

2. Jeg modtog den 18. maj 2018 en besvarelse af min henvendelse fra henholdsvis Haderslev Kommune og Digitaliseringsstyrelsen.

2.1. Haderslev Kommune skrev i sit svar af 2. maj 2018 bl.a. følgende:

”Hjemmelsgrundlag

a)

Haderslev Kommunes digitale selvbetjeningsløsning på borger.dk er med lov nr. 622 af 12. juni 2013 som udgangspunkt obligatorisk for ansøgninger om hjælpemidler efter servicelovens § 112, jf. § 112 a.

Søges der om forbrugsgode eller boligindretning efter servicelovens §§ 113 og 116 kan der søges herom ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning. Det er dog frivilligt, idet ansøgninger efter disse bestemmelser ikke er omfattet af hjemlen til obligatorisk digital selvbetjening.

Haderslev Kommune har på borger.dk og på hjemmesiden på nuværende tidspunkt ingen tilgængelig vejledning vedrørende obligatorisk eller frivillig anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgning om hjælpemiddel, forbrugsgode og boligindretning efter servicelovens bestemmelser herom. Borgeren vejledes dog om, at det er obligatorisk at ansøge om hjælpemiddel ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, hvis borgeren via anden kanal tager kontakt til kommunen, fx ved telefonisk henvendelse.

b)

Som det fremgår ovenfor under a) er den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 ikke fuldt ud obligatorisk. Det er frivilligt for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116.

Det fremgår ikke af borger.dk eller kommunens hjemmeside, hvilken del af den digitale selvbetjeningsløsning, der er obligatorisk og hvilken del det er frivillig at anvende.

Af borger.dk og kommunens hjemmeside fremgår, at det er samme ansøgningsblanket for såvel hjælpemiddel, forbrugsgode og boligindretning, hvilket – når ingen alternativ ansøgningsløsning er oplyst – uheldigvis kan efterlade borgeren med det indtryk, at den digitale selvbetjeningsløsning er obligatorisk for ansøgning om hjælpemiddel, forbrugsgode og boligindretning. Den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgning efter servicelovens §§ 113 og 116 er helt frivilligt, ligesom særlige forhold for den enkelte borger i § 112 ansøgningssager, efter kommunens skøn kan medføre, at anvendelsen af den digitale løsning ikke er obligatorisk, jf. servicelovens § 112 a, stk. 2.

Haderslev Kommune har på baggrund af besvarelsen af a) og b) foranlediget, at kommunens hjemmeside fremover vil indeholde tydelig vejledning om brugen af den digitale selvbetjeningsløsning, herunder fremhæve om løsningen er obligatorisk eller frivillig. Vejledningen vil være at finde i tilknytning til ansøgningsblanketterne på haderslev.dk/sundhed og helbred/hjælp og pleje/hjælpemidler.

Haderslev Kommune har således taget skridt til ændring af hjemmesiden for så vidt angår den vejledning, der gives til borgerne. Samtidig undersøges muligheden for at ændre vejledningen på borger.dk, der dog er en landsdækkende digital indgang for borgere med delvis enslydende vejledninger blandt kommunerne. Ved afklaring af denne mulighed vil også vejledningen tilføjes her.

For ansøgninger om hjælpemidler efter servicelovens § 112, er det således foranlediget, at der tilføjes følgende tekst på Haderslev Kommunes hjemmeside svarende til: '*Søger du om et hjælpemiddel, er det obligatorisk at benytte den digitale selvbetjeningsløsning. Ved denne digitale selvbetjeningsløsning, kan du fortsat blive betjent på anden vis, hvis du ikke er i stand til at kommunikere digitalt. Det er Borgerservice eller den myndighed, du skal kommunikere med, der tager stilling til, om du kan blive betjent på anden vis. Det kan f.eks. være, hvis du har et handicap, en psykisk lidelse, er socialt udsat eller hjemløs, har sprogvanskeligheder, er stærkt ordblind eller ikke har færdigheder til at betjene en computer. Du kan i så fald kontakte kommunen på følgende telefonnummer/mail... Du kan også møde personligt op på Haderslev Borgerservice i henholdsvis Haderslev, Gram og Vojens. Adresser og åbningstider finder du her.* '

For ansøgninger efter servicelovens §§ 113 og 116 er det foranlediget, at der tilføjes følgende tekst på hjemmesiden svarende til: '*Søger du om et forbrugsgode eller en boligindretning, er det frivilligt at benytte den digitale selvbetjeningsløsning. Vi opfordrer dig til at ansøge via den digitale selvbetjeningsløsning, som du finder her. Hvis du ikke ønsker det, kan du ansøge på følgende måde: Kontakt Haderslev Kommune på følgende telefonnummer/mail. Du kan også møde personligt op på Haderslev Borgerservice i henholdsvis Haderslev, Gram og Vojens. Adresse og åbningstider finder du her.* '

Herudover er medarbejderne i Haderslev Kommunes Visitation, der behandler indkomne ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, vejledt om indholdet i servicelovens § 112 a, stk. 2 og 3. De er vejledt om, at særlige forhold kan medføre, at borgere kan fritages for at anvende den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning på borger.dk, hvis kommunen ud fra en helhedsvurdering bedømmer, at borgeren - ud fra beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer - ikke vil være i stand til at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning efter modtagelse af hjælp hertil.

Særlige forhold kan f.eks. foreligge, hvor der er tale om borgere med et handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse samt demens, borgere, der mangler digitale kompetencer, visse socialt udsatte borgere, borgere med psykiske lidelser, hjemløse, borgere med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp eller medbetjening fra myndighedens side ikke vurderes som en egnet løsning. Der er tale om et individuelt skøn for hver borger i de anførte grupper. Særlige forhold vil også kunne foreligge, hvis borgeren er fængslet eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform. Anvendelse af selvbetjeningsløsninger, der forudsætter identifikation med Nem ID, kræver, at borgeren kan erhverve et sådan ID. Det forudsætter, at borgeren er over 15 år og har et dansk personnummer. Har borgeren ikke mulighed for at få tildelt et personnummer, er det som udgangspunkt et særligt forhold, som giver borgeren adgang til at ansøge på anden måde end ved hjælp af selvbetjeningsløsningen.

c)

Haderslev Kommune er ikke bekendt hermed. Dog er det foranlediget, at der på Handicap- og Psykiatriområdet, hvor der via kommunens hjemmeside er mulighed for at indsende ansøgninger om dækning af merudgifter og om ledsageordning efter servicelovens §§ 45, 97 og 100, gøres tilsvarende tydeligt opmærksom på, at benyttelsen af den digitale selvbetjeningsløsning er frivillig, og hvordan der – når den digitale selvbetjeningsløsning ikke ønskes anvendt – alternativt kan ansøges.

d)

Der henvises til besvarelsen under b).

e)

Haderslev Kommunes sagsbehandling i praksis i tilfælde, hvor borgeren er fritaget for digital selvbetjening efter § 112 a, stk. 2, foregår således, at borgeren typisk henvender sig telefonisk til en medarbejder i Haderslev Kommunes Visitation, og her modtager vejledning om, at kommunen kan fremsende en ansøgning om hjælpemiddel med almindelig post, som borgeren kan udfylde og returnere med almindelig post eller aflevere ved personligt fremmøde i Borgerservice eller i Visitationen. Der vejledes om - hvor relevant - at en partsrepræsentant kan gøre det samme, dog efter fremsendt skriftlig og gyldig fuldmagt

er tilgået kommunen. Ansøgningen kan endvidere - efter skriftlig fuldmagt er modtaget - modtages mundtligt. Der vejledes endvidere om, at fuldmagten skal indeholde personnummer på såvel borger som partsrepræsentant. Det er begrundet i, at kommunen som udgangspunkt kommunikerer digitalt med partsrepræsentanten og således sender al post til partsrepræsentantens e-boks, alternativt til dennes fysiske adresse.

Partsrepræsentation

Efter forvaltningslovens § 8, stk. 1, 1. pkt. kan den, der er part i en sag på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre, dog ikke hvis partens interesse i at lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, eller hvor andet er fastsat ved lov.

f)

Den nuværende indgang til anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning på borger.dk og på kommunens hjemmeside for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgode og boligindretning efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 afskærer i den nuværende udformning utilsigtet en valgt partsrepræsentant fra at søge på vegne af borgeren. Det oplyses kun på borger.dk, at der også kan søges på vegne af eget barn.

g)

Haderslev Kommune kan oplyse, at det dog er muligt at ansøge ved brug af en partsrepræsentant, dog ikke via borger.dk eller kommunens hjemmeside. Haderslev Kommune yder vejledning om partsrepræsentation, hvis en borger eller dennes partsrepræsentant konkret efterspørger den og kun ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til kommunen. Ved en konkret henvendelse vil kommunen typisk vejlede om, at partsrepræsentanten skal indsende fuldmagt og søge på en papiransøgning, som kommunen sender til partsrepræsentantens e-boks eller fysiske adresse. Der vejledes også om, at oplysninger til ansøgningen kan modtages telefonisk og at sagen vil blive behandlet efter modtagelse af en gyldig fuldmagt. Ansøgning kan også afleveres sammen med fuldmagten ved personligt fremmøde i Borgerservice eller i Visitationen.

En partsrepræsentant vil således i realiteten være fritaget fra at anvende den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning i ansøgningssager efter servicelovens § 112, og være anvist til at søge på anden vis. Når partsrepræsentation er etableret, vil kommunens forespørgsler og fremsendelse af afgørelser mv. dog som udgangspunkt tilgå borgerens partsrepræsentant på dennes e-boks.

Haderslev Kommune har derfor foranlediget, at det på hjemmesiden tilføjes svarende til: '*Som part i en sag har du ret til at lade dig repræsentere af en anden person. Selvom du har en partsrepræsentant, skal du stadig selv medvirke til sagens behandling. Hvis du ønsker at lade dig repræsentere af en anden, kræver det en skriftlig fuldmagt til partsrepræsentanten. Du bestemmer selv hvor længe din fuldmagt skal gælde. Fuldmagten skal indeholde både dit eget og partsrepræsentantens personnummer. Grunden hertil er, at kommunen sender bl.a. afgørelsen til partsrepræsentantens e-boks. Fuldmagten skal også oplyse hvad du giver partsrepræsentanten lov til at gøre på dine vegne. Du kan sende fuldmagten til kommunen med almindelig post eller aflevere den personligt på Borgerservice i Haderslev, Gram eller Vojens eller*

i Visitationen i Haderslev. Adresser og åbningstider finder du her. Du kan også ringe til kommunen på telefonnummer og få nærmere vejledning. '

For så vidt angår ansøgningssager efter § 112, er det foranlediget tilføjet svarende til: '*Hvis du har en partsrepræsentant, har du mulighed for at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening, når du søger om et hjælpemiddel efter servicelovens § 112.* ' Resten af vejledningen er som ovenfor.

I andre ansøgningssager, hvor det er muligt - men ikke obligatorisk - at søge digitalt, vil der også blive indsat en tilsvarende vejledning om måden at ansøge på som partsrepræsentant, herunder at en partsrepræsentant er henvist til at ansøge på anden vis end ved digital selvbetjening.

Ovennævnte vejledning om partsrepræsentation er foranlediget iværksat på kommunens hjemmeside: haderslev.dk/sundhed og helbred/hjælp og pleje/hjælpemidler, for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens § 112. Tilsvarende vejledning for de øvrige digitale selvbetjeninger vil blive indsat de relevante steder.

h)

Der henvises til besvarelsen under g).

i)

Der henvises til besvarelsen under e) og g).

j)

Ja, tilsvarende problematikker vedrørende partsrepræsentation gør sig tilsvarende gældende i andre digitale ansøgningssager efter servicelovens bestemmelser. Som oplyst under svar f) og g) har Haderslev Kommune foranlediget, at der på hjemmesiden vejledes tydeligt om fritagelsesmuligheden og fremgangsmåden, hvis borger ønsker en partsrepræsentant.

k)

Det er ikke Haderslev Kommunes normale fremgangsmåde at bede en partsrepræsentant om på borgers vegne at ansøge om et hjælpemiddel efter servicelovens § 112 på borger.dk ved brug af partsrepræsentantens eget Nem ID/eget navn. Haderslev Kommune finder på baggrund af sagens akter, sagsbehandlerens erindring samt at ovennævnte ikke er kommunens normale fremgangsmåde, at der er en kraftig formodning for, at en sådan vejledning ikke er givet partsrepræsentanten i den konkrete klagesag. "

2.2. Digitaliseringsstyrelsen skrev i sit svar af 18. maj 2018 bl.a. følgende:

"Digitaliseringsstyrelsen kan for så vidt angår partsrepræsentation oplyse, at det på nogle områder er muligt at afgive digitale fuldmagter. Dette kan eksempelvis gøres ved brug af den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning. Det er nødvendigt, at borgeren nærmere undersøger, hvordan den pågældende myndighed eller område håndterer fuldmagter.

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlige for den fællesoffentlige digitale fuldmagts-løsning, som er udviklet til offentlige myndigheder, som ønsker at give borgerne mulighed for at lade sig partsrepræsentere i digitale selvbetjeningsløsninger. Med den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning kan borgere med sit NemID give fuldmagt til en digital selvbetjeningsløsning til en anden person, medarbejder eller en virksomhed i en afgrænset periode, som borgeren selv vælger.

Hvis borgeren ikke har NemID, eller har svært ved det digitale, kan den it-stærke part, som skal modtage fuldmagten, anmode om den digitale fuldmagt. Herefter modtager borgeren en anmodning som fysisk post, som underskrives og sendes til Digitaliseringsstyrelsen eller afleveres i udvalgte borgerservicecentre, der opretter fuldmagten digitalt. Når der er afgivet en digital fuldmagt, kan modtageren med sit eget NemID agere på vegne af borgeren i de udvalgte digitale selvbetjeningsløsninger.

Det er i dag muligt at give og anmode om fuldmagt til 22 specifikke selvbetjeningsløsninger - blandt andet til at se sundhedsjournalen på Sundhed.dk, søge om boligstøtte eller SU - via den digitale fuldmagtsløsning. Selvbetjeningsløsningen 'Ansøgning om hjælpemiddel/forbrugsgode/boligindretning' i Haderslev Kommune anvender ikke den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning. Borgeren afgør selv hvilke fuldmagter, der er relevante at tildele en partsrepræsentant.

Digitaliseringsstyrelsen stiller den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning til rådighed for den enkelte myndighed, som selv har ansvaret for den tekniske tilslutning af løsningen. Den enkelte myndighed har også selv ansvaret for at sikre sig, at deres selvbetjeningsløsninger understøtter digital fuldmagt, hvor det er relevant. Digitaliseringsstyrelsen opfordrer til, at det sker i størst muligt omfang.

Den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning kan tilgås via borger.dk https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/fuldmagt.

Digitaliseringsstyrelsen skal understrege, at NemID er strengt personligt og en personlig signatur, som ikke må benyttes af andre. Dette gælder også i de tilfælde, hvor der foreligger en fuldmagt, da det fremgår af reglerne for brug af NemID, at indehaveren skal have ene-kontrol over sit NemID. I de digitale selvbetjeningsløsninger, som tilbyder digital partsrepræsentation, skal repræsentanten bruge sit eget NemID.

Digitaliseringsstyrelsen har ikke bemærkninger til, i hvilket omfang der efter serviceloven er hjemmel til at stille krav om digital selvbetjening, hvordan Haderslev kommune håndterer serviceloven i praksis samt hvilken vejledning kommunen giver i den anledning, herunder hvordan kommunen håndterer retten til at lade sig repræsentere af en anden.

Det er Børne- og Socialministeriet, der er ansvarlig for indholdet på borger.dk vedrørende 'Hjælpemidler og forbrugsgoder': https://www.borger.dk/handicap/Hjælpemidler/Hjaelpemidler-og-forbrugsgoder. "

3. I et brev af 4. juni 2018 bad jeg herefter Børne- og Socialministeriet om en supplerende udtalelse i sagen. Jeg skrev bl.a. følgende til ministeriet:

”Jeg beder Børne- og Socialministeriet om særligt at forholde sig til Haderslev Kommunes udtalelse om muligheden for at ændre vejledningsteksten på borger.dk vedrørende den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens § 112, 113 og 116 med henblik på at tydeliggøre, hvilken del af den digitale selvbetjeningsløsning der er obligatorisk, og hvilken del der er et frivilligt tilbud (jf. punkt b i Haderslev Kommunes udtalelse).

Jeg beder endvidere Børne- og Socialministeriet om at oplyse, om ministeriet har kendskab til, om tilsvarende problematikker vedrørende hjemmelsgrundlaget for anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning gør sig gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes via borger.dk (jf. punkt c i Haderslev Kommunes udtalelse).

Derudover beder jeg Børne- og Socialministeriet om at forholde sig til Haderslev Kommunes oplysning om, at den digitale selvbetjeningsløsning på borger.dk for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 i den nuværende udformning utilsigtet afskærer en partsrepræsentant fra at sende digitale ansøgninger på vegne af parten (jf. punkt f i Haderslev Kommunes udtalelse).

Endelig beder jeg Børne- og Socialministeriet om at oplyse, om tilsvarende problematikker vedrørende partsrepræsentation gør sig gældende i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der sendes til via borger.dk (jf. punkt j i Haderslev Kommunes udtalelse). ”

4. Børne- og Socialministeriet besvarede min henvendelse i et brev af 31. august 2018, hvor ministeriet bl.a. skrev følgende:

”Overordnet bemærker Børne- og Socialministeriet, at ministeriet på baggrund af sagens oplysninger vurderer, at der er behov for en gennemgang af de digitale selvbetjeningsløsninger på ministeriets ressortområde, herunder relevant indhold på borger.dk. En gennemgang vil kunne afdække, om borgerne får tilstrækkelig vejledning i forbindelse med ansøgningsprocesser, herunder i forhold til om den enkelte digitale løsning er obligatorisk at anvende. Ministeriet vil derfor nu gå i gang med at se på området.

<u>Ad 1</u>

Ministeriet vurderer ligesom Haderslev Kommune, at det vil være hensigtsmæssigt at gennemføre ændringer på borger.dk for så vidt angår ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116. Ændringerne skal sikre borgerne en tydelig vejledning om, hvornår en selvbetjeningsløsning er henholdsvis obligatorisk og frivillig at anvende for borgerne samt sikre en tydelig vejledning om muligheder for at blive undtaget obligatorisk digital selvbetjening.

Ministeriet skal imidlertid bemærke, at ansvaret for indholdet på borger.dk er delt mellem bl.a. statslige, fælleskommunale og kommunale parter. Digitaliseringsstyrelsen har oplyst, at mens det for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116 gælder, at indholdet på artikelsiden er den statslige myndigheds ansvar, omstilles borgerne i forbindelse med opstart af en ansøgningsproces først til en fælleskommunal handlingsside og derefter videre til den valgte kommunes selvbetjeningsløsning. I samme ansøgningsproces modtager borgeren derfor vejledning via sider, hvis indhold er forankret i henholdsvis Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab og i de enkelte bopælskommuner.

Digitaliseringsstyrelsen har endvidere oplyst, at vejledningsteksten på borger.dk om den digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter servicelovens §§ 112, 113 og 116, som Folketingets Ombudsmand gengiver på side 2 i sit brev til Haderslev Kommune, er placeret på en fælleskommunal side på borger.dk.

Det kan derfor være hensigtsmæssigt, at ændringerne foretages på baggrund af en fællesoffentlig dialog mellem relevante myndigheder med henblik på, at borgerne modtager en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af de sider, som besøges i samme ansøgningsproces. Ministeriet vil derfor tage skridt til en sådan dialog, herunder med inddragelse af Digitaliseringsstyrelsen.

Ad 2

Ministeriet er ikke for nuværende bekendt med lignende problematikker vedrørende hjemmelsgrundlaget for anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der kan tilgås via borger.dk.

For så vidt angår ansøgningsprocesser efter serviceloven kan oplyses, at ansøgninger efter servicelovens § 112 om hjælpemidler er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, jf. lovens § 112 a, hvorimod det er frivilligt for en borger at benytte en digital selvbetjeningsløsning til at ansøge om ydelser efter servicelovens øvrige bestemmelser. For ansøgninger efter § 112 gælder endvidere, jf. § 112 a, stk. 2, at hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunalbestyrelsen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening.

Det er ministeriets vurdering, at nærværende sag giver anledning til en bredere gennemgang af vejledningstekst i relation til digitale selvbetjeningsløsninger på ministeriets ressortområde. Ministeriet vil derfor tage skridt hertil.

Ad 3

Ministeriet kan oplyse, at ansøgninger efter lovens §§ 112, 113 og 116, der tilgås via borger.dk, indgives via de respektive kommuners digitale selvbetjeningsløsninger. Det er således et kommunalt anliggende at tilbyde en partsrepræsentant at ansøge om disse ydelser digitalt. Der henvises også til Digitaliseringsstyrelsens udtalelse i sagen, hvoraf fremgår, at 'Digitaliseringsstyrelsen stiller den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning til rådighed for den enkelte myndighed, som selv har ansvaret for den tekniske tilslutning af løsningen. '

Det er ministeriets opfattelse, at der ikke er et retligt krav om, at myndigheder i alle tilfælde skal sikre en partsrepræsentant mulighed for at ansøge digitalt på borgerens vegne. Her kan bl.a. henvises til L 198/2012, punkt 3.1. og 4.2.4. Tilbydes vedkommende ikke at ansøge digitalt, skal myndigheden i stedet tilbyde partsrepræsentanten at ansøge på anden måde end digitalt.

Ad 4

Ministeriet kan oplyse, at ministeriet ikke for nuværende er bekendt med lignende problematikker vedrørende partsrepræsentation i forbindelse med ansøgninger om andre ydelser efter serviceloven, der kan tilgås via borger.dk. "

5. Jeg kontaktede den 11. oktober 2018 Haderslev Kommune telefonisk med henblik på at få konkretiseret, hvilke andre ansøgningssager efter servicelovens bestemmelser kommunen henviste til i pkt. j i kommunens svar til mig af 2. maj 2018.

Haderslev Kommunen oplyste, at kommunen ville vende tilbage med disse oplysninger. Haderslev Kommune oplyste i den forbindelse, at de ændringer på kommunens hjemmeside, som kommunen i sit svar til mig af 2. maj 2018 havde anført, at kommunen ville foretage, endnu ikke var foretaget, idet kommunen havde overvejet, om det ville give bedst mening at afvente min udtalelse i sagen.

6. Haderslev Kommune har den 28. november 2018 telefonisk supplerende oplyst, at der i pkt. j i kommunens svar henvises til ansøgningssager efter servicelovens § 97 (ledsagelse) samt ansøgningssager efter servicelovens § 100 (merudgifter). Haderslev Kommune har endvidere bekræftet dette i en e-mail af samme dato.

7. Digitaliseringsstyrelsen har den 14. december 2018 telefonisk supplerende bl.a. oplyst, at styrelsen ajourfører og laver eventuelle tilpasninger på den fælleskommunale side på borger.dk.

Kommunerne kan endvidere efter det oplyste henvende sig til styrelsen, hvis kommunerne ønsker at få lavet specifikke tilpasninger for den enkelte kommune, men det er Digitaliseringsstyrelsen alene, der kan foretage redigeringer på siden.