

Digital kommunikation

DET MENER ÆLDRE SAGEN

Ældre@Sagen

Ældre Sagens holdninger til digital kommunikation:

1. Gode alternativer til digital kommunikation

De offentlige myndigheder skal fortsat opretholde alternativer til obligatorisk digital selvbetjening og Digital Post for de borgere, der ikke er digitale.

2. Generel fritagelse for digital kommunikation

Det skal være muligt som borger at blive generelt fritaget for digital kommunikation med de offentlige myndigheder, og det skal være let at gå fra at være digital til ikke-digital og omvendt.

3. Brugervenlige digitale løsninger og borgercentreret digitalisering

Der skal være brugervenlige digitale løsninger til alle, og digitaliseringen skal tage udgangspunkt i borgernes behov.

4. Bedre digitale muligheder for pårørende

De offentlige myndigheder skal tilbyde digital fuldmagt/ repræsentation ved alle digitale selvbetjeningsløsninger, hvor det er relevant.

5. Gode forhold for it-frivillige

Der skal være gode forhold lokalt for it-frivillige.

6. Digitalisering uden tvungne omkostninger

I dag er man som borger ikke tvunget til at købe it-udstyr og internetadgang for at kommunikere med myndighederne. Det skal fastholdes, så digitaliseringen ikke medfører meromkostninger for borgerne.

7. Internetdækning i hele landet

Der skal være internetdækning i hele landet, så alle har mulighed for at kommunikere med de offentlige myndigheder digitalt.

8. Tryk og sikker digital kommunikation

De offentlige myndigheder skal sikre, at borgerne trygt og sikkert kan anvende digitale selvbetjeningsløsninger.

Indledning

I 2011 vedtog Regeringen, KL og Regionerne en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi, gældende fra 2011-2015. Målet var blandt andet, at 80% af kommunikationen mellem borgere og offentlige myndigheder i 2015 skulle foregå digitalt. Siden 2011 er der indført obligatorisk Digital Post for borgerne og obligatorisk digital selvbetjening på en lang række sagsområder bl.a. flytning, bestilling af sygesikringskort, ansøgning om pension og boligstøtte. En ny digitaliseringsstrategi gældende for 2016-2020 skal sætte rammerne for den videre digitalisering af det offentlige.

Digitaliseringen stiller store krav til borgerne og kan være en udfordring særligt for ældre, der ikke er vokset op med den nye teknologi. Ifølge Danmarks Statistik og Ældre Sagens beregninger fra 2015 har ca. 260.000 danskere over 65 år aldrig været på internettet. Der er tale om en stagnation siden 2014, men tallet er halveret set i forhold til 2010. Selvom flere ældre er blevet digitale over de seneste år, så bruger danskere over 65 år internettet mindre hyppigt og har færre it-færdigheder end den yngre del af befolkningen. Dog udgør ældre på it-området langt fra en homogen gruppe. Særligt i alderen 65-74 år er flere ældre flittige internetbrugere, mens ældre, der aldrig har anvendt internettet, i højere grad skal findes i de ældste aldersgrupper.

Derfor skal digitaliseringsstrategien for 2016-2020 også sikre hjælp og alternativer i de kommende år, så digitaliseringsprocessen foregår med værdighed, respekt og tryghed for den enkelte borger.

Fokusområde 1: Gode alternativer til digital kommunikation

I 2015 var der 260.000 danskere over 65 år, der aldrig har anvendt internettet. Alderdommen er samtidig et tidspunkt i livet, hvor det kan være svært at følge med udviklingen, og sygdom eller svækkelse kan sætte en stopper for det, man engang kunne. Derfor vil der i fremtiden være et stigende antal ældre, som måske i dag er dus med computer og internet, men som på et tidspunkt ikke længere magter den digitale kommunikation med de offentlige myndigheder. Derfor er der behov for alternativer både for den gruppe, der aldrig har lært at anvende it, og de ældre, der ikke længere kan bruge it.

Ældre Sagen mener, at alternativer til obligatorisk digital selvbetjening og Digital Post skal opretholdes. Hvis en person ikke kan bruge de digitale løsninger, som det offentlige stiller til rådighed, skal det være muligt fx at indgive en ansøgning på papirblanket. De offentlige myndigheder skal informere om, hvilke alternativer til den digitale kommunikation, de tilbyder. Det gælder også på områder, hvor der er indført obligatorisk digital selvbetjening. Alternativerne skal være let tilgængelige også for borgere, der ikke kan møde op i Borgerservice.

Borgere må ikke blive kasterbold i systemet, hvis de ikke kan anvende digital kommunikation. De offentlige myndigheder skal fastlægge klare processer og løsninger for håndtering af borgere, der bliver fritaget for Digital Post og undtaget fra digital selvbetjening.

Fordele:

- Værdighed, tryghed, service og retssikkerhed for de borgere, der ikke kan eller ikke magter digital kommunikation
- At personalet fx i Borgerservice ved, hvordan de skal takle og servicere ikke-digitale borgere.

Ældre Sagen arbejder for, at der fortsat skal være alternativer til digital kommunikation for de borgere, der ikke er digitale.

Fokusområde 2: Generel fritagelse for digital kommunikation

Fra marts 2014 har det været muligt at bede om fritagelse for Digital Post, hvis man opfylder mindst én af otte fritagelsesgrunde. Det er endvidere muligt at blive undtaget fra at bruge en digital selvbetjeningsløsning, hvis den offentlige myndighed vurderer, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning.

Udgangspunktet for fritagelsen for Digital Post var oprindeligt, at der skulle gives en 2-årig fritagelse. Det har dog vist sig, at hovedparten af de fritagelser, der er givet, har været permanente fritagelser. En opgørelse fra oktober 2015 viser, at 510.063 personer har fået fritagelse – 353.367 permanente og 156.696 midlertidige fritagelser. Af dem var 73% over 65 år..

I Ældre Sagen er vi glade for, at hovedparten af fritagelserne for Digital Post har været permanente og foreslår, at de fritagelser, der gives fremadrettet, bliver permanente.

Ældre Sagen foreslår også, at det bliver muligt at blive fritaget helt generelt for digital kommunikation med det offentlige – altså en permanent fritagelse, der også omfatter digital selvbetjening.

En model for generel fritagelse kan være, at de borgere, der er fritaget for Digital Post får ret til at blive fritaget for digital selvbetjening og anvist alternativer.

Udgangspunktet er således den vurdering og registrering, der allerede er foretaget i forbindelse med fritagelsen for Digital Post. Der skal være tale om et tilbud, som man som borger kan vælge at tage imod eller ej. Hvis man ønsker at anvende lette digitale selvbetjeningsløsninger, skal det være muligt uden at ophæve fritagelsen.

De nuværende undtagelsesregler for digital selvbetjening skal opretholdes og omfatte de borgere, der er tilmeldt Digital Post, men som kan have behov for en undtagelse pga. den situation, de står i, eller løsningens kompleksitet. Det kan fx være pga. sygdom ved ansøgning om sygedagpenge. Det er vigtigt, at der stadig er mulighed for, at borgere, der er tilmeldt Digital Post, kan blive undtaget for digital selvbetjening, hvis der er behov for det i den konkrete situation. Målgruppen for den generelle fritagelse er dog som udgangspunkt kun borgere, der er fritaget for Digital Post.

Fordele ved permanent fritagelse for Digital Post:

- Hverken borgere eller kommuner skal igennem den administrativt ressourcekrævende proces igen efter udløb af en midlertidig fritagelse
- Den permanente fritagelse kan ophæves af den fritagne borger selv, hvis borgeren bliver fortrolig med brug af computer og internet.

Fordele ved en generel fritagelse:

- Det giver en tryghed for den person, der er fritaget, at vide, at det er muligt at klare sig selv i kontakten med det offentlige
- Det giver ro og frihed til at lære at bruge computer og internet og en mulighed for først at melde sig klar til den digitale kontakt, når man er tryk ved det
- Det giver borgerne nogle klarere retningslinjer i forhold til i dag, hvor det kan være vanskeligt at skulle holde styr på, hvad man er fritaget for at gøre digitalt
- Det bliver lettere for myndighederne, da det giver en hurtigere vej uden om ressourcekrævende medbetjening.

Ældre Sagen arbejder for, at borgere kan fritages helt generelt for digital kommunikation, og at det er let at gå fra at være digital til ikke-digital og omvendt.

Fokusområde 3: Brugervenlige digitale løsninger og borgercentreret digitalisering

TNS Gallup foretog for Ældre Sagen i 2014 en rundspørge til kommunernes borgerservicechefer. I alt 78 kommuner deltog, og 68% svarede, at brugervenlige digitale løsninger er en udfordring i forhold til at nå målsætningen i digitaliseringsstrategien om 80% digital kommunikation. For Ældre Sagen har det igennem flere år været en mærkesag, at de digitale løsninger skal være mere brugervenlige. Erfaringer både fra medlemshenvendelser og det it-frivillige arbejde er, at de offentlige digitale løsninger ofte er svære at anvende, særligt for it-nybegyndere.

Fra borgerens synsvinkel starter brugen af en digital løsning ikke med et sagsområde, men med en konkret livssituation og tilhørende opgave eller problem, der skal løses. Fx at borgeren fylder 65 år og skal ansøge om folkepension eller skal flytte og i den forbindelse melde flytning, skifte læge og ansøge om boligstøtte. Brugervenlige digitale løsninger hjælper borgeren med at løse de opgaver på en nem og tilfredsstillende måde for den enkelte. Det kræver, at der både tages højde for den situation, borgeren står i, den opgave der skal løses, og hvem borgeren er. Brugervenlighed handler således ikke kun om den enkelte digitale selvbetjeningsløsning isoleret set, men om den samlede brugerrejse, der er involveret i opgaveløsningen og samspillet mellem person og teknologi. I disse år er der mange ældre, der først lige er ved at lære at bruge computer og internet, og derfor skal det være let også for it-nybegyndere at kommunikere med det offentlige.

Ældre Sagen har igennem flere år haft som mærkesag, at det skal være et krav, at digitale løsninger bliver brugertestet, inden de sættes i drift. Ældre Sagen er derfor glade for, at det i maj 2015 blev et krav, at alle nye obligatoriske selvbetjeningsløsninger skal gennemgå en fællesoffentlig brugertest, inden de sættes i drift. Det skal være med til at sikre, at borgerne rent faktisk kan finde ud af at bruge de digitale løsninger, som myndighederne stiller krav om, at de skal bruge. Men brugertests kan ikke stå alene. Der er behov for et kontinuerligt og tilbagevendende fokus på borgerne fra idé til udvikling til drift. De offentlige myndigheder skal således løbende indsamle viden om borgernes oplevelse af de digitale løsningers kvalitet og justere løsningerne.

Herudover mener Ældre Sagen, at der skal arbejdes med, at:

- Sproget i de digitale løsninger skal være let forståeligt for borgeren. Myndighedssproget skal nedtones, tekniske it-termer, der kan være svære at forstå for it-nybegyndere, skal så vidt muligt undgås, og der må ikke komme meddelelser på fremmedsprog eksempelvis engelsk i selve løsningen eller den samlede brugerrejse, som den er en del af
- Alle skal have adgang til digitale løsninger uanset handicap eller funktionsnedsættelser. De offentlige digitale løsninger skal derfor leve op til gængse tilgængelighedsstandarder og fungere i samspil med andet hjælpeudstyr ved funktionsnedsættelse

- I alle led af brugerrejsen skal det være nemt for borgerne at navigere og orientere sig, så den digitale kommunikation ikke ender i en blindgyde. Løsningerne skal være enkle og handlingsanvisende, så borgerne hele tiden ved, hvad der sker, hvad næste trin er, og hvor der er hjælp at hente.
- Borgeren skal i højere grad have et overblik over den digitale kommunikation med de offentlige myndigheder og kunne følge eksempelvis ansøgninger i deres vej gennem systemet. Det skal være muligt at få en kvittering for ansøgninger og løbende følge status og fremdrift på sagsbehandlingen
- De digitale selvbetjeningsløsninger skal optimeres til mobile platforme, så borgeren har større valgfrihed i forhold til, hvordan den digitale kommunikation foregår. Løsningerne skal være fuldt digitale, så det fx ikke er nødvendigt at printe og scanne blanketter for at underskrive dem eller sende papirbreve som svar på Digital Post.

Fordele:

- God service til borgerne, der får en bedre oplevelse af digitaliseringen
- Flere ældre vil kunne betjene sig selv digitalt
- Brugervenlige løsninger vil spare ressourcer til it-kurser, vejledning og medbetjening i Borgerservice.

Ældre Sagen arbejder for brugervenlige digitale løsninger til alle.

Fokusområde 4: Bedre digitale muligheder for pårørende

Nogle ældre kan ikke være digitale uden hjælp fra andre.

Ifølge Danmarks Statistiks undersøgelse 'It-anvendelse i befolkningen 2015' har 29 % af de 65-89 årige fået hjælp til at klare den digitale kontakt med det offentlige. Det er primært "anden familierelation" som fx børn og børnebørn, der hjælper. 57 % af dem mellem 65-89 år, der har fået hjælp, har fået det af "anden familierelation", og 24 % har fået hjælp af ægtefælle, partner eller samlever.

En måde, man bl.a. kan få hjælp på, er ved at lade sig repræsentere af en anden ved at give en fuldmagt. Men på nuværende tidspunkt (november 2015) findes der kun mulighed for at bruge digital fuldmagt på selvbetjeningsløsninger via Borger.dk: Administration af SU og SU-lån, ansøgning om ungdomskort, navne- og adressebeskyttelse, anmodning om lokal vejviser- og markedsføringsbevis, bygge- og miljøtilladelser, flytning til udlandet og lægevalg.

SKAT og Digital tinglysning giver også muligheder for at tildele fuldmagt digitalt, og det er muligt at give læseadgang til sin digitale postkasse, så fx en pårørende kan læse men ikke svare på ens digitale post.

Det er ikke lovpligtigt for myndighederne at tilbyde en digital fuldmagtsløsning, hvor det er relevant, når de udvikler nye digitale selvbetjeningsløsninger. Hvis der ikke tilbydes en digital fuldmagtsløsning, vil man være henvist til at hjælpe på anden måde end digitalt. Derved går man glip af netop en af de fordele, der kan være ved at digitalisere kontakten med det offentlige – at det bliver nemmere at følge med og hjælpe på afstand.

Ældre Sagens forslag til, hvad en digital fuldmagtsløsning bør kunne:

- Være let at anvende
- Have afgrænsningsmuligheder
- Dække både ansøgning og opfølgende kommunikation
- Gøre det let at tilbagekalde en fuldmagt
- Være henvendt til både fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver i forhold til information, vejledning og brug af løsningen
- Give et overblik over, hvem man har givet fuldmagt til og fået fuldmagt fra fx ved, at løsningen er fuldt integreret med Min Side på Borger.dk
- Tage højde for, at fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver kan have forskellige it-kompetencer, og at begge parter ikke nødvendigvis har NemID, fx skal det være muligt med en papirfuldmagt at give adgang til, at fuldmagtshaver kan agere digitalt på ens vegne
- Give god information og vejledning om muligheden for at give en anden fuldmagt og konsekvensen af at give og modtage en fuldmagt.

Ældre Sagen opfordrer til en ordentlig dialog med ældre med manglende digitale kompetencer om deres ønsker.

- Ældre skal have ret til selv at klare kontakten med det offentlige længst muligt
- Ældre må ikke føle sig forpligtet til at give fuldmagt til digital betjening alene pga. manglende digitale kompetencer
- Kommunerne skal vejlede om mulighederne for hjælp fx læseadgang til Digital Post men skal samtidig understrege, at det er frivilligt, om man ønsker det.

Fordele:

- Det bliver lettere for pårørende at hjælpe de ældre, der ønsker det
- Flere betjeninger kan ske digitalt.

Ældre Sagen arbejder for, at myndighederne er forpligtet til at tilbyde digital fuldmagt/repræsentation ved alle digitale selvbetjeningsløsninger, hvor det er relevant.

Fokusområde 5: Gode forhold for it-frivillige

Samfundet bliver mere og mere digitaliseret, og det er en udvikling, Ældre Sagen hverken kan eller ønsker at stoppe. Hvis man lærer at bruge internettet, kan det åbne for nogle nye spændende muligheder. Man får fx adgang til flere nyheder og informationer, man kan finde tilbud på varer, det er muligt at ringe gratis til andre både i og udenfor Danmark, og man kan måske få kontakt med venner fra tidligere. Ældre Sagen ønsker at være med til at motivere ældre til at lære at bruge internettet, så de får adgang til en lang række fordele. Til det formål er der i Ældre Sagen ca. 2.300 it-frivillige, der yder en kæmpe indsats for at gøre flere ældre fortrolige med computer og internet. Der er it-aktiviteter i 210 af Ældre Sagens 216 lokalafdelinger. It-aktiviteterne kan bestå i undervisning, telefonisk pc-support, hjælp i hjemmet eller i en datastue. I 2015 blev Ældre Sagens it-tilbud anvendt omkring 65.000 gange.

De it-frivillige er en vigtig del af Ældre Sagens frivillige arbejde for at støtte og styrke ældre i Danmark. Det er vigtigt, at der lokalt er det udstyr og ressourcer, der er nødvendige, for at de kan udføre dette arbejde. Ældre Sagen afsætter to gange årligt midler til at hjælpe it-frivillige i gang eller til at udbygge deres aktiviteter. Men det er altafgørende, at der også er hjælp at hente lokalt hos kommunen. Det er nødvendigt, at der stilles lokaler, it-udstyr og internet til rådighed for it-aktiviteterne, så de, der har behov for det, kan hjælpes med brugen af computer og internet.

De it-frivillige ønsker at motivere flere ældre til at kaste sig ud i brugen af internet. Det er i forhold til denne motivation vigtigt, at læringen kan foregå i it-begynderens eget tempo. Måske er der tale om en person, der er fritaget for Digital Post, som har fået mod på at lære at bruge internettet. Det er derfor vigtigt, at de it-frivillige også kan forsøge at hjælpe en ældre, der er fritaget for Digital Post, uden at denne skal frygte at miste sin fritagelse, fx fordi vedkommende har købt en computer og er i gang med at lære at bruge internettet.

Fordele:

- De it-frivillige får bedre forhold til at kunne tilbyde deres hjælp
- De it-frivillige kan lettere motivere ældre til at lære at bruge internet
- Flere ældre kan lære at bruge computer og internet og dermed ophæve en eventuel fritagelse, når de er trygge ved at skulle kommunikere digitalt.

Ældre Sagen arbejder for gode forhold lokalt for it-frivillige.

Fokusområde 6: Digitalisering uden tvungne omkostninger

Ældre Sagen får nogle gange henvendelser fra medlemmer, der ønsker en mulighed for økonomisk tilskud til omkostningerne ved digitalisering enten via direkte økonomisk tilskud til køb af it-udstyr eller via fradrag over skatten. Ifølge Danmarks Statistiks 'It-anvendelse i befolkningen 2015' er der 8% af de 16-89-årige, der ikke har adgang til internet i hjemmet. Af de 8% er der 7%, der ikke har internet i hjemmet, da de mener, at en computer koster for meget, og 5% der mener, at internetforbindelse koster for meget.

Som lovgivningen er i dag, er borgere ikke forpligtet til at købe it-udstyr. Hvis man ikke har det nødvendige udstyr, er det muligt at blive fritaget for Digital Post. Skal man i kontakt med det offentlige via digital selvbetjening, kan man undtages, eller gøre det på bibliotek eller Borgerservice. Det er også muligt at skrive eller ringe til kommunerne.

Ældre Sagen mener dog ikke, at de offentlige myndigheder kan pålægge borgere, der ikke har adgang til computer og internet i hjemmet udgifter pga. det offentliges ønske om at digitalisere. Ældre Sagen mener fx ikke, at kommunerne kan henvise en borger til at møde op i Borgerservice, hvis det er dyrt for én at komme frem, fx fordi der er en lang afstand til Borgerservice. Myndighederne skal derimod være lempelige med at hjælpe analogt uden krav om fysisk fremmøde. Det kan fx være at hjælpe over telefonen eller lade borgere sende en blanket i forbindelse med ansøgning om en ydelse.

Brugen af alternativer til digital kommunikation må ikke give meromkostninger for borgere.

Borgere er ikke tvunget til at købe it-udstyr og internetadgang for at kommunikere med myndighederne. Ældre Sagen mener, at dette udgangspunkt skal fastholdes fremadrettet.

Fokusområde 7: Internetdækning i hele landet

I undersøgelsen 'Digitalisering i Kommunerne', som Gallup udførte for Ældre Sagen i 2014, svarer 14% af de adspurgte borgerservicechefer, at internetdækning i kommunen er en udfordring for de digitale målsætninger i digitaliseringsstrategien. Tallet dækker over regionale forskelle, idet 36% af borgerservicecheferne i Region Sjælland og 27% i Region Nordjylland vurderer, at internetdækningen er en udfordring.

Ældre Sagen mener, at myndighederne bør sikre og skabe rammer for, at der er ordentlig internetdækning i hele landet. En udbygget digital infrastruktur er en forudsætning for de digitale strategier og krav til borgerne om selvbetjening via internettet. Det er vigtigt, at de borgere, der ønsker at kommunikere digitalt med myndighederne, reelt også har mulighed for det.

Ældre Sagen mener, at der skal være internetdækning i hele landet, så alle har mulighed for at kommunikere med myndighederne digitalt.

Fokusområde 8: Tryk og sikker digital kommunikation

Den øgede digitale kommunikation mellem borgere og offentlige myndigheder stiller krav til sikkerheden i de offentlige it-systemer. Det er vigtigt, at borgerne kan have tillid til, at deres personlige data opbevares sikkert. Ældre Sagen mener, at de offentlige myndigheder har et ansvar for, at de offentlige digitale løsninger har en høj grad af it-sikkerhed, så borgerne trygt kan anvende dem.

Når borgerne i stigende grad skal betjene sig selv digitalt, bliver håndtering af it-sikkerhed i praksis også flyttet over på den enkelte. Det er en udfordring, fordi høj it-sikkerhed forudsætter et grundlæggende kendskab til, hvordan it-systemer fungerer. For nybegyndere kan det være en nærmest uoverskuelig opgave fyldt med fremmede tekniske termer. Ifølge Rambøll og Dansk IT's undersøgelse 'IT i praksis 2015' mener 96% af borgerne, at det er vigtigt for dem at føle sig trygge og sikre i deres kontakt med det offentlige. 65% af borgerne angiver, at de ved deres seneste anvendelse af en digital selvbetjeningsløsning følte sig trygge ved processen. Det er således en tredjedel, der er utrygge. For dem over 70 år er det halvdelen. Ældre Sagen mener, at de offentlige myndigheder har et ansvar for at hjælpe og vejlede borgere i at kunne færdes sikkert på internettet og bruge digitale selvbetjeningsløsninger, fx ved at sikre oplysning om sikker færdsel på internettet og ved at medarbejdere i Borgerservice er klædt på til opgaven.

Ældre Sagen mener, at borgerne trygt og sikkert skal kunne anvende digitale selvbetjeningsløsninger.

Ældre Sagen arbejder for et samfund, hvor alle kan leve et godt og langt liv. Hvor alle har mulighed for at leve og udfolde sig på egne betingelser, og der er støtte og omsorg til dem, der har behov for det. På digitaliseringsområdet viser det sig ved, at Ældre Sagen støtter og styrker ældres it-færdigheder via det lokale it-frivillige arbejde, og politisk arbejder for, at digitaliseringen tager hensyn til ældres forskelligartede it-parathed, færdigheder og livssituationer. I Ældre Sagen er der således ca. 2.300 it-frivillige, der landet over hjælper med at klæde ældre på til den stigende digitalisering via it-kurser, åbne datastuer, it-hjælp i eget hjem og en Senior PC Support hotline, drevet af frivillige. I 2015 blev Ældre Sagens it-tilbud benyttet omkring 65.000 gange.

Samfundet bliver mere og mere digitalt, og Ældre Sagen bakker op om udviklingen, der for mange ældre betyder nye muligheder og bedre service. Men de offentlige myndigheder skal tage højde for den gruppe ældre, der ikke kan eller magter at kommunikere digitalt. For nogle ældre er digitaliseringen en barriere for fortsat at kunne klare kontakten til det offentlige selv. Disse ældre må ikke føle sig nødsaget til at skulle lade andre overtage kontakten blot for at opfylde kravet om digital kommunikation. Ældre skal have ret til selv at klare kontakten med det offentlige længst muligt.

Ældre Sagen arbejder for et digitalt samfund, der tager hensyn til alle.