

Wentzel Bohn-Willeberg
info@tc-danmark.dk

Finansministeren

4. april 2014
J.nr.

Kære Wentzel Bohn-Willeberg

Mange tak for dit brev af 20. marts 2014 vedrørende den offentlige digitaliseringsindsats.

Der er blandt parterne bag digitaliseringsstrategien bred enighed om, at de offentlige digitale løsninger skal være gode og brugervenlige. I forbindelse med overgangen til digital kommunikation gøres der en stor indsats for at løfte kvaliteten af de offentlige digitale løsninger. Det sker blandt andet ved, at udviklerne af selvbetjeningsløsninger skal overholde en række krav til brugervenlighed og tilgængelighed for handicappede. Samtidig følges der op på de digitale selvbetjeningsløsningers kvalitet, inden de bliver gjort obligatoriske. Vi kan også se, at tilfredsheden med en række af de fællesoffentlige løsninger, som fx NemID er høj – og særlig høj blandt de ældre. Når det er sagt, så er der fortsat rum for forbedring, og løsningernes brugervenlighed og tilgængelighed skal også fremadrettet prioriteres højt.

Selvom det store flertal af borgerne både kan kommunikere digitalt og forventer, at det offentlige anvender de nye digitale muligheder, er vi i høj grad opmærksomme på, at der er borgere, som oplever digitaliseringen af kommunikationen med det offentlige som en stor udfordring. Jeg vil derfor gerne understrege, at selv om vi frem mod 2015 flytter størstedelen af kommunikationen til digitale kanaler, så har myndighederne – ligesom i dag – pligt til at sørge for, at alle får den vejledning og betjening, de har ret til. Det er muligt at få hjælp til de digitale løsninger i borgerservicecentre og bibliotekerne, fx har kommunerne uddannet 7.000 digitale ambassadører, som står klar til at hjælpe borgere.

Samtidig er det muligt at give fx pårørende læseadgang til Digital Post, ligesom flere og flere af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger understøtter muligheden for at give en digital fuldmagt. Endelig, kan borgere, som opfylder et af de konkrete kriterier, blive fritaget fra Digital Post. Dermed vil de fortsat modtage breve fra det offentlige i deres fysiske postkasse. Ligeledes har borgere, der af konkrete grunde ikke kan anmelde, ansøge mv. digitalt, mulighed for at blive betjent på anden vis.

Vi kan dog også se, at danskernes digitale færdigheder er i hastig udvikling. I den forbindelse vil jeg gerne kvittere for det gode samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Telecentre Danmark. Det er af særdeles stor værdi, at der findes så

mange gode it-undervisningstilbud i lokale datastuer landet over, hvor borgere, som har behov for det, har gode muligheder for at tilegne sig både generelle it-kundskaber og få hjælp til digital kommunikation med det offentlige.

Med venlig hilsen



Bjarne Corydon