

Udskriftsdato: 2. januar 2026

VEJ nr 9926 af 20/11/2014 (Gældende)

Vejledning om bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v.

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration
og Sociale Forhold, j.nr. 2013-6004

Vejledning om bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v.

Denne vejledning beskriver reglerne vedrørende obligatorisk digital selvbetjening ved ansøgning til kommunen om lån til beboerindskud samt ved ansøgninger, meddelelser m.v. vedrørende ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområder.

Reglerne fremgår af bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v., som træder i kraft den 1. december 2014.

Reglerne i bekendtgørelsen er fastsat med hjemmel i henhold til de lovændringer, der er gennemført med vedtagelsen af lov nr. 552 af 2. juni 2014 om ændring af forskellige lovbestemmelser om ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer til offentlige myndigheder (Overgang til obligatorisk digital selvbetjening, for så vidt angår ansøgning om byggetilladelse, ansøgning om forældremyndighed, barnets bopæl, samvær m.v., anmodning om separation og skilsmisse, ansøgning om børne- og ægtefællebidrag, ansøgning om lån til beboerindskud, ansøgning om parkeringslicens og anmodning om attestationer efter lov om Det Centrale Personregister m.v.) - (i det følgende "bølge 3-loven"). Med lovændringen bliver det obligatorisk at ansøge kommunen om lån til betaling af beboerindskud efter §§ 55-57 i lov om individuel boligstøtte (de såkaldte pligtlån) ved anvendelsen af den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed.

Herudover fastsættes der med hjemmel i § 13 i lov om Udbetaling Danmark regler, som indfører obligatorisk digital selvbetjening på Udbetaling Danmarks sagsområder, dvs. familiedydelser, boligstøtte, førtidspension og folkepension.

Reglerne om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ydelserne på det sociale område følger principperne i de 2 foregående bølger. Det betyder, at der som udgangspunkt fra gang til gang foretages en konkret vurdering af, om der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne indgive den aktuelle ansøgning digitalt. Det er kommunen, som i givet fald træffer afgørelsen om, at borgeren skal tilbydes at ansøge på anden måde end ved digital selvbetjening. Det gælder også for ansøgninger på Udbetaling Danmarks sagsområder. Der tages dermed højde for, at det efter lov om Udbetaling Danmark er kommunerne, som i fornødent omfang skal hjælpe borgere, der vurderes at have særlige behov for hjælp med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark.

Som supplement hertil indføres der med bekendtgørelsen om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v. en særlig model, hvorefter en afgørelse om, at borgeren kan indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på anden måde end ved digital selvbetjening, i visse tilfælde vil kunne udstrækkes til også at gælde for alle fremtidige ansøgninger og meddelelser m.v. om ydelser inden for samme lovgivning eller ydelser, som har en tæt indbyrdes sammenhæng.

Sammenfattende medfører bekendtgørelsen følgende:

- Ikke-digitale ansøgninger og meddelelser m.v. omfattet af bekendtgørelsen afvises

Ansøgninger, meddelelser, m.v., der ikke indgives ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning, som stilles til rådighed på de områder, der efter bekendtgørelsen er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, skal som udgangspunkt afvises. Bekendtgørelsen indeholder en opremsning af de ansøgninger, meddelelser, m.v. på Udbetaling Danmarks områder, der er omfattet af kravet om digital selvbetjening. På

det kommunale område er kun ansøgning om lån til beboerindskud efter lov om individuel boligstøtte omfattet af bekendtgørelsen. Der henvises til afsnit 1 nedenfor.

- Kommunen afgør, om en borger kan indgive ansøgningen, meddelelsen m.v. ikke-digitalt

Da kommunen efter lov om Udbetaling Danmark har pligt til at hjælpe borgere med at betjene sig digitalt ved indgivelse af ansøgninger, meddelelser m.v. til Udbetaling Danmark, er det kommunen, som både i forhold til lån til beboerindskud og selvbetjeningsløsninger på Udbetaling Danmarks sagsområder, skal træffe afgørelse om, hvorvidt borgeren undtagelsesvist skal tilbydes at indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på anden måde end ved digital selvbetjening. Der henvises til afsnit 2.

- Ikke-digital betjening pga. særlige forhold

Når kommunen vurderer, om borgeren skal tilbydes at ansøge eller give meddelelse m.v. om ydelser på anden måde end ved digital selvbetjening, sker det ud fra en vurdering af, om der foreligger særlige forhold, der gør, at ansøgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening. Der henvises til afsnit 2.

- Enkeltstående tilfælde og udvidet tilfælde

Kommunen undtager som udgangspunkt borgeren fra kravet om digital selvbetjening i forhold til den konkrete ansøgning eller meddelelse m.v. For så vidt angår ydelser, der administreres af Udbetaling Danmark samt lån til beboerindskud, vil borgeren også kunne blive undtaget fra det digitale krav i forhold til andre ansøgninger og meddelelser m.v. om ydelser efter samme lov eller i forhold til ydelser, som på anden måde har en indbyrdes sammenhæng. Bekendtgørelsen fastsætter hvilke områder, der skal anses for at være sammenhængende. Der henvises til afsnit 2.

- Ekstraordinære situationer - ikke-digital ansøgning kan modtages

Kommunen og Udbetaling Danmark kan i visse ekstraordinære situationer undlade at afvise en ansøgning eller meddelelse m.v., der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, selvom borgeren ikke er undtaget fra kravet om digital selvbetjening. Der henvises til afsnit 3.

- Afgørelser om afslag på at se bort fra det digitale krav kan påklages

Kommunens afgørelser om, at borgeren ikke kan undtages fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening på grund af borgerens særlige forhold på de områder, som er omfattet af bekendtgørelsen, kan påklages til Ankestyrelsen. Kommunen og Udbetaling Danmark skal realitetsbehandle en ansøgning om en ydelse i de tilfælde, hvor borgeren klager over afslag på at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening, selv om ansøgningen ikke er indgivet digitalt. Som konsekvens heraf, skal kommunen give Udbetaling Danmark besked om en sådan klage. Der henvises til afsnit 4.

Reglerne beskrives nærmere i det følgende:

1. Obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger (§ 1)

Det fremgår af bekendtgørelsen om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v., at det fra 1. december 2014 bliver obligatorisk for borgeren at indgive ansøgninger, anmeldelser, meddelelser, anmodninger og erklæringer (i det følgende ”ansøgninger og meddelelser m.v.”) ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, som den relevante myndighed (kommunen eller Udbetaling Danmark) anviser inden for følgende lovområder:

- lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag,
- lov om opkrævning af underholdsbidrag,

- lov om en børne- og ungeydelse,
- lov om social pension,
- lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v.,
- lov om individuel boligstøtte og
- lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel (barselloven)

De relevante områder, hvor der indføres obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger er nærmere angivet i *bekendtgørelsens bilag 1, tabel 1-4*. Der er i bilag 1, tabel 1-4 tale om en liste over ansøgninger og meddelelser m.v., som er omfattet af kravet om digital selvbetjening inden for de nævnte lovområder. Ansøgninger og meddelelser m.v. inden for lovområderne, som ikke er nævnt i bilag 1, er ikke omfattet af kravet om digital selvbetjening.

Det bemærkes bl.a., at ansøgning om førtidspension ikke er omfattet af kravet om obligatorisk digital selvbetjening, men at ansøgning om fx varmetillæg og meddelelser m.v. om de ydelser, som udbetales af Udbetaling Danmark til førtidspensionister efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension, er omfattet af kravet, jf. bilag 1, tabel 2.

Desuden bemærkes det, at ansøgninger og meddelelser m.v. om personligt tillæg og helbredstillæg efter lov om social pension og efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v., som udbetales af kommunen, ikke er omfattet af 3. bølge om digitalt selvbetjening og derfor heller ikke er omfattet af bekendtgørelsen. Personligt tillæg og helbredstillæg forventes at blive omfattet af 4. bølge om digital selvbetjening pr. 1. december 2015 og vil i så fald blive omfattet af bekendtgørelsen.

Endelig bemærkes, at en selvstændig erhvervsdrivendes ansøgning om ret til barseldagpenge og ret til dagpenge ved pasning af alvorligt syge børn, jf. barselloven, ikke er omfattet af denne bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening. Det skyldes, at en selvstændig erhvervsdrivende har pligt til at anvende den digitale løsning Nemrefusion i disse situationer. Derimod er selvstændiges meddelelser m.v. i henhold til oplysningspligt, jf. § 4 i lov om Udbetaling Danmark, omfattet af bekendtgørelsen.

Som udgangspunkt skal de digitale selvbetjeningsløsninger, som Udbetaling Danmark og kommunen stiller til rådighed, anvendes ved den indledende ansøgning, hvorimod efterfølgende korrespondance, der ikke som sådan er en del af selve ansøgningen m.v., mellem ansøgeren og Udbetaling Danmark eller kommunen, ikke er omfattet af bekendtgørelsen. Dog skal ændringsmeddelelser som følge af borgerens oplysningspligt til de ansøgninger, der er omfattet af kravet om digital selvbetjening, ligeledes indgives digitalt til Udbetaling Danmark, jf. skemaet i bilag 1, tabel 1-4.

Ansøgninger og meddelelser m.v., som er omfattet af skemaet i bilag 1, tabel 1-4, der ikke indgives ved digital selvbetjening, skal som udgangspunkt afvises af myndigheden, jf. *bekendtgørelsens § 1, stk. 1 og 2*.

Det fremgår af forarbejderne til bølge 3-loven, at hvis en ansøgning eller meddelelse m.v. er mangelfuld (på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning) har myndigheden pligt til at vejlede borgeren om, hvordan manglerne kan afhjælpes. Myndigheden, dvs. hhv. kommunen for så vidt angår beboerindskud og Udbetaling Danmark for så vidt angår deres sagsområder, har således pligt til at vejlede borgeren om den digitale selvbetjeningsløsning.

Udbetaling Danmark bør ved telefoniske henvendelser, så vidt det er muligt, forsøge at hjælpe borgeren til at søge digitalt. Hvis borgeren vurderes at have særlige behov for hjælp til at udfylde og indgive den digitale ansøgning til Udbetaling Danmark, skal Udbetaling Danmark henvise borgeren til at få personlig hjælp i kommunen. Kommunen skal i fornødent omfang yde bistand til fremmødte borgere,

der vurderes ikke at kunne benytte sig af digitale vejledninger og selvbetjeningsløsninger om ydelser inden for Udbetaling Danmarks sagsområde, jf. § 3, stk. 2, i lov om Udbetaling Danmark. Desuden skal kommunen fortsat i fornødent omfang yde bistand til borgere, som vurderes at have særlige behov, og som ønsker at søge om, eller som modtager kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde, ved at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark, sørge for, at borgeren kan medvirke ved behandlingen af sin sag hos Udbetaling Danmark og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne, jf. § 3, stk. 3, i lov om Udbetaling Danmark.

Det beror på en konkret vurdering, hvilken hjælp den enkelte borger vurderes at have behov for. Myndigheden skal således efter behov informere om muligheden for, at borgeren kan søge på anden vis, og kommunen skal træffe afgørelse om, at borgeren kan søge på anden vis, hvis kommunen vurderer, at der foreligger særlige forhold, som kan begrunde, at borgeren undtages fra kravet om digital selvbetjening. Der henvises til afsnit 2 om særlige forhold.

Desuden skal myndigheden efter behov oplyse om muligheden for at lade andre ansøge via fuldmagt. Ifølge forvaltningslovens § 8 om partsrepræsentation har parter i afgørelsessager ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre. Borgerne vil på trods af kravet om digital selvbetjening kunne lade sig repræsentere i samme omfang som hidtil. I de tilfælde, hvor den digitale selvbetjeningsløsning endnu ikke muliggør at afgive eller anvende en fuldmagt digitalt, må afgivelsen af fuldmagten og eventuelt selve ansøgningen eller meddelelsen m.v. ske ikke-digitalt, jf. afsnit 3 om ekstraordinære situationer. Indtil der på de relevante løsningsområder er etableret digitale løsninger til håndtering af partsrepræsentation, håndteres partsrepræsentation således som hidtil.

Det er ifølge lovens forarbejder lagt til grund, at en afvisning af at tage en sag under realitetsbehandling på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning er en afgørelse og indebærer sagsbehandling, der følger de almindelige forvaltningsretlige regler og principper om eksempelvis partshøring og begrundelse.

Der er imidlertid ikke fastsat klageadgang over kommunens eller Udbetaling Danmarks afvisning af at behandle en sag på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning. Derimod er der fastsat klageadgang over kommunens afgørelse af, at der ikke foreligger særlige forhold, som kan begrunde, at borgeren skal tilbydes at ansøge på anden måde end ved digital selvbetjening, jf. afsnit 2 og afsnit 4 nedenfor.

Den digitale ansøgning anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for myndigheden, *jf. loven og bekendtgørelsens § 1, stk. 1 og 2*, det vil sige på det tidspunkt, hvor kommunen eller Udbetaling Danmark har adgang til at behandle eller læse ansøgningen – også uden for normale arbejdstider/åbningstider.

Endelig fremgår det af *bekendtgørelsens § 1, stk. 3*, at bekendtgørelsen ikke finder anvendelse på personer, som har bopæl udenfor Danmark, og som er omfattet af reglerne i EF-forordning nr. 883/04 eller 1408/71. Sådanne personer er i kraft af forordningen ikke omfattet af kravet om digital selvbetjening og kan – uden at kommunen har truffet afgørelse herom – indgive ansøgninger eller meddelelser m.v. på anden vis.

Personer bosat i udlandet, som ikke er omfattet af forordningen om social sikring, og som ikke har eller kan få NemID, vil som udgangspunkt heller ikke kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning og skal derfor henvende sig i kommunen med henblik på at blive betjent på anden måde end ved digital selvbetjening, jf. afsnit 2 om særlige forhold nedenfor. Hvis denne gruppe borgere har fået anskaffet sig NemID, eksempelvis via en dansk ambassade i udlandet, vil borgeren skulle ansøge digitalt.

Desuden vil Udbetaling Danmark have mulighed for at undlade at afvise ansøgningen eller meddelelsen m.v., hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele, eller hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt. Der henvises til afsnit 3 nedenfor.

2. Særlige forhold (§§ 2-3 og 6-7)

Hvis kommunen vurderer, at der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal borgeren tilbydes at indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på en anden måde end ved digital selvbetjening, jf. bekendtgørelsens § 2, stk. 1 og § 6, stk. 1.

Kommunen træffer afgørelse

Det følger af bølge 3-loven, jf. den nye bestemmelse i § 13, stk. 3, i lov om Udbetaling Danmark, at det er kommunen, som på Udbetaling Danmarks sagsområde træffer afgørelse om, at borgeren skal tilbydes at indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på anden vis end ved digital selvbetjening. Baggrunden for reglen er, at det i forvejen er kommunen, som har pligt til at yde bistand til fremmødte borgere, der vurderes ikke at kunne benytte sig af digitale vejledninger og selvbetjeningsløsninger inden for Udbetaling Danmarks sagsområde, jf. § 3, stk. 2, i lov om Udbetaling Danmark. Desuden skal kommunen i fornødent omfang yde bistand til borgere, som vurderes at have særlige behov, og som ønsker at søge om, eller som modtager ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområde, ved bl.a. at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne, jf. § 3, stk. 3, i lov om Udbetaling Danmark.

Hvis borgeren henvender sig til Udbetaling Danmark, skal Udbetaling Danmark dog fx telefonisk forsøge at vejlede borgeren til at betjene sig digitalt, jf. afsnit 1.

Særlige forhold

Særlige forhold, som kan begrunde, at borgeren skal tilbydes at indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på anden vis, følger de kriterier, der er fastlagt generelt for bølge Lovgivningen. Det kan ifølge lovforarbejderne være borgere med særlige handicap, såvel kognitiv som fysisk funktionsnedsættelse, borgere der mangler digitale kompetencer, borgere med sprogveskelligheder, visse socialt udsatte borgere, herunder borgere med psykiske lidelser og hjemløse m.v., hvor hjælp eller medbetjening fra kommunens side konkret vurderes ikke at være en egnet løsning. I visse tilfælde vil kommunen umiddelbart kunne vurdere, at borgeren ikke vil kunne ansøge digitalt, uden at have forsøgt medbetjening. Der vil også være borgere fra de nævnte grupper, der kan anvende den digitale selvbetjeningsløsning, evt. efter medhjælp, og som derfor skal ansøge digitalt.

Det er kommunen, der ud fra et konkret skøn vurderer, om der foreligger særlige forhold. Der skal i den forbindelse lægges vægt på borgerens beskrivelse af egne evner og muligheder for at anvende it-værktøjer og eventuelle problemer med at søge om hjælp, ligesom kommunen ud fra en helhedsvurdering af borgeren må bedømme, om borgeren vil kunne indgive ansøgningen ved anvendelse af selvbetjeningsløsningen efter at have fået hjælp fra kommunen.

Særlige forhold vil fx foreligge, hvor en socialt udsat borger ikke selv kan ansøge digitalt, og det ikke giver mening at forlange, at borgeren henvender sig hos kommunen for at få hjælp til digital ansøgning. Et eksempel kan være en gangbesværet uden PC eller uden digitale kundskaber, som henvender sig telefonisk til kommunen for at blive undtaget fra at ansøge digitalt om folkepension. Et andet eksempel kan være en 80-årig borger, der skal give meddelelse til Udbetaling Danmark om ændring vedrørende folkepensionen, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID.

Særlige forhold gør sig ifølge lovens forarbejder således også gældende, hvor der ved selvbetjeningsløsningen forudsættes anvendelse af personnummer eller NemID, og borgeren ikke har et personnummer eller ikke kan få udstedt NemID. Forudsætningen for at få offentlig digital signatur (eksempelvis NemID) er, at borgeren er over 15 år, at borgeren har et dansk personnummer, og at borgeren kan legitimere sig fyldestgørende. Personer uden et personnummer kan ikke få NemID. I disse tilfælde kan borgeren ikke anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, hvor denne identifikation kræves – hvilket er tilfældet i alle Udbetaling Danmarks selvbetjeningsløsninger. For så vidt angår en borger, der ikke er registreret i CPR med bopæl eller fast opholdssted i Danmark, herunder en hjemløs eller en borger bosat i udlandet, stilles der særlige identifikationskrav, der kan vanskeliggøre erhvervelsen af NemID. Kravene fremgår af Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside:

<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/FAQ-om-digital-kommunikation/NemID-og-sikkerhed.aspx>

En sådan borger vil derfor som udgangspunkt ikke kunne anvende den digitale selvbetjeningsløsning og skal, hvor det er relevant, betjenes på anden vis. Hvis borgeren alligevel har fået anskaffet sig NemID, eksempelvis ved personligt fremmøde i borgerservice eller via en dansk ambassade i udlandet, vil borgeren skulle ansøge digitalt.

Det bemærkes, at personer, som har fast bopæl udenfor Danmark, og som er omfattet af reglerne i EF-forordning nr. 883/04 eller 1408/71 om social sikring, ikke er omfattet af bekendtgørelsen, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 3, og ovenfor afsnit 1. Sådanne personer er i kraft af forordningen slet ikke omfattet af kravet om digital selvbetjening og kan – uden at kommunen har truffet afgørelse herom – indgive ansøgninger eller meddelelser m.v. på anden vis.

Særlige forhold kan også foreligge, hvor en borger fysisk er forhindret i at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, fx en indsat i fængsel eller institutionsanbragt og af den grund ikke har adgang til en computer eller lignende digital platform. Der vil være situationer, hvor det er de sociale myndigheder, sagsbehandlere eller andre, der, som tilfældet er i dag, sørger for, at borgeren får søgt på anden vis.

I relation til ansøgninger om beboerindskud vil andre særlige forhold, der begrundet undtagelse fra obligatorisk digital selvbetjening, omfatte den situation, hvor borgeren – eventuelt med hjælp og bistand i kommunen til medbetjening – har evnen til at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, men hvor sagens hastende karakter betyder, at borgeren ikke i praksis kan indgive ansøgningen digitalt uden at risikere at miste retten til en bolig, hvis borgeren ikke hurtigt får indgivet ansøgning om lån til betaling af beboerindskud. I denne situation er kommunen forpligtet til at tilbyde borgeren at ansøge om beboerindskud på anden måde end ved digital selvbetjening.

Kommunens afgørelse om, at der foreligger særlige forhold, som gør, at borgeren ikke har pligt til at bruge den digitale selvbetjeningsløsning, omfatter som udgangspunkt kun den konkrete ansøgning eller meddelelse m.v. til myndigheden.

Fremtidige ansøgninger og meddelelser m.v.

Kommunen kan imidlertid efter en konkret vurdering af borgerens behov træffe afgørelse om, at borgeren skal tilbydes at indgive ansøgningen eller meddelelsen m.v. på anden vis også ved alle fremtidige ansøgninger og meddelelser m.v. inden for samme gruppe (tabel), jf. bekendtgørelsens § 2, stk. 2, § 6, stk. 2, og bilag 1, tabel 1-4. Det kan fx være i forbindelse med en ansøgning om folkepension, hvor borgeren ofte skal søge om flere forskellige ydelser og tillæg efter samme lovgivning eller afgive oplysninger i henhold til oplysningspligten, og hvor borgeren på grund af særlige forhold vurderes ikke at være i stand til at indgive disse fremtidige ansøgninger og meddelelser m.v. ved digital selvbetjening.

Der kan være tale om ansøgning om flere ydelser på samme tid og evt. i samme selvbetjeningsløsning, fx folkepensionens grundbeløb, pensionstillæg og varmetillæg. Der kan også være tale om ydelser, som søges tidsmæssigt forskudt, fx hvis borgeren først senere søger om varmetillæg.

Hvis kommunens afgørelse om undtagelse fra kravet om digital selvbetjening alene er begrundet i sagens hastende karakter, skal kommunen dog kun undtage borgeren for så vidt angår den konkrete ansøgning om lån til beboerindskud og ikke i forhold til eventuelt fremtidige ansøgninger eller meddelelser m.v. efter lov om individuel boligstøtte, *jf. bekendtgørelsens § 6, stk. 2, 2. pkt.*

Der kan således være tilfælde, hvor kommunen vurderer, at borgeren i den konkrete situation har behov for en undtagelse fra kravet om digital selvbetjening, men hvor kommunen vurderer, at borgeren fremover, evt. efter medhjælp, kan ansøge eller give meddelelser m.v. digitalt. Det kan fx også være tilfældet, hvor borgeren i en periode er syg og evt. indlagt på hospitalet, men hvor borgeren forventes at blive rask igen. Desuden kan der være tilfælde, hvor kommunen vurderer, at borgeren har et varigt behov for at være undtaget fra kravet om digital selvbetjening indenfor den relevante gruppe, *jf. bekendtgørelsens bilag 1, tabel 1-4.*

Betjening på anden vis

KL og Udbetaling Danmark aftaler de nærmere rammer for borgerbetjeningen i forbindelse med kommunens vejledning og hjælp til digital selvbetjening, herunder hvordan borgeren skal tilbydes at ansøge m.v. på anden vis. Det bemærkes, at der på Udbetaling Danmarks sagsområder generelt ikke er fastsat formkrav til ansøgninger og meddelelser m.v. – ud over digitaliseringskravet, som indføres med bølge 3. Det betyder, at borgeren i de tilfælde, hvor særlige forhold efter kommunens vurdering gør sig gældende, som udgangspunkt har valgfrihed mht., hvordan borgeren ansøger eller giver meddelelser m.v. til Udbetaling Danmark. Dog kan Udbetaling Danmark og kommunen efter gældende regler i lov om individuelt boligstøtte på hver deres sagsområde fortsat bestemme, at en ansøgning om boligstøtte, som ikke skal indgives ved anvendelse af en digital løsning, skal indgives på en særlig blanket.

Kommunerne og Udbetaling Danmark skal herudover ved anvisning af en alternativ kommunikationskanal tage hensyn til den enkelte borgers vanskeligheder, herunder årsagen til at borgeren ikke kan ansøge digitalt. FN's Handicapkonvention indebærer blandt andet, at hvor kravet om digital selvbetjening fraviges, skal myndigheden træffe passende foranstaltninger til at sikre, at borgere med handicap kan kommunikere med myndigheden. Ifølge FN's Handicapkonvention er en person med handicap defineret som en person med langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse. Lovgivningen om obligatorisk digital selvbetjening skal administreres, så konventionen såvel som øvrig lovgivning overholdes.

Afgørelsen om undtagelse fra kravet om digital selvbetjening kan træffes efter anmodning fra borgeren selv eller på kommunens foranledning, hvis kommunen vurderer, at borgeren ikke kan hjælpes til at betjene sig digitalt. Afgørelser om enkeltstående undtagelser fra kravet om digital selvbetjening kan træffes uden borgerens personlige fremmøde, fx telefonisk. Afgørelser om en undtagelse fra kravet om digital selvbetjening inden for en bestemt gruppe træffes som udgangspunkt efter borgerens personlige fremmøde med henblik på kommunal medbetjening, med mindre fremmøde ikke er muligt på grund af borgerens situation, *jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 1, og § 7, stk. 1.*

Kommunen skal træffe afgørelsen om undtagelse hurtigst muligt, det vil sige som udgangspunkt i forlængelse af den direkte kontakt med borgeren. Kommunen træffer afgørelsen efter en konkret vurdering med udgangspunkt i borgerens egne oplysninger. Eventuelle andre oplysninger skal tilvejebringes på den hurtigste og mest hensigtsmæssige måde, og kommunen skal kun foretage de undersøgelser, som

eventuelt er nødvendige for at træffe en forsvarlig afgørelse. Kommunen skal så vidt muligt forinden have forsøgt at hjælpe borgeren med at betjene sig digitalt, *jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 2, og § 7, stk. 2.*

Det bemærkes, at der ikke ved formkrav (herunder krav om digital selvbetjening) er lagt op til at ændre grundlæggende forvaltningsretlige regler eller principper om eksempelvis notatpligt, vejledningspligt og pligt til at oplyse en sag tilstrækkeligt m.v.

Kommunen skal give Udbetaling Danmark besked

Kommunen skal hurtigst muligt give Udbetaling Danmark besked om, at en ansøgning eller meddelelse m.v. kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, *jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 3.* Hvis afgørelsen vedrører en ansøgning om lån til beboerindskud, skal kommunen dog kun give Udbetaling Danmark besked, hvis afgørelsen har betydning for Udbetaling Danmarks myndighedsområde, dvs. hvis der er tale om en afgørelse efter § 6, stk. 2, *jf. bekendtgørelsens § 7, stk. 3.* Dato for kommunens afgørelse skal fremgå af kommunens besked. Når kommunen træffer afgørelse om, at også fremtidige ansøgninger, meddelelser m.v. inden for en gruppe kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening, skal kommunen også give Udbetaling Danmark besked om, hvilken gruppe (tabel) afgørelsen vedrører, *jf. bilag 1, tabel 1-4.* KL og Udbetaling Danmark aftaler nærmere, hvordan kommunen giver besked til Udbetaling Danmark.

En oplysning om, at en borger er blevet undtaget fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening, er en ikke-følsom personoplysning, som kan videregives fra kommunen til Udbetaling Danmark uden samtykke fra borgeren, *jf. persondatalovens § 6, nr. 6,* da databehandlingen er nødvendig af hensyn til offentlig myndighedsudøvelse. Udbetaling Danmark vil ikke få oplysninger om begrundelsen for afgørelsen eller klagen. Kommunen skal videregive oplysningerne hurtigst muligt af egen drift, det vil sige uden forudgående anmodning fra Udbetaling Danmark.

Hvis kommunen træffer afgørelse om, at borgeren ikke kan undtages fra kravet om digital selvbetjening, kan afgørelsen påklages til Ankestyrelsen efter de gældende regler i kap. 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, *jf. bekendtgørelsens § 5, stk. 1 og § 9, stk. 1.* Hvis der klages over afgørelsen, skal myndigheden behandle ansøgningen om ydelsen, selv om den ikke er indgivet digitalt, *jf. bekendtgørelsens § 5, stk. 2, § 9, stk. 2.* Kommunen skal derfor også hurtigst muligt give Udbetaling Danmark besked om en sådan klage. Der henvises til afsnit 4 nedenfor.

3. Ekstraordinære situationer (§§ 4 og 8)

Ud over særlige forhold hos borgeren, som gør, at borgeren skal undtages fra kravet om digital selvbetjening, kan der også ekstraordinært forekomme situationer, hvor omstændighederne ved ansøgningen eller kommunens eller Udbetaling Danmarks forhold gør, at der ikke kan indgives ansøgninger eller meddelelser m.v. ved anvendelse af den digitale selvbetjeningsløsning, og hvor der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele ved at modtage ansøgningen ikke-digitalt, *jf. bekendtgørelsens § 4, 1. pkt. og § 8.*

Der kan eksempelvis være tale om, at den digitale selvbetjeningsløsning ikke er indrettet til at håndtere en bestemt situation. For eksempel hvis en borger ønsker at give fuldmagt til en anden, og selvbetjeningsløsningen ikke er indrettet til at håndtere dette. Tilsvarende vil kommunen eller Udbetaling Danmark eksempelvis kunne anvise borgeren en anden måde at ansøge på, hvis selvbetjeningsløsningen er ude af drift eller, hvor krav om digital selvbetjening indebærer en uforholdsmæssigt omkostningskrævende omlægning af myndighedens selvbetjeningssystemer for at imødegå særlige situationer.

Herudover kan Udbetaling Danmark undlade at afvise en meddelelse fra borgeren, der ikke er indgivet digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt at modtage meddelelsen på anden måde end digitalt, *jf. bekendtgørelsens § 4, 2. pkt.* Bestemmelsen kan primært anvendes, hvor Udbetaling Danmark vurderer, at det er afgørende at modtage en oplysning for at sikre en korrekt udbetaling til borgeren. Det kan fx være tilfældet, hvor borgeren afgiver oplysninger til Udbetaling Danmark på anden måde end digitalt, eksempelvis telefonisk, og hvor oplysningen kan betyde, at borgeren vil få udbetalt for meget, hvis ikke Udbetaling Danmark med det samme lader oplysningen indgå i borgerens sag. Det bemærkes, at borgerens oplysning eventuelt også vil kunne få betydning for udbetaling af andre sociale ydelser inden for samme lovgivning. Der vil således være tilfælde, hvor Udbetaling Danmark kan anse en ikke-digital meddelelse for modtaget for at kunne leve op til sin forpligtelse til at sikre, at ydelsen eller ydelserne udbetales på et korrekt grundlag.

Det bemærkes, at der ikke ved krav om digital selvbetjening er lagt op til at ændre grundlæggende forvaltningsretlige regler eller principper om eksempelvis notatpligt og vejledningspligt m.v. Myndigheden har således fortsat notatpligt i henhold til offentlighedsloven, og myndigheden skal i de tilfælde, hvor den undlader at afvise en meddelelse, der ikke indgives digitalt, så vidt muligt vejlede borgeren om det digitale formkrav og de mulige konsekvenser ved ikke at overholde dette.

Efter gældende regler har myndigheden pligt til at rejse en sag om tilbagebetaling over for en borger, der formodes at have fået for meget udbetalt i sociale ydelser, uberettiget og mod bedre vidende. Mod bedre vidende betyder, at borgeren skal have været i ond tro om modtagelsen af det for meget udbetalte. Myndigheden skal foretage en konkret vurdering af, om borgeren har været i ond tro om modtagelsen af ydelsen i hver enkelt tilbagebetalingssag. Det forhold, at borgeren ikke opfylder det digitale formkrav i forhold til at oplyse om ændringer, der har betydning for hjælpen, vil ikke i sig selv betyde, at borgeren automatisk skal vurderes til at være i ond tro vedrørende et eventuelt for meget udbetalt beløb i en tilbagebetalingssag. Det vil fortsat bero på en konkret og individuel vurdering.

Der er ikke klageadgang over kommunens eller Udbetaling Danmarks beslutning om ikke at se bort fra digitaliseringskravet i ekstraordinære situationer, *jf. afsnit 4 nedenfor.*

4. Klage (§§ 5 og 9)

Kommunens afgørelser om, at en borger ikke kan undtages fra kravet om digital selvbetjening på grund af borgerens særlige forhold på de områder, som er omfattet af bekendtgørelsen, kan påklages til Ankestyrelsen efter de gældende regler i kap. 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, *jf. bekendtgørelsens § 5, stk. 1 og § 9, stk. 1.*

Hvis borgeren klager over kommunens afgørelse om afslag på at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening på grund af særlige forhold, skal kommunen eller Udbetaling Danmark behandle ansøgningen eller meddelelsen m.v. og evt. andre ansøgninger og meddelelser m.v. fra borgeren inden for samme gruppe (tabel), *jf. bilag 1, tabel 1-4, som indgives under klagesagens behandling, selv om den ikke er indgivet digitalt, jf. bekendtgørelsens § 5, stk. 2 og § 9, stk. 2.*

Det gælder dog ikke, hvis kommunens afgørelse vedrører en ansøgning om lån til beboerindskud, som alene er begrundet i sagens hastende karakter, da afgørelsen i dette tilfælde kun gælder for den konkrete ansøgning om beboerindskud, *jf. § 6, stk. 2, og ikke for hele boligstøttegruppen, jf. bilag 1, tabel 3.* En klage over afslag på at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening betyder i dette tilfælde, at kommunen skal behandle ansøgningen om beboerindskud, selv om den ikke er indgivet digitalt, mens andre ansøgninger og meddelelser om boligstøtte til Udbetaling Danmark, *jf. bilag 1, tabel 3, skal indgives digitalt.*

Som konsekvens heraf skal kommunen hurtigst muligt give Udbetaling Danmark besked om, at en borger klager over kommunens afgørelse om afslag på at undtage borgeren fra kravet om digital selvbetjening, så Udbetaling Danmark ved, at ansøgningen eller meddelelsen m.v. skal modtages og behandles, selv om den ikke er indgivet ved brug af den digitale selvbetjeningsløsning. Det gælder dog ikke afgørelser, som alene vedrører ansøgning om lån til beboerindskud. Det forudsættes, at beskeden til Udbetaling Danmark gives umiddelbart efter modtagelsen af klagen.

Hvis borgeren har fået afslag på at blive undtaget fra kravet om digital selvbetjening og indgiver ansøgning eller meddelelse m.v. vedrørende en anden gruppe af ydelser, jf. bilag 1, tabel 1-4, under klagesagens behandling uden at bruge den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunen på ny tage stilling til, hvorvidt borgeren kan hjælpes til digital selvbetjening, eller om borgeren evt. kan undtages fra kravet, herunder om borgerens forhold har ændret sig.

Hvis Ankestyrelsen tiltræder et afslag på at indgive fremtidige ansøgninger, meddelelser m.v. på anden måde end ved digital selvbetjening indenfor en gruppe, jf. bilag 1, tabel 1-4, kan kommunen lægge sin tidligere afgørelse om afslag til grund ved nye ikke-digitale ansøgninger eller meddelelser m.v. inden for samme gruppe, med mindre at borgeren kan godtgøre, at der er tale om en ændring i borgerens situation. En ny afgørelse om afvisning af at blive undtaget kan ligeledes indbringes for Ankestyrelsen, og myndigheden skal i så fald også behandle den nye ansøgning eller meddelelse m.v.

Ankestyrelsens afgørelse vil indgå i fastsættelsen af den generelle praksis på området, dvs. at afgørelsen kan få betydning for kommunens fremtidige afgørelser om undtagelse fra kravet om digital selvbetjening vedrørende ydelser på det sociale område, som er omfattet af bølge 3. Afgørelsen kan også indgå i kommunens vurdering i de tilfælde, hvor borgeren på ny beder om at blive undtaget fra kravet om obligatorisk digital selvbetjening. Desuden kan Ankestyrelsens afgørelse få betydning for, hvorvidt det bør overvejes at tilbyde, at borgeren fremover kan indgive ansøgninger, meddelelser m.v. indenfor den relevante gruppe, jf. bilag 1, tabel 1-4, på anden måde end ved digital selvbetjening.

Når kommunen modtager Ankestyrelsens afgørelse, skal kommunen give besked til Udbetaling Danmark om udfaldet af afgørelsen, da afgørelsen fremadrettet kan få betydning for Udbetaling Danmarks modtagelse af nye ansøgninger eller meddelelser m.v. fra borgeren. Det gælder hvad enten, Ankestyrelsen giver borgeren medhold i, at borgeren skal undtages fra kravet om digital selvbetjening eller Ankestyrelsen stadfæster kommunens afgørelse. I sidste tilfælde, afviser Udbetaling Danmark efterfølgende ansøgninger, meddelelser m.v. fra borgeren om samme ydelse, som ikke indgives digitalt.

Der er ikke fastsat klageadgang over kommunens eller Udbetaling Danmarks afvisning af at behandle en sag på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning. Der er heller ikke klageadgang over kommunens og Udbetaling Danmarks beslutning om at se bort fra digitaliseringskravet i ekstraordinære situationer, jf. afsnit 3.

Ankeinstansen vil i forbindelse med en klage over en konkret afgørelse om de relevante ydelser, som er truffet af kommunen eller Udbetaling Danmark, kunne tage stilling til, hvornår en ansøgning anses for at være indgivet til myndigheden.

5. Ikrafttrædelse m.v. (§ 10)

Bølge 3-loven og bekendtgørelsen om obligatorisk digital selvbetjening vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser m.v. træder i kraft den 1. december 2014, og loven og bekendtgørelsen finder anvendelse for ansøgninger og meddelelser m.v., der indgives efter den 1. december 2014.

Kravet om digital selvbetjening i forhold til barselloven, jf. bekendtgørelsens § 1, jf. bilag 1, tabel 4, finder først anvendelse på borgerens ansøgning og meddelelser m.v. der foretages på grundlag af dokumenter, der er udsendt af Udbetaling Danmark efter den 1. december 2014, jf. bekendtgørelsens § 10, stk. 3. Det betyder, at en borgeres ansøgning om barseldagpenge efter 1. december 2014 som udgangspunkt skal ske ved digital selvbetjening. Dog er undtaget de sager, hvor borgerens ansøgning sker på grundlag af dokumenter, som Udbetaling Danmark har udsendt før 1. december 2014. Det skyldes, at det i disse sager ikke vil være muligt for borgeren at anvende digital selvbetjening, da dokumenterne ikke findes i Udbetaling Danmarks digitale selvbetjeningsløsning.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold, den 20. november 2014

P.M.V.
E.B.
BENT NIELSEN