

Digitaliseringsstyrelsen  
Att.: direktør Tanja Franck

4. april 2022 • LKS

## Overgangen til MitID

Ældre Sagen følger tæt overgangen til MitID, som nu er nået til den del af forløbet, hvor en ganske stor del af landets borgere skal på borgerservice for at kunne komme i gang med MitID. Vi er tæt involveret i processen gennem vores mange it-frivillige, som er fordelt ud over hele landet. Vores it-frivillige melder i øjeblikket om store udfordringer.

Desuden har vi naturligvis fulgt de seneste par ugers dækning af udfordringerne i landets medier, som også rapporterer om problemer.

Vi ser derfor med bekymring på den situation, som er opstået i en lang række af landets kommuner, hvor der er meget lang ventetid på borgerservice, hvilket forlænger processen med at komme på MitID for den enkelte borger.

Der tegner sig et billede af, at borgerservice i lang række kommuner på tværs af landet har svært ved at følge med i ekspeditionen af borgerne. Det skaber meget lange ventetider i nogle kommuner, og borgerne bliver derfor utrygge og bekymrede for, om de kan få hjælp inden fristen. Blandt andet er udfordringer blevet afdækket i nyhederne på DR d. 31. marts 2022, hvor Vejle Kommune fortæller om betydelige udfordringer og udtrykker ganske stor tvivl om, hvorvidt kommunen kan nå at hjælpe alle borgerne over på MitID til d. 30. juni 2022.

I vores løbende konstruktive og tætte dialog med Digitaliseringsstyrelsen om MitID har vi fra begyndelsen understreget behovet for, at der er adgang til den nødvendige personlige hjælp for at komme over på løsningen både hos banker, i MitID-supporten og hos borgerservice i kommunerne. Vi har samtidig gjort opmærksom på, at det var vores forventning, at der ville være en relativt stor andel af borgerne, herunder en del ældre, som ville have behov for 1:1 personlig hjælp og derfor også have behov for at aflægge besøg hos borgerservice for at komme over på MitID. Vi har endvidere understreget, at myndighederne måtte forvente, at dette ville være mere tidsmæssigt ressourcekrævende, end hvad borgerservice i mange andre tilfælde er vant til.

Vi vil også minde om, at der er en gruppe af borgere, som fx grundet fysisk funktionsnedsættelse er forhindrede i at tage til borgerservice, og som derfor i mange tilfælde fortsat afventer at kunne få hjælp af borgerservice. Vi får henvendelser fra både berørte borgere og deres pårørende, som er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig til at overholde tidsfristen. Vi har ligeledes fra begyndelsen understreget nødvendigheden af, at disse borgere bliver mødt i eget hjem, fx i hørings svar til bekendtgørelse om MitID til privatpersoner af 27. maj 2021.

Det kan derfor ikke komme bag på Digitaliseringsstyrelsen, at så mange borgere har brug for hjælp, og at 1:1 hjælpen er ganske tidskrævende.

I lyset af den aktuelle situation med meget lange ventetider på borgerservice, herunder også for dem med behov for hjælp i eget hjem, opfordrer vi til, at I tager affære nu for at sikre, at alle dem, der har behov, får hjælp inden den endelige slutdato for overgangen. Enten ved at sætte flere ressourcer af der, hvor borgerservice ikke kan følge med, eller ved at udskyde slutdatoen. Det vil skabe mere tryghed for alle de borgere, som lige nu er bekymrede for, om de vil kunne tilgå bank og myndigheder efter den 30. juni.

Hvis der vælges en udskydelse, mener vi også, at der skal fastsætte en ny og realistisk frist, idet man på nuværende tidspunkt må kende til tidsforbruget pr. borger, samt hvor mange borgere det fortsat drejer sig om, så der må kunne planlægges derefter.

Det er afslutningsvis vigtigt for os at understrege, at vores 1.700 it-frivillige, fordelt rundt i landet i vores lokalafdelinger, fortsat understøtter overgangen til MitID og hjælper dem, som henvender sig, fordi de har brug for at blive klogere på MitID eller komme godt i gang med MitID. De løfter en meget stor opgave og hjælper rigtig mange godt i gang med MitID, hvilket netop er muliggjort gennem det gode samarbejde, vi undervejs har haft med Digitaliseringsstyrelsen.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup  
Adm. direktør