



Vejledning til hjælp med Digital Post

Ældre@Sagen



Alle borgere over 15 år har siden d. 1. november 2014 som udgangspunkt skulle modtage digital post fra det offentlige. Som it-frivillig i Ældre Sagen bliver du formentligt mødt af spørgsmål om Digital Post og måske bliver du bedt om at hjælpe med den digitale postkasse. Denne vejledning skal hjælpe dig med at hjælpe andre på den bedste måde, så hjælpen foregår i trygge rammer for dig som frivillig og for den, som modtager din hjælp.

Vejledningen henvender sig både til dig, som er it-frivillig i undervisningsfaciliteter, i en it-cafe eller i private hjem som it-hjælper.

Vejledningen gennemgår, hvad Digital Post er, hvordan du kan hjælpe med Digital Post, og hvad du skal være opmærksom på, hvis du sidder ved siden af og hjælper med indtastning af personlige oplysninger. Den gennemgår også hvilke forhold, der kan ligge til grund for fritagelse for Digital Post, og hvordan man bliver fritaget.

Hvad er Digital Post?

Digital Post er en postkasse på nettet til digital post fra det offentlige.

Fra den 1. november 2014 har alle personer over 15 år som udgangspunkt skullet modtage digital post fra det offentlige. Det er muligt både at bruge Digital Post på borger.dk eller e-Boks som digital postkasse.

For at få adgang til posten i den digitale postkasse skal man have en NemID, som er tilknyttet det offentlige.

Digitaliseringsstyrelsen har lavet en lille film om Digital Post. Du kan se filmen og læse meget mere om Digital Post på Frivilligportalen under *It og teknologi* og under *Redskaber og inspiration til undervisning og it-hjælp*.



Digital Post og e-Boks – er der forskel?

Da e-Boks ofte nævnes i forbindelse med Digital Post, er det forståeligt, at der kan opstå tvivl om, hvorvidt det er det samme, eller hvad sammenhængen mellem Digital Post og e-Boks egentlig er.

Digital post og e-Boks er ikke det samme, men der er en tæt sammenhæng, da e-Boks er selve motoren bag den digitale postkasse. Alle it-systemer har en leverandør, som sørger for, at teknikken virker, og for den digitale postkasse er det e-Boks, som leverer teknikken. e-Boks er en privat virksomhed "e-Boks A/S", som samtidig tilbyder alle at få deres egen e-Boks (postkasse), hvor man kan modtage post fra virksomheder og fra offentlige myndigheder.

Sagt med andre ord, så er e-Boks A/S leverandør af Digital Post-løsningen. Derfor kan en person, der bruger e-Boks, også læse posten fra det offentlige i e-Boks.

Det er altså muligt at få adgang til at læse posten fra det offentlige både via Borger.dk og e-Boks.dk. Indholdet og funktionerne er det samme begge steder, det er blot forskellige adgangsveje til posten.

Man behøver kun tjekke sin digitale post et af stederne. Ligegyldigt om man logger ind på sin digitale postkasse via borger.dk eller e-boks.dk, vises den samme indbakke.



Sådan hjælper du bedst muligt med Digital Post

1. november 2014 blev alle danskere over 15 år tildelt en digital postkasse. Dette gjaldt alle, som ikke forinden selv havde oprettet en digital postkasse eller var blevet fritaget. Det betyder, at den hjælp du som frivillig kan give drejer sig om at hjælpe med at ophæve en eventuel fritagelse eller/og hjælpe med brugen af Digital Post.

Inden du hjælper med at ophæve en eventuel fritagelse

Men inden du hjælper med at ophæve en eventuel fritagelse fra Digital Post, er det vigtigt, at der ikke hersker tvivl om hvorvidt den person, som skal have den digitale postkasse, også er i stand til at bruge den efterfølgende og tjekke sin post fra det offentlige. Det offentlige kan sende vigtige breve med frister, som skal overholdes fx i forbindelse med bilsyn eller ansøgning om forskellige former for økonomisk støtte. En person kan derfor komme slemt i klemme, hvis posten ikke bliver læst, og fristerne ikke overholdes. Så snart en person har fået ophævet fritagelsen fra Digital Post, har vedkommende det fulde retsmæssige ansvar for selv at læse den post, der kommer fra det offentlige.

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt den person, du hjælper, er i stand til at bruge den digitale postkasse, kan det være en bedre løsning for vedkommende at fortsætte med at være fritaget fra Digital Post.

Hjælp til ophævelse af fritagelse fra Digital Post

Det er muligt for en person, som tidligere er blevet fritaget, selv at ophæve sin fritagelse ved at logge på Digital Post på borger.dk eller e-boks.dk. Når man er logget på, skal man aktivt tilmelde sig Digital Post fra det offentlige. Det er med andre ord ikke nok at logge på. Det fremgår af løsningen, at vedkommende tidligere er blevet fritaget - og hvad vedkommende skal gøre for at ophæve fritagelsen.

Hjælp til brug af Digital Post

En anden mulighed for at hjælpe med Digital Post er hjælp til selve brugen af den digitale postkasse.

Der findes gode vejledninger til hjælp med Digital Post. Vi har samlet meget af det materiale, der findes om Digital Post på Frivilligportalen. Her finder du redskaber, som du kan bruge sammen med den, du hjælper, samt undervisningsmateriale, som kan benyttes i undervisningen (se eventuelt side 14).

Der findes derudover et demomiljø, som kan bruges til at vise den, du hjælper, hvordan man bruger den digitale postkasse. Ved at benytte et demomiljø undgår du at få indsigt i personfølsomme oplysninger, da det ikke er nødvendigt for den, du hjælper, at indtaste "rigtige" oplysninger i demomiljøet. Du finder et link til demomiljøet på Frivilligportalen under *IT og teknologi* og under *Redskaber og inspiration til undervisning og it-hjælp*.

Hvis du hjælper med at ophæve en fritagelse eller bruge Digital Post, er det vigtigt, at du på intet tidspunkt indtaster oplysningerne for den, du hjælper. Du må med andre ord ikke overtage tastaturet og indtaste de nødvendige oplysninger eller logge på med vedkommendes NemId.

Den, der får hjælp til Digital Post, skal selv indtaste alle de nødvendige oplysninger.

Besked om ny digital post

Når du hjælper med at ophæve en fritagelse fra Digital Post eller hjælper med at bruge Digital Post, er det vigtigt, at du hjælper med at sikre, at der bliver sendt en besked om ny digital post til en privat e-mailadresse eller på SMS til vedkommendes mobiltelefon. På den måde vil vedkommende, som får den digitale postkasse, modtage en besked hver gang, der er ny post i den digitale postkasse og behøver således ikke at logge på den digitale postkasse dagligt for at holde øje med, om der er kommet ny post.

Man kan angive to mailadresser, hvis man ønsker besked flere steder. Det er muligt senere at redigere sine oplysninger under fanen "indstillinger" i den digitale postkasse.

Fritagelse fra Digital Post

Selv om man tidligere har fået oprettet en digital postkasse, kan man på et hvilket som helst tidspunkt efterfølgende søge om fritagelse. Dette gælder også hvis man d. 1. november 2014 automatisk er blevet tildelt en digital postkasse.

Er man fritaget fra Digital Post, modtager man papirbreve fra det offentlige i stedet.

Det er ikke vanskeligt at blive fritaget for Digital Post. Man kan blive fritaget, hvis man opfylder en af følgende betingelser:

- **Ingen adgang til computer med internet i eget hjem**

Hensigten med denne fritagelsesgrund er, at en person ikke skal pålægges at tage fx til biblioteket for at læse sin daglige post.

En computer kan også være andre elektroniske enheder med adgang til internettet såsom iPads og lignende tablets. Her er det dog en forudsætning, at den pågældende enhed kan tilgå postløsningen. Fx er det nødvendigt, at computeren har forbindelse til internettet.

Fritagelsesgrunden omfatter også det, at der faktisk findes en computer i personens hjem, men hvor den pågældende ikke har adgang til at bruge den. Dette kunne fx være tilfældet, hvor en persons ægtefælle har en computer i parrets hjem, men at det kun er ægtefællen, som kan bruge den, fordi den er personlig.

- **Fysisk eller psykisk nedsat funktionsevne**

En person kan fx være blind eller på anden måde handicappet, eller en person kan lide af lettere demens, være udviklingshæmmet eller på anden måde have en hjerneskade, der hindrer vedkommende i at anvende Digital Post.

- **Sproglige barrierer**

Her forstås manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for en person at anvende Digital Post løsningen. Ordblindhed kan også være et eksempel på en sproglig barriere.

- **Vanskeligheder ved at få NemID**

Fritagelsesgrunden omhandler personer med ophold i udlandet, hvor der kan være langt til en dansk repræsentation, der kan udstede en NemID.

Derudover omfatter fritagelsesgrunden de personer, der ikke har pas eller kørekort, og som derfor skal møde op i borgerservice for at få NemID, men hvor personen på grund af sygdom er forhindret i at forlade sit hjem.

- **Er registreret i CPR som udrejst af Danmark**

Her kan være tale om personer, der opholder sig i en længere periode i udlandet.

- **Bor i et område med dårlig internetforbindelse**

Fritagelsesgrunden omhandler de personer, der bor i et område, hvor der ikke kan etableres en bredbåndsdækning med en downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s.

- **Er registreret som udeven fast bopæl (hjemløs)**

Fritagelsesgrunden omhandler de personer, som ikke har en fast bopæl. Det kan fx være en, der er blevet hjemløs.

Andre mulige grunde til fritagelse

Hverken kommunerne eller andre offentlige instanser er interesserede i at sende digital post til en person, som ikke kan tilgå posten. Derfor kan en fritagelsesgrund også være, hvis en person ikke har den fornødne erfaring eller fortrolighed med det at bruge en computer. Hvis du som hjælper oplever, at en person er i tvivl om, hvorvidt vedkommende kan tjekke sin post efterfølgende eller føler sig utryk omkring den digitale kommunikation med det offentlige, så henvis vedkommende til en dialog med borgerservice. Borgerservice vil herefter vurdere om vedkommende skal fritages fra Digital Post.

Tidsbegrænset fritagelse

Nogle af fritagelsesgrundene, fx sproglige barrierer eller manglende adgang til computer med tilstrækkelig internet i hjemmet kan være midlertidige. Derfor får man som udgangspunkt en fritagelse fra Digital Post, som varer fra registreringsdatoen til den 1. november i det 2. kalenderår efter registreringen.

Det fremgår af kvitteringen for fritagelsen, hvilken dato fritagelsen udløber. Derudover vil man blive underrettet i god tid, inden fritagelsen udløber. Herefter er det ens eget ansvar at blive fritaget på ny, hvis grunden til, at man blev fritaget i første omgang ikke er ændret, eller andre grunde er opstået.

Permanent fritagelse

Det er muligt at blive fritaget permanent, hvis det står klart for medarbejderen i borgerservice, at den person, der søger om fritagelse, ikke bliver i stand til at modtage posten digitalt, fx pga. handicap, demens eller andet, som efter al sandsynlighed ikke vil ændre sig.

Hvordan søger man om fritagelse?

Ansøgning om fritagelse foregår ved, at den person, der ønsker fritagelse, henvender sig i borgerservice og udfylder og underskriver en blanket på tro og love.

Forløbet ser i korte træk således ud:

- **Man møder op på kommunens borgerservicecenter med legitimisation (fx sundhedskort)**
- **Borgerservice kan tilbyde hjælp til at udfylde blanketten og vejlede om en eventuel læseadgang (læs mere på side 12)**
- **Man skriver under på tro og love på, at man opfylder mindst en af fritagelsesgrundene**
- **Man kan få en papirkvittering**
- **Herefter modtager man fortsat post fra det offentlige på papir**

Blanketten, der skal udfyldes, indeholder et felt med de otte fritagelsesgrunde. Med mindre man er permanent udrejst af Danmark, er det ikke nødvendigt at tilkende-give, hvilken af grundene man opfylder.

Blanketten består af i alt 6 sider. Det er dog kun den første side, der skal udfyldes. Side 2 er en fuldmagt, og de sidste fire sider er lovtekst, som kommunen er forpligtiget til at have med.

Husk

En person, der er blevet fritaget, kan til hver en tid tilmelde sig Digital Post ved at ophæve fritagelsen på [Borger.dk](https://borger.dk)

Blanketten ser således ud:

Anmodningen afleveres personligt i kommunens borgerservice		Forbeholdt kommunen	
Fritagelsesansmoders kommune	Modtaget dato	☐ ID forevist Initialer	KLE 23.15.15G01 • Sagsidentifikation


517084101032493

Anmodning om fritagelse fra Digital Post for borgere
jf. lov om Offentlig Digital Post

Offentlige myndigheder i Danmark fremsender som udgangspunkt post til borgerne digitalt – Digital Post.

Du kan fritages for at modtage din post i Digital Post, hvis du lever op til en af nedenstående fritagelsesgrunde. I stedet vil du modtage din post i din fysiske postkasse som almindelig brevpost.

Du kan i stedet for fritagelse give andre adgang til at læse din post i Digital Post, hvis du har brug for hjælp til at læse din digitale post i hverdagen. Kommunens borgerservice kan etablere læseadgangen. Du skal møde op i kommunens borgerservice eller bruge blanketten FD 011 Fuldmagt til etablering af læseadgang.

Med min underskrift erklærer jeg, at jeg vil fritages fra Digital Post, fordi

☐ Jeg er permanent udrejst af Danmark

☐ Jeg lever op til en af følgende fritagelsesgrunde:

- Jeg er ikke længere registreret med fast bopæl eller opholdssted i Danmark
- Jeg har praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur (NemID)
- Jeg har en fysisk eller psykisk nedsat funktionsevne, der hindrer mig i at anvende Digital Post
- Jeg behersker ikke dansk, hvilket gør det svært at anvende Digital Post
- Jeg er bosiddende i et område, hvor der ikke er mulighed for at etablere internetforbindelse (min. 512 kbit/s downstreamhastighed)
- Jeg har ikke adgang til computer i mit hjem eller opholdssted

☐ Hvis der ligger uåbnet digital post til mig, så ønsker jeg min uåbnede post fremsendt som almindelig post

Fritagelsen omfatter ikke post, som ifølge anden lovgivning skal sendes med Digital Post. I de tilfælde, hvor fritagelsen ikke gælder, vil afsenderen af posten informere herom.

Jeg erklærer endvidere, at jeg er bekendt med, at min erklæring er afgivet under strafansvar i henhold til straffelovens § 163.

Straffelovens § 163
Den, som i øvrigt til brug i retsforhold, der vedkommer det offentlige, skriftligt eller ved andet læsbart medie afgiver urigtig erklæring eller bevidner noget, som den pågældende ikke har viden om, straffes med bøde eller fængsel indtil 4 måneder.

Digital Post og kommunens håndtering af dine oplysninger
Oplysningen om din fritagelse bliver registreret i Digital Post og er tilgængelig for offentlige myndigheder, der skal sende post til dig. Øvrige oplysninger i forbindelse med kommunens behandling af din anmodning om fritagelse fra Digital Post vil blive registreret af kommunen, men kun videregivet til andre offentlige myndigheder, virksomheder m.fl., der har lovmæssigt krav på oplysningerne eller udfører opgaver for kommunen.
Du har ret til at vide, hvilke oplysninger kommunen har om dig. Du kan kræve forkerte oplysninger rettet.

Underskrift

Navn • Fritagelsesansmoder		Personnummer
Dato	Underskrift • Fritagelsesansmoder	

Du skal aflevere anmodningen personligt i kommunens borgerservice. Du skal medbringe dit sundhedskort eller anden tilsvarende legitimation.

Du kan få en repræsentant til at møde op i borgerservice for dig. I så fald skal du bruge blanketten FD 001F Fuldmagt til anmodning om fritagelse fra Digital Post for borgere.

Du kan læse om reglerne for fritagelse fra Digital Post på blanketten FD 001L Lovgrundlag for "Anmodning om fritagelse fra Digital Post". Du kan få yderligere information om Digital Post og dine muligheder i den forbindelse på www.borger.dk, eller du kan henvende dig til kommunens borgerservice.

FD 001A (06/2014)

Udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. Godkendt af KL.

Side 1 af 1

Fuldmagt

Hvis man ikke selv kan møde op i borgerservice, kan man bede en pårørende eller en anden person om at gå i Borgerservice og hente den blanket, som skal udfyldes og underskrives for at søge om fritagelse. Blanketten kan også i mange tilfælde hentes på kommunens hjemmeside og printes.

Blanketten indeholder en fuldmagtserklæring, som skal udfyldes af den person, som søger om fritagelse. Den pårørende går herefter i Borgerservice, afleverer anmodningen og legitimerer sig, så borgerservicemedarbejderen kan se, at ansøgeren har givet vedkommende fuldmagt til at aflevere blanketten for sig.

Der er tilfælde, hvor en person ikke selv kan søge om fritagelse eller har pårørende, som kan søge for sig. I de tilfælde vil kommunen anviser en anden måde, hvorpå der kan søges om fritagelse. Kommunen vil i mange tilfælde være opsøgende på plejehjem eller lign. for at komme i kontakt med de mennesker, som har brug for at få fritagelse fra Digital Post.

Læseadgang

Det er muligt at give en pårørende eller en god bekendt læseadgang til sin digitale postkasse. Hvis man selv kan anvende Digital Post, kan læseadgangen gives ved at logge ind på ens digitale postkasse og tildele læseadgangen under ”indstillinger”. Det kan fx være relevant, hvis man gerne vil give sin ægtefælle adgang til at kunne læse den post, man får i sin digitale postkasse.

Hvis man ikke selv kan anvende Digital Post er det muligt via en fuldmagt at give en anden læseadgang til sin digitale postkasse ved at henvende sig til sin lokale borgerservice. Læseadgang kan på den måde være et alternativ til at få en fritagelse for Digital Post. Det er dog meget vigtigt, at man har tillid til den person, man har givet læseadgang og er sikker på, at vedkommende tjekker, om der er kommet post. Det er nemlig stadig modtageren af den digitale post, der har ansvaret for, at posten bliver læst, og at eventuelle tidsfrister overholdes.



Redskaber til hjælp med Digital Post

Der findes en hel del materiale, som du kan bruge, når du gerne vil hjælpe med Digital Post.

På Frivilligportalen finder du en række redskaber, som kan være en hjælp, hvis du gerne vil hjælpe med Digital Post.

Du finder materialet på Frivilligportalen under *It og teknologi* og under *Redskaber og inspiration til undervisning og it-hjælp*.

Medbetjening er en kommunal opgave

Som frivillig kan du måske blive bedt om at hjælpe med at svare på henvendelser, som er modtaget i den digitale postkasse. Så snart det handler om hjælp til konkrete sager, som ligger uden for den generelle brug af Digital Post, så er der tale om medbetjening. Medbetjening er ikke en opgave, vi påtager os i Ældre Sagen af to primære grunde: Det er en kommunal opgave, som vi ikke skal overtage, og vi vil gerne beskytte dig som frivillig. Hvis der efterfølgende viser sig fx at være en fejl i indtastningen (besvarelsen), kan du som frivillige komme til at stå i en rigtig uheldig situation.

Hvor kan du henvise til for yderligere hjælp?

Det forventes selvfølgelig ikke, at frivillige i Ældre Sagen skal kunne svare på alle spørgsmål om Digital Post. Hjælp til Digital Post er i bund og grund en kommunal opgave, derfor vil der altid være hjælp og støtte at hente for den enkelte borger ved henvendelse i Borgerservice eller ved at ringe til kommunen.

Nyttige telefonnumre:

Digital Post Brugersupport:	Telefon 38 17 11 87
Information og hjælp til Borger.dk:	Telefon 1881
NemID-support og hjælp til tekniske problemer:	Telefon 72 24 70 50

Forskellen mellem Digital Post og digital selvbetjening

Forskellige forhold gør sig gældende for hhv. Digital Post og digital selvbetjening, hvorfor der også er forskellige muligheder for at blive fritaget/undtaget fra de digitale løsninger.

En person kan få en varig/2-årig fritagelse for Digital Post, fordi:

- En digital meddelelse initieres af det offentlige, og det forudsættes dermed, at vedkommende altid er i stand til at tjekke sin digitale postkasse
- Den enkelte myndighed har behov for at vide, om den person, der skal sendes et brev til, skal modtage brevet digitalt eller ej (der er tale om en central tilmeldingsliste, og ikke en liste over personer, der er blevet fritaget)
- En persons behov for at tjekke sin post fra det offentlig opstår typisk langt oftere, end behovet for at ansøge en offentlig myndighed via en selvbetjeningsløsning.

En person kan udelukkende blive undtaget gang for gang fra digital selvbetjening, fordi:

- Den digitale selvbetjening initieres på en persons egen foranledning
- Der ikke er et praktisk behov for myndigheden for på forhånd at vide, om en person har mulighed for at kommunikere digitalt
- Selvbetjeningsløsningernes kompleksitet kan variere, og en person kan derfor godt være i stand til at anvende én selvbetjeningsløsning, men ikke en anden
- En persons behov for at ansøge en offentlig myndighed via en selvbetjeningsløsning typisk er langt mere sjælden, end behovet for at tjekke sin post fra det offentlige.

Undtagelse fra en given selvbetjening er, modsat fritagelseskriterierne for Digital Post, en vurdering fra myndighedens side.

Nyttige telefonnumre og mailadresser

Ældre Sagens sekretariat:

Tlf. 33 96 86 86
aeldresagen@aeldresagen.dk

FrivilligService:

Tlf. 33 96 86 58 / 33 96 86 90
op@aeldresagen.dk / pj@aeldresagen.dk

Rådgivningen:

tlf. 80 30 15 27

Konsulenter på it-området:

Tina Edelbeck
Tlf. 33 96 86 32
te@aeldresagen.dk

Kristian K. Hansen
tlf. 33 96 87 79
kh@aeldresagen.dk