

Digitaliseringsstyrelsen
tegnebogslov@digst.dk

10. juni 2025

Ældre Sagen
Snorresgade 17-19
2300 København S

Tlf. 33 96 86 86
www.aeldresagen.dk
aeldresagen@aeldresagen.dk

Høringssvar vedr. udkast til den nationale digitale identitetsbog

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive høringssvar. Vi har følgende bemærkninger til høringen.

Det er vores vurdering, at selvom anvendelsen af den digitale tegnebog bliver frivillig, vil en stor del af befolkningen finde det attraktivt at benytte applikationen. Vi vil dog hertil bemærke, at det er vores vurdering, at befolkningens oplevelse af den fulde værdi af den digitale tegnebog først vil opnås, når der er sket en fuld implementering med samlet integration af offentlige beviser. Der bør også være opmærksomhed på, at der i tiden frem til den fulde integration vil kunne opstå både usikkerhed på værdien af applikationen samt frustration over oprettelsen og dens (begrænsede) anvendelse.

Der skal altid være et analog alternativ

Vi har bemærket, at anvendelsen af den digitale tegnebog bliver frivillig. Vi bakker fuldt ud op om denne tilgang og vil i den forbindelse understrege, at dette skal være tilfældet både nu og i fremtiden.

Der vil altid være dele af befolkningen, der ikke kan tilgå de digitale muligheder, som flertallet benytter sig af. Derfor er det vigtigt, at der altid er et reelt og brugbart fysisk alternativ.

Vi vil i den forbindelse opfordre til, at der skabes samme mulighed med et fysisk legitimationskort, der skal udstedes med de samme garantier som kørekort og pas, og der skal være en accept af kortet i banker, butikker mv. Idet vi oplever, at legitimationskortet ikke fungerer optimalt i dag, blandt andet fordi kendskabet til kortet og dets funktion ikke er tilstrækkeligt.

Vi vil samtidig understrege, at adgangen til at kunne identificere sig på anden vis end digitalt også skal anerkendes i lovgivning og i praksis inden for øvrige ressort-områder. Ellers kan vi være bekymrede for, at der eksempelvis vil være private erhvervsdrivende og udbydere af forskellige tjenester, serviceydelser mv., der vil afskære ikke-digitale kunder adgang hertil, fordi kunden ikke benytter sig af den digitale tegnebog. Dette kan fx være, når der kræves legitimation til at købe indgangsbilletter eller hente pakkepost.

Træk på erfaringerne fra udrulningen af MitID

Som nævnt ovenfor tror vi, at store dele af befolkningen vil finde det relevant at benytte sig af applikationen, og det er vigtigt at skabe en god proces for befolkningen i den forbindelse. Derfor vil vi kraftigt opfordre til, at der skeles til de erfaringer, som MitID-partnerskabet samt de mange civilsamfundsorganisationer, herunder Ældre Sagen, ligger inde med.

Vi vil i den forbindelse understrege nødvendigheden af, at der fra starten er fokus på brugerinddragelse, adgangen til og behovet for at få hjælp, at der udarbejdes en klar, tydelig og forståelig kommunikation til befolkningen, samt at der er samarbejde med at hjælpe og understøtte dem, som hjælper, i god tid før udrulningen.

Brugerinddragelse er essentielt ved udviklingen af den digitale tegnebog

Jo tidligere og jo bredere brugere inddrages, des bedre vil ikke alene oprettelsen og brugervenligheden i selve applikationen være, men det vil også være værdifuld viden i forhold til kommunikationen og indsigter i behovet for den hjælp, der vil blive efterspurgt.

Adgangen til hjælp skal være let

For utrolig mange var det langt fra simpelt at overgå fra NemID til MitID. Dette betød, at civilsamfundet, og blandt andet Ældre Sagens it-frivillige trådte til i stor stil og hjalp mange mennesker med at få MitID som app. Trods denne massive civilsamfundsindsats var der alligevel næsten en million henvendelser i borger-service for at få hjælp til MitID.

Med denne nye applikation bør der derfor være et udtalt fokus på, at befolkningens behov for adgang til hjælp understøttes, herunder hvor hjælpen kan opsøges, hvem der har ansvaret for at hjælpe og i supplement hertil kan hjælpe, samt at der er afsat de nødvendige ressourcer - både tid og økonomi - hertil.

Kommunikationen skal være målrettet brugerne

En stor del af befolkningen havde svært ved at forstå kommunikationen, der blev udarbejdet i forbindelse med MitID. Vi vil derfor opfordre til, at der i god tid bliver udviklet materiale med udgangspunkt i en dybdegående brugerinddragelse.

Hjælp til dem, som hjælper

For at civilsamfundet kan understøtte overgangen bedst muligt, kræver det tidlige forberedelser i samarbejdet mellem myndighed og organisationerne. Det indebærer blandt andet udvikling af undervisningsmateriale og prøvemiljøer, information mv.

Mange offentlige mobilapplikationer skaber forvirring

Ældre Sagen har bemærket, at det fremgår af høringen, at eksisterende offentlige mobilapplikationer, som fx det digitale kørekort og sundhedskort, forsat vil kunne eksistere, og at forslaget heller ikke hindrer udviklingen af nye offentlige selvstændige mobilapplikationer.

Det er vores oplevelse, at der i befolkningen hersker en vis grad af forvirring og frustration over antallet af offentlige apps, der benyttes til forskellige formål.

Vi anerkender, at der eksisterer forskellige bevæggrunde til dette, men med henvisning til høringens egen pointe er der potentiale for at samle de offentlige mobilapplikationer samt befolkningens behov for overblik i egne data og behov for overblik i de offentlige digitale løsninger/applikationer. Derfor vil vi opfordre til, at der udarbejdes en klar offentlig strategi, der begrænser den fremtidige udvikling af en lang række offentlige mobilapplikationer som supplement til den eksisterende lovgivning, og at denne skal udvikles på tværs af ministerielle ressortområder.

Frygten for økonomisk it-kriminalitet og overvågning

Grundet de seneste års udvikling i den økonomiske it-kriminalitet oplever vi i Ældre Sagen en stigende frygt og bekymring i befolkningen. Dette afholder nogle fra at benytte sig af digitale muligheder og løsninger. Det kan bl.a. være frygten for at installere en app, trykke på links og scanne QR-koder.

Vi vil i den forbindelse henvise til behovet for, at der fremadrettet er fokus på, hvordan der arbejdes med brugen af links og QR-koder i forbindelse med den digitale tegnebog. Dette skal ske på en tillidsvækkende og gennemsigtig måde, således at det er tydeligt for befolkningen, at man ikke risikerer at blive offer for økonomisk it-kriminalitet.

Desuden oplever vi en stigende bekymring for, at det er svært at vide, hvad nye digitale løsninger har af slagsider, eksempelvis bekymringen for hvem der får adgang til ens oplysninger, og hvad de kan bruges til. For nogle er det frygten for et overvågningssamfund, eller at myndighederne kommer til at vide for meget om en eller kan tilgå ens data på tværs.

I Ældre Sagen er vi opmærksomme på, at den digitale tegnebog er et frivilligt tilbud, og at den netop udvikles med brugeren i centrum og bygges op om brugerens enekontrol, samt at beviserne, der hentes af brugere, kun er placeret på brugerens enhed og ikke centralt lageret.

Vi vil derfor opfordre til, at der lægges en indsats i at undersøge og arbejde med, hvad der skal til for at sikre en høj tillid i befolkningen til nye løsninger, der ikke er kendte i forvejen, og en tryghed i at anvende dem.

Afslutningsvis henviser vi til, at digitaliseringsstyrelsen i det fortsatte arbejde anvender både egne principper for både digitaliseringsklar lovgivning samt de fælles offentlige principper for digital inklusion.

Venlig hilsen


Bjarne Hastrup
Adm. direktør