

postmottak@fad.dep.no

## Høring av forskrift om endringer i eForvaltningsforskriften - Digital kommunikasjon som hovedregel

Vi viser til Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementets høringsbrev av 11.6.2013 om forskrift om endringer i eForvaltningsforskriften.

Departementet ber spesielt om tilbakemelding på følgende tema:

- Hvordan skal innbygger få sin digitale postkasse
- Tilgang til innbyggers digitale postkasse
- Ekstra elektronisk varsling dersom mottaker ikke har åpnet enkeltvedtak m.v.

Lånekassen har gitt kommentarer til disse punktene og har også kommentert andre forhold i høringsnotatet.

### Hvordan innbygger skal få sin digitale postkasse

Det foreslås i § 29 jf. § 47 at innbyggeren selv skal velge å opprette digital postkasse framfor å bli tildelt en.

Lånekassen mener at tildeling av postkasse vil være det mest gunstige for å sikre rask utbredelse. Forvaltningen har plikt til å varsle på e-post/sms når digital post blir sendt til postkassen. Dette sikrer at innbyggerne blir klar over at post er lagt i den digitale postkassen. De innbyggerne som ikke ønsker digital post kan reservere seg eller unnlate å opprette kontaktopplysninger/bekreffe dem innen 12 måneder. Disse «sikkerhetsventilene» burde være tilstrekkelige tiltak for å sikre en smidig overgang til digital kommunikasjon som hovedregel.

Lånekassen støtter likevel at det i startfasen skal være opp til innbyggeren å opprette digital postkasse, og at regelverket skal gi hjemmel til senere å tildele digital postkasse til innbyggere som ikke selv har opprettet egen postkasse. Erfaringer etter innføring vil vise om tildeling blir et nødvendig tiltak for å oppnå mål om digital kommunikasjon med forvaltningen. Vi ser imidlertid at det kan være utfordringer knyttet til tildeling av postkasse når det er flere postkasseleverandører å velge mellom.

For Lånekassen vil det ikke ha noen stor betydning om kunden har opprettet en egen digital postkasse fordi også annet egnet informasjonssystem fortsatt kan benyttes til elektronisk

kommunikasjon av enkeltvedtak, jf. forslaget § 8 (4). Lånkassen har lenge hatt en velfungerende digital kommunikasjon med våre kunder gjennom Lånkassens *Dine sider*.

Vi forutsetter at det er tilstrekkelig med fødselsnummer/d-nummer for å opprette digital postkasse, og at det ikke blir et krav om at personene må være bosatt i Norge. For Lånkassen er digitale løsninger særlig hensiktsmessige for kunder som er bosatt i utlandet.

### **Tilgang til innbyggers digitale postkasse**

Det er foreslått at det ikke forskriftsfestes en nedre aldersgrense for å kunne opprette en digital postkasse, og Lånkassen støtter dette. Lånkassen har mange kunder som er i alderen 14-18 år.

Lånkassen er enig i at dokumenter som inneholder opplysninger om adresser som er gradert strengt fortrolig ikke skal sendes gjennom løsningen. Målbildet må være at løsningen og regelverket må utarbeides slik at forvaltningen kan kommunisere trygt til innbyggeren med strengt fortrolig adresse, uten at avsender eller postkasseleverandører kjenner til innbyggers fysiske adresse. Lånkassen mener forskriften bør åpne for muligheten til å kunne bruke løsningen også overfor disse innbyggerne på sikt.

Ved tildeling av støtte til umyndige, skal foreldre/verger orienteres om vedtaket. Det er derfor etter vårt syn et behov for å ta opp utfordringer rundt foresattes rolle knyttet til innsyn i postkassen. Lånkassen mener at det må legges til rette for løsninger der avsender også kan få varsel når foresatte har lest innholdet i barnets brev. Høringsnotatet tar opp utfordringer rundt korrekt adressering av personer med vergemål og peker på videre utredninger i samarbeid med vergemålsmyndighetene. Et stadig tilbakevendende tema i elektronisk forvaltning er håndtering av vergeforhold. En løsning på dette bør sees i sammenheng med fullmektig, foresatte og andre representanter for innbyggeren. Lånkassen foreslår at det settes ned en fellesoffentlig arbeidsgruppe for å se helhetlig på utfordringer og løsninger for partsrepresentanter i digital forvaltning.

Departementet ber om innspill på forslaget om at det må være mulig å trekke tilbake feilsendte brev før de er åpnet. Digital postkasse blir en ny løsning med flere interne og eksterne grensesnitt, som kan øke risikoen for feilsendinger, særlig i en periode etter oppstart. Lånkassen er enig i at det bør derfor finnes mulighet for tilbakekalling av feilsendte brev/post til digital postkasse.

### **Ekstra elektronisk varsling dersom mottaker ikke har åpnet enkeltvedtak m.v.**

Det er vurdert å innføre et krav om ekstra elektronisk varsling dersom brev ikke er åpnet innen en uke. Alternativt skal det være opp til avsendervirksomheten å vurdere om ekstra varsling er nødvendig eller ønskelig.

Lånkassen mener at det bør være opp til avsendervirksomheten å vurdere om meldingen som skal kommuniseres til mottaker er av en slik karakter at ekstra varsling er nødvendig eller



ønskelig. Dette reduserer kostnadene og bør være tilstrekkelig til å ivareta innbyggerens rettssikkerhet. Det framgår at avsender ikke automatisk skal få informasjon om at innbyggeren har åpnet meldingen, men at avsender kan be om å få slik informasjon. Avsendervirksomheten må da foreta en vurdering av om meldingen er av en slik art at det er behov for å få informasjon om meldingen er blitt åpnet. Dette samsvarer best med å la det være opp til avsendervirksomheten å vurdere om det skal sendes ekstra varsling.

Vi er enige i at det bør være krav om påminning i en eller annen form hvis ikke vedtak blir åpnet innen en viss tid. Det er rimelig at påminning går ut etter en uke når det gjelder enkeltvedtak. For andre brev bør påminningen, avhengig av brevets innhold, enten kunne utelates eller sendes på et senere tidspunkt, for eksempel for årsoppgaver, som normalt sendes ut i januar; her bør det være mulig å forskyve påminning til et tidspunkt som ligger nærmere det tidspunktet selvangivelsen skal leveres i stedet for å sende den ut etter en uke.

### **Kontakt- og reservasjonsregisteret**

Lånekassen er enig i at reservasjonsretten må speile de tilfellene der innbyggeren i dag må gi samtykke, slik at man ikke innfører en adgang til å reservere seg mot elektronisk kommunikasjon som i dag ikke krever samtykke.

Det uttales i høringsnotatet at det skal kunne tillates lokale reservasjonsløsninger som styres, utvikles og vedlikeholdes av den enkelte virksomhet, men at det ikke er foreslått å regulere dette.

Realiseringen av reservasjonsregisteret må ikke gå på bekostning av allerede avgitte samtykker. Lånekassen har kommet langt i å kommunisere digitalt med kundene via vår løsning *Dine sider*, der Lånekassen legger ut vedtak m.m. Det vil være meget uheldig om de som allerede har samtykket til digital kommunikasjon med Lånekassen, reserverer seg i reservasjonsregisteret, for å unngå å motta post digitalt fra andre etater. Lånekassen mener det vil være hensiktsmessig å knytte reservasjonsadgangen i reservasjonsregisteret til den enkelte etat. Vi mener dette må være en del av fellesløsningen og ikke lokale registre.

Tidspunktet for når etatene skal sjekke mot registeret bør være så klar som mulig. Vi kan ikke se at høringsnotatet omtaler hva konsekvensen blir dersom en bruker velger å reservere seg underveis, for eksempel på slutten en saksbehandlingsprosess. Det er heller ikke omtalt hvilke konsekvenser det vil ha dersom avsendervirksomheten sender digital post til en innbygger som har reservert seg, eller dersom vedkommende innbygger velger å åpne den digitale posten til tross for reservasjon. Lånekassen ønsker at disse spørsmålene blir regulert i forskriften.

Lånekassen er enig i at forvaltningsorganer skal kunne få kopier av register over digital kontaktinformasjon og reservasjon, og at lokale registre ut over dette bare skal godtas dersom forvaltningsorganet trenger opplysninger utover det kontaktregisteret kan tilby.

Forslaget legger opp til at forvaltningsorganene skal kunne benytte kontaktopplysningene i andre varslingsprosesser, som for eksempel påminnelser, i saksbehandlerprosessen og ved telefonkontakt mot innbyggerne. Lånekassen mener at forslaget er viktig for at ordningen med kontaktregister skal gi størst mulig gevinst. Det bør unngås ordninger der tilsvarende opplysninger må vedlikeholdes i lokale registre i tillegg.

Lånekassen er skeptisk til forslaget i § 30 om at mottaker skal kunne velge ikke å bli varslet om post som ikke er enkeltvedtak, eller som omfattes av forslaget § 8 (8). Man oppnår målsettingen om digital kommunikasjon bedre ved at mottaker også skal få melding om at det ligger brev med for eksempel nyttig informasjon i postkassen. Særlig i begynnelsen vil mottaker lett kunne gå glipp av informasjon, slik at den digitale postkassen ikke fungerer optimalt som kanal for digital post utover enkeltvedtak m.v.

#### *§40 Opplysninger i register over digital kontaktinformasjon og reservasjon*

Lånekassen er enig i at de opplysningene som er listet opp skal kunne registreres i kontaktregisteret.

Når det gjelder varslingsadresse, bør ikke borgeren kunne velge én kanal til all kommunikasjon med forvaltningen. Det bør legges opp til at borgerne registrerer seg med både mobilnummer og epost, og får informasjon om at begge deler kan brukes i kommunikasjonen mellom borgeren og forvaltningen. Skal det innføres valgfrihet, bør dette i tilfelle kun gjelde varsel om enkeltvedtak.

Begrunnelsen for dette er at kanalene har ulike styrker og svakheter, og forvaltningen trenger derfor begge kanalene for å kunne kommunisere mest mulig effektivt med borgerne. SMS er dyrere enn e-post, e-post gir høyere åpningsgrad ved varsling om brev, epost egner seg når budskapet skal ligge i selve e-posten, ikke bare varsle om et annet brev. SMS egner seg best når tiden er knapp.

#### *§ 41 Oppdatering av opplysninger i register over digitalt kontaktinformasjon og reservasjon*

«Hvis den registrerte ikke har logget seg på .....på mer en 12 måneder, bør det sendes oppfordring..» Her kan det alternativt sendes varsel hvis det er et visst antall uåpnede brev i postkassen, selv om det ikke har gått 12 måneder. Det bør uansett vurderes om en slik påminning skal sendes i en annen kanal enn varsler og vanlige påminninger; altså på SMS hvis varselkanalen ellers er e-post, og motsatt.

### **Samtykker avgitt til enkeltvirksomheter**

Det foreslås en overgangsperiode der forvaltningen kan kommunisere digitalt, selv med de som har reservert seg, basert på tidligere samtykke til digital kommunikasjon med etaten. Lånekassen er enig i forslaget. Det er noe uklart i notatet om denne muligheten også gjelder etter påkobling til reservasjonsregisteret i løpet av overgangsfasen. Det er viktig at tidligere gitt samtykke kan brukes i hele overgangsfasen, også etter påkobling til reservasjonsregisteret. Dette for å hindre at virksomheter som kobler seg på mister en andel digitale brukere.



Det er foreslått at registeret i starten skal baseres på informasjon fra kontaktregisteret i ID-porten. Etatene skal sende ut henvendelse til personene som er registrert i deres lokale registre og oppfordre dem til å registrere seg i kontaktregisteret. Lånekassen har utstrakt bruk av digital kommunikasjon med kunder. Lånekassen mener derfor at det bør vurderes om også lokale kontaktregistre utover ID-porten bør overføres til kontaktregisteret.

### Overgangsregler

Departementet foreslår i § 47 overgangsregler som sier at kontaktinformasjon som ikke er oppdatert de siste 12 månedene, ikke kan brukes til varsling av enkeltvedtak, ny varsling etter en uke og forhåndsvedtak jf. § 8 nr. 3, 7 og 8. Lånekassen mener at fristen bør være noe lenger enn 12 måneder for å opprettholde andelen digitale brukere. Man kan ellers risikere å miste digitale brukere som kun er inne i løsningen kun én gang per år, for eksempel for å lese en årsoppgave. Dersom tidspunktet for årlig produksjon av årsoppgaver forskyves, kan det medføre at en del av disse innbyggerne ikke lenger oppfyller kravet til at det er minst 12 måneder siden opplysningene ble brukt eller oppdatert sist.

Lånekassen mener at tilpasningsperioden frem til 01.07.2016 ikke er tilstrekkelig fordi vi antar at en del av vår kundemasse ikke vil ha oppdatert kontaktinformasjonen innen det tidspunktet. Årsaken til at kontaktinformasjonen ikke vil bli oppdatert er at de ikke har benyttet tjenester ved bruk av ID-porten. Mange av disse kundene har gitt samtykke til elektronisk kommunikasjon, men velger å ikke logge seg på for å åpne posten. Disse kundene har ikke tatt et valg om å unngå elektronisk kommunikasjon. For Lånekassen vil derfor en for kort tilpasningsperiode der samtykkeløsningen avvikles etter perioden, kunne medføre en høy administrasjonskostnad når mange brev må sendes på papir.

Lånekassen støtter overgangsbestemmelser som et tiltak for å sikre kvaliteten i kontakt- og reservasjonsregisteret. Det er naturlig å anta at en stor andel av disse opplysningene fortsatt er korrekte, men konsekvensene for brukerens rettsikkerhet og omdømmetap for ordningen ved bruk av utgåtte opplysninger bør veie tyngre. En tidsgrense på kontaktopplysninger bør kun gjelde ved varsling av enkeltvedtak og andre viktige meldinger, og ikke for alle utsendelser fra forvaltningsorganet. Det er derfor viktig at eldre kontaktinformasjon er tilgjengelig i kontaktregisteret også i overgangsperioden, slik at Lånekassen kan bruke den for eksempel til pre-utfylling av søknader.

### Når klagefristen begynner å løpe

Vi mener det antagelig foreligger en inkonsekvens når det gjelder omtale av når klagefristen begynner å løpe: I punkt 6.1.1 – siste avsnitt, første punktum står det at klagefristen regnes fra avsendelsestidspunkt fra forvaltningsorganet, og det vises til at tidspunktet kan utledes fra forvaltningsorganets elektroniske logg. I pkt. 6.1.2 under departementets vurdering, som også er tatt inn i forslaget til § 8 (10) sies det at Begrepet "kommet frem" i forvaltningsloven § 29 skal forstås slik at vedtaket er kommet fram når det er gjort tilgjengelig i den digitale postkassen eller annet egnet informasjonssystem.

### Økonomiske konsekvenser

Den store besparelsen på digitale løsninger vil vel gjelde etater som per i dag benytter seg av papirbaserte løsninger. Lånkassen sender allerede store volum digitalt. For oss vil det derfor ikke være så stor besparelse med en felles postkasse. Derimot er Lånkassen bekymret for økte kostnader ved at Lånkassen i en periode kan miste noen av de digitale brukerne vi har i dag.

Det framgår at estimater tilsier et middelanslag på kr 65 000 per avsendervirksomhet, og at enkelte forslag, slik som eventuelt krav om ekstra elektronisk varsling, vil måtte dekkes av avsendervirksomheten selv. Vi antar at det er slik å forstå at andre kostnader som påløper, slik som kostnader i forbindelse med avsendervirksomhetens ansvar for kryptering og utsendelse av oppfordring til kundene om å registrere sine kontaktopplysninger i kontakt- og reservasjonsregisteret ikke inngår i anslaget, men må dekkes av det enkelte forvaltningsorgan. Det burde gå klarere fram av forslaget hvordan dette skal finansieres.

Endringen i eForvaltningsforskriften skal tre i kraft 1.1.2014, men Lånkassen har frist på seg til 1.1.2016 til å koble seg til sentralt register for digital kontaktinformasjon og reservasjon. Det anses å være tilstrekkelig tid, selv om det fortsatt tar noe tid før den tekniske løsningen er på plass.

Vennlig hilsen

  
for Liv Simonsen  
avdelingsdirektør

  
Nina Almvik  
seniorrådgiver