

Deres ref:
22/5045

Vår ref:
2021/211-5

Saksbehandler:
Asle Gjermundrød

Dato:
19.08.2022

Høringsuttalelse - ny strategi eID i offentlig sektor

Eldre må få tilbud om en ny, brukervennlig og sikker elektronisk identifikasjon på høyeste sikkerhetsnivå. Det må utvikles en offentlig eid eID-løsning som er enklere å bruke enn BankID. Vi ber også om en ny løsning for å delegerer fullmakt, og den må fungere på tvers av virksomheter.

Eldreombudet er glad for at strategien for eID i offentlig sektor endelig er klar. Vi har bidratt med vår kunnskap og våre erfaringer i behovskartleggingen som ligger til grunn for strategien.

Mange over 60 år er ikke-digitale

Flesteparten av dagens eldre klarer seg fint i den digitale hverdagen. Men som flere undersøkelser viser, er det spesielt blant eldre over 60 år vi finner de innbyggerne som blir definert som ikke-digitale. Mange av disse kontakter Eldreombudet og beskriver store utfordringer med å leve i det digitale utenforskapet.

Omtrent tre av ti ikke-digitale eldre har ingen erfaring med å bruke totrinnsbekreftelse ved pålogging og digital ID. Det viser en undersøkelse utført av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse. Legger vi til at en av ti har lite erfaring, skjønner vi fort at mange sliter med å benytte viktige offentlige tjenester som krever digital ID-kontroll.

BankID er nærmest enerådende

Livsviktige tjenester levert av det offentlige baserer seg på autentisering på høyt sikkerhetsnivå. Det gjelder eksempelvis tjenester som behandler personlige data om helse,

pensjon og økonomi. Ni av ti pålogginger skjer via BankID, som betyr at dette langt på vei oppfattes som den eneste måten å bekrefte identiteten sin på.

Dersom banken mistenker at noen bruker andres BankID – for eksempel at voksne barn bruker BankID-en til sine gamle foreldre for å hjelpe dem – skal banken dra i nødbremsen og i verste fall inndra avtalen. Det er i tråd med avtalen om å bruke BankID. Men en slik inndragning skaper dramatiske følger for den eldre som plutselig ikke har tilgang til resepter, bankkonti eller skattemeldingen.

Tungvint å opprette en disponent

Løsningen som per i dag blir tilbudt er å opprette en disponent. Men dette forutsetter en byråkratisk og tungvint etableringsprosess med hver enkelt av de instansene som krever BankID. Resultatet kan bli at man ikke får tilgang til sine personlige helsedata – og at nettpanken blir sperret, slik at regninger forfaller med purregebyr.

Dette bekreftes også av den uheldige utviklingen når det gjelder eldre og inkasso. InkassoPartner viser til at siden 2019 har antallet inkassosaker økt med 30 prosent blant eldre fra 60 år og oppover.

Fortvilte eldre og pårørende tar kontakt med Eldreombudet og viser til at de møter mange barrierer når de skal betale regninger. Her er også autentisering med eID en del av problemet.

Tre tiltak for å ivareta eldre brukere

Eldreombudet støtter målene i strategien, spesielt ambisjonene om at alle brukergrupper enkelt skal kunne skaffe seg en eID og at løsningene skal være sikre, kostnadseffektive og helhetlige.

Men vi mener at de viktigste tiltakene for å ivareta eldre brukere, må være

- å tilby en elektronisk ID-løsning på høyt sikkerhetsnivå som eies og driftes av det offentlige
- å utvikle en brukervennlig fullmaktsløsning for disponenter og verger på tvers av offentlige tjenester og virksomheter
- å trygge ikke-digitale med hjelp, opplæring og veiledning over tid

Behov for en enklere løsning enn BankID

I dag er det i praksis BankID som gir tilgang til offentlige tjenester på høyt sikkerhetsnivå. I utgangspunktet var denne løsningen kun tenkt brukt i finanssektoren. Men i mangel av bedre alternativer har BankID blitt den klart vanligste løsningen også i møte med offentlig sektor.

Eldreombudet mener at det offentlige bør ta ansvar for at det blir utviklet et alternativ som gir eldre en løsning som er like sikker som BankID, men som er enklere å bruke.

Vi mener at det offentlige har alle forutsetninger for å gjøre dette: Som eier av Folkeregisteret kan staten vedlikeholde og kvalitetssikre data på vegne av sine innbyggere. Det er allerede et desentralisert apparat som kan gjennomføre ID-kontroll og utstede eID på en brukervennlig måte, eksempelvis politidistriktene.

Det er positivt at løsningen MinID skal forbedres. Men så lenge sikkerhetsnivået for denne løsningen kun er «betydelig» (og ikke «høyt»), vil ikke MinID være et reelt alternativ for eldre i mange sammenhenger.

Det viktigste er dermed å tilby en ny, sikker og brukervennlig løsning på høyeste sikkerhetsnivå.

Lag en brukervennlig fullmaktsløsning

Som vi har beskrevet, er det krevende for familiemedlemmer eller verger å bistå eldre med å bruke digitale tjenester. Eldreombudet har fått informasjon om situasjoner der fullverdige disponenter og verger ikke får tilgang til digitale brev og vedtak som er sendt til eldre fra hjelpemiddelsentralen. Disponentene og vergene har for eksempel tilgang til bankkonti og helsedata, men får ikke tilgang til brev fra ortopedene.

Det må etableres en smidig løsning for å kunne delegere fullmakt. Dette må være en naturlig forlengelse av arbeidet med en ny og forbedret eID. Behovet for å delegere fullmakt kan gjelde både i korte og lange perioder.

Løsningen for å delegere fullmakt må kunne fungere på tvers av virksomheter. Det er viktig at løsningen har tydelig definerte roller som på en enkel måte forklarer hva ulike personer har – og ikke har – myndighet til.

Gi opplæring og veiledning over tid

Det å autentisere seg med eID må være så brukervennlig som mulig for eldre. Men det er like viktig å tilby opplæring og veiledning over tid. Det må være ett av tiltakene i oppfølgingen av strategien. Opplæring må til for å sikre at ikke-digitale eldre blir trygge på å benytte nye verktøy.

Vi vil også understreke at ikke alle kan bli digitale. Derfor må det eksistere analoge alternativer til de digitale offentlige tjenestene. Dette gjelder ikke kun for de som er eldre i dag, men også for fremtidens eldre.

Eldreombudet ønsker strategien velkommen. Vi har etterspurt den flere ganger og gleder oss nå over at arbeidet settes i gang. Vi har erfart at det er et stort behov for nye løsninger. Vi vil følge nøye med på det videre arbeidet og ser fram til handlingsplanen som skal følge opp strategien.

Med vennlig hilsen

Bente Lund Jacobsen
eldreombud

Asle Gjermundrød
seniorrådgiver