

---

Delrapport i Teknologirå-  
dets projekt om ”Privatli-  
vets livets fred i digital  
forvaltning”

---

**Delrapport i Teknologirådets projekt om:  
"Sikkerhed og privatlivets fred i digital forvaltning"**

**projektleder:** Ida Leisner

**projektmedarbejder:** Janus Sandsgaard

Delrapporten er skrevet i samarbejde med journalist Joel Goodstein.

**ISBN:** 87-90221-99-0

**ISSN:** 1395-9372

**Rapporten kan bestilles hos**

Teknologirådet

Antonigade 4

1106 København K

Telefon 33 32 05 03

Telefax 33 91 05 90

tekno@tekno.dk

Rapporten findes også på Teknologirådets hjemmeside

[www.tekno.dk](http://www.tekno.dk)

**Teknologirådets rapporter 2005/02**

---

## Forord

I efteråret 2004 nedsatte Teknologirådet en arbejdsgruppe, som har til opgave at undersøge, hvordan man undgår at kravene til rationalisering, effektivitet og service i Digital Forvaltning sætter borgernes ret til sikkerhed og beskyttelse af privatlivets fred over styr. Ambitionen er at give forslag til, hvordan den digitale forvaltning skal indrettes, så borgernes rettigheder og ønsker på dette felt efterkommes. Arbejdsgruppens anbefalinger vil fremgå af en rapport, som efter planen udkommer i begyndelsen af juni måned 2005.

Som en del af projektet er arbejdsgruppen blevet bedt om at konsultere borgere, aktører og beslutningstagere i digital forvaltning om de spørgsmål, som arbejdsgruppen finder særligt vigtige at fokusere på. Mens arbejdsgruppen forbedrede borgerkonsultationen, fremsatte regeringen en række lovudkast til understøttelse af strukturreformen. Flere af lovudkastene viste sig at have direkte betydning for de spørgsmål arbejdsgruppen undersøger. Arbejdsgruppen valgte at se på lovudkastet om Borgerservicecentre, fordi dette forslag skal være med til at virkeliggøre den centrale vision om én indgang for borgerne til den digitale forvaltning. Med baggrund i bl.a. dette lovudkast skrev arbejdsgruppen en case om den fiktive borger Susannes møde med digital forvaltning. Casen blev diskuteret med 16 udvalgte borgere på en dialogcafé den 15. januar på Fyn.

Arbejdsgruppen kommenterer i denne delrapport lovforslagenes konsekvenser for borgernes indsigt i digital forvaltning og kontrol over myndighedernes omgang med personlige data og giver forslag til en anden kurs for digital forvaltning end den, lovforslagene lægger op til. Det sker ud fra ønsket om at arbejdsgruppens samlede ekspertise på området således kan få vægt i den debat, der bliver når Folketinget behandler lovforslagene i den kommende folketingssamling, foråret 2005. Casen om den fiktive borger Susanne indgår som bilag.

Arbejdsgruppen vil senere på foråret tage initiativ til at diskutere delrapporten med repræsentanter fra den digitale taskforce, fra beslutningstagere i kommunerne og andre vigtige aktører i udvikling af digital forvaltning på statsligt og kommunalt niveau. Derefter vil arbejdsgruppen komme med sine endelige vurderinger og anbefalinger med henblik på at styrke borgernes medindflydelse og selvbestemmelse i digital forvaltning.

### **Teknologirådets arbejdsgruppe:**

*Jeannette Viale*, kontorchef i Næstved Kommune og vicepræsident i TeleCities.

*Rikke Frank Jørgensen*, Det Danske Institut for Menneskerettigheder.

*Peter Blume*, professor, dr. jur. med speciale i beskyttelsen af personlige data samt privatlivets fred.

*Oluf Jørgensen*, cand. jur. og afdelingsforstander i informations- og forvaltningsret på Danmarks Journalisthøjskole.

*Jens Georg Kristensen*, IT-chef, Holstebro Kommune

*Steffen Stripp*, projektleder på systemer til digital forvaltning, Dansk Metal.

25. februar 2005

Ida Leisner

Projektleder.

---

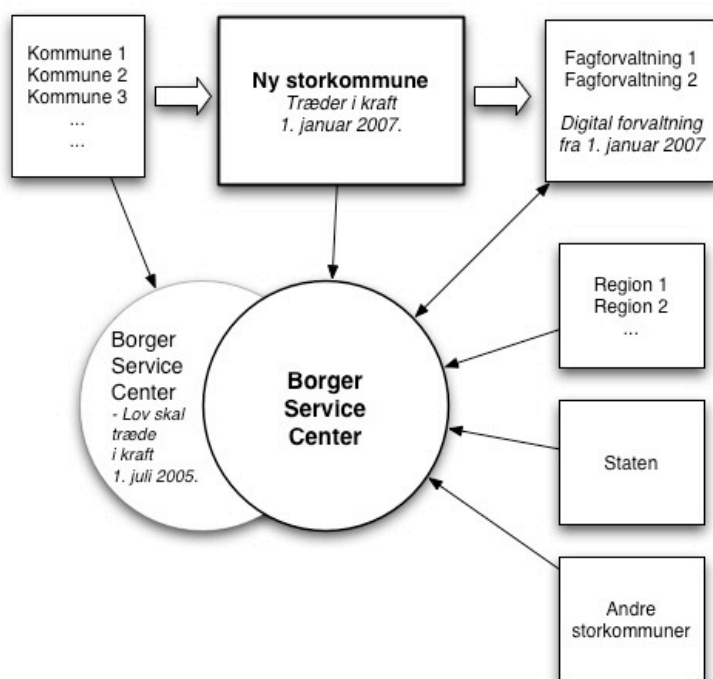
<a href="#">Forord</a> .....	3
<a href="#">1. Styrkelse eller svækkelse af borgernes rettigheder?</a> .....	5
<a href="#">2. Hvad er digital forvaltning?</a> .....	6
<a href="#">3. Borgernes ret til aktindsigt</a> .....	7
<a href="#">4. Borgernes krav på samtykke</a> .....	10
<a href="#">5. Empowerment – styrkelse af borgernes handle- og indsigtsmuligheder</a> .....	12
<a href="#">6. Konklusion</a> .....	13
<a href="#">BILAG</a> .....	14
<a href="#">Bilag A: Forslag til lov om kommunale borgerservicecentre og andre kilder</a> .....	14
<a href="#">Bilag B: Historien om Susanne i digital forvaltning</a> .....	16
<a href="#">Bilag C: Dialogcafé med borgere</a> .....	26

## 1. Styrkelse eller svækkelse af borgernes rettigheder?

Arbejdsgruppen har i en case om den fiktive borger Susanne [se bilag B] undersøgt konsekvenserne af nogle af de ændringer, som strukturreformens forslag om borgerservicecentre vil medføre for borgerne, når det drejer sig om *indsamling, brug, udveksling og opbevaring af deres personlige data* - som det vil ske i en kommende kommunal sagsbehandling baseret på digitale teknologier.

På den ene side er det oplagt, at de foreslåede borgerservicecentre som model for én indgang til forvaltningen er meget bekvem for borgeren, idet man kun behøver at oplyse sine data til kommunen én gang, og at samkøring af data måske også kan føre til, at borgeren bliver gjort opmærksom på tilbud, han eller hun ellers ikke ville have hørt om. Men forholdet mellem borgerne og den offentlige forvaltning handler grundlæggende om *retssikkerhed* og *principper for god forvaltningsskik*. Borgerne bør kende spillereglerne for forvaltningens behandling af deres sager, og de skal have *tillid* til denne sagsbehandling. Med de fremsatte lovforslag bliver disse spilleregler efter alt at dømme sværere for borgerne at gennemskue – samtidig med at det bliver sværere at kontrollere den måde, den offentlige forvaltning anvender vores personlige data på.

Teknologirådets arbejdsgruppe om ”Sikkerhed og privatlivets fred i den digitale forvaltning” ser i denne delrapport nærmere på konsekvenserne af visse lovforslag i strukturreformen med udgangspunkt i disse problemstillinger. Der er taget udgangspunkt i lovforslaget om borgerservicecentre. Lovudkast om forpligtende kommunale samarbejder, lovudkast om styringen af den aktive beskæftigelsesindsats (jobcentre m.v.) og lovudkast om proceduremæssige spørgsmål (ansatte m.v.) rummer ifølge arbejdsgruppens vurdering tilsvarende retssikkerhedsmæssige problemer



### Borgerservicecentre og nye storkommuner

Figuren illustrerer kompleksiteten i lovforslaget om kommunale borgerservicecentre [Bilag A]. Et Borgerservicecenter løser opgaver for den kommune, der har oprettet centret. Derudover åbner lovforslaget mulighed for at borgerservicecentret løser (administrative) opgaver for andre kommuner, fx mindre kommuner som ikke selv kan løfte visse opgaver, for de nye regioner, og for statslige myndigheder – fx. politiet. Der vil gælde forskellige regelsæt afhængigt af, om kommunen beslutter at oprette et borgerservicecenter eller ej. Desuden træder lov om Borgerservicecentre i kraft før de nye storkommuner etableres.

### Mere indsigt og bedre kontrol

Arbejdsgruppen har grundlæggende den holdning, at digital forvaltning skal kunne bruges til at give borgerne mere indsigt i forvaltningen og bedre kontrol over egne data. Ikke dårligere. Desværre begrænser og underminerer lovfors-

---

laget både borgernes mulighed for aktindsigt og deres krav på et informeret samtykke, som vi kender det i dag. Og dermed undermineres tilliden mellem borger og forvaltning/myndighed.

Arbejdsgruppen mener, det er et paradoks, at vi nu med lovforslaget tilsyneladende står i en situation, hvor der må argumenteres for at bevare lovmæssig *status quo* for at kunne bevare borgernes rettigheder og deres muligheder for indsigt i den kommunale sagsbehandling. Arbejdsgruppen finder, at det i stedet burde være langt vigtigere at bruge teknologien til at styrke borgernes retssikkerhed og beslutningskompetence – foruden at udnytte teknologiens effektiviseringsmuligheder.

I det følgende vil arbejdsgruppen fremlægge sine foreløbige overvejelser om ”sikkerhed og privatlivets fred” på tre områder i forholdet mellem borgere og myndighed, som bliver berørt af strukturreformens lovforslag.

De tre områder er aktindsigt, samtykke og ”empowerment”. Sidstnævnte er de styrkede beslutnings- og handlingsmuligheder, som digital forvaltning potentielt giver borgerne i forhold til de offentlige myndigheder - hvis der altså er politisk vilje dertil.

### **Borgere udtaler sig**

Arbejdsgruppen har bl.a. konsulteret en gruppe borgere om betydningen af borgernes indsigt i digital forvaltning og kontrol over egne data. Mødet med borgerne viste, at de forventer en høj grad af indsigt i egen sag i den digitale forvaltning, og at samtykke til videregivelse af oplysninger har afgørende betydning. Denne gruppe borgere så en helt klar sammenhæng mellem individets frihed til at foretage egne valg og individets integritet – foruden nødvendigheden af særlige hensyn til de borgere som i forvejen står svagt i forhold til myndighederne.

Grundlæggende var borgernes holdning, at muligheden for indsigt i egne sager må styrkes – hvilket den digitale forvaltning da også potentielt understøtter: Når alle kommunale data foreligger i digital form, er det også muligt at stille dem direkte til rådighed for borgerne. Men er det, det man vil?

[Fakta om arbejdsgruppens dialogcafé med en gruppe borgere – se bilag C]

## **2. Hvad er digital forvaltning?**

Ét af de formål, der på et nyt teknologisk og juridisk grundlag søges opnået ved digital forvaltning, er at skabe en mere sammenhængende forvaltning, hvor skellet mellem stat, amt/region og kommune, og mellem de enkelte forvaltninger nedbrydes. Målet er et spare penge gennem effektivisering samt at levere øget kvalitet og service til glæde for borgere og virksomheder.

Rent praktisk arbejder man på at integrere de forskellige it-systemer, så de taler samme ”sprog”. Målet er, at de kommunale sagsbehandlingssystemer i stigende grad skal kunne overføre og hente data fra hinanden. På den måde behøver man ikke samle de forskellige decentrale registre i én fælles database på samme fysiske sted - men opnår samme effekt i form af en netværksstruktur, hvor samkøringen sker i en fri dataudveksling.

Resultatet er, at der i højere grad end før bliver flydende grænser mellem de enkelte myndigheder og deres sagsbehandlingssystemer. I den digitale forvaltnings jargon kaldes denne nedbrydning af skarpe skel mellem forskellige dele af forvaltningen og dens systemer for ’nedbrydning af siloer’. Skiftet fra den eksisterende ’silo-forvaltning’ til fremtidens digitalt sammenhængende og fleksibelt arbejdende forvaltning er forudsætningen for at opfylde mantraet om ”én indgang” til den offentlige forvaltning.

Den hidtidige ’silo-opbygning’ af forvaltningen, der hævdes at skabe uhensigtsmæssige mure mellem myndigheder, betyder konkret i forhold til den enkelte borger eller virksomhed, at de i dag ”må rende fra Herodes til Pilatus” og selv

---

koordinere deres problemløsning – ofte uden overblik og egen motivation”, som det beskrives i Hvidbog om IT-arkitektur [link i bilag A].

### **Nye interaktive løsninger og kontrolmuligheder**

Myndigheder, herunder kommunerne, indsamler allerede i dag persondata i digital form. Forskellige love angiver, hvordan disse data må indsamles, bruges, opbevares og udveksles. Der er f.eks. ikke umiddelbar adgang mellem kommunens forvaltninger til data om borgerne, lige som der heller ikke umiddelbart er mulighed for at udveksle data mellem kommuner eller andre offentlige myndigheder. Kun som led i en konkret sagsbehandling, og når borgeren med sin underskrift – eller ved mundtligt samtykke – har givet tilladelse, kan myndighederne udveksle følsomme persondata på tværs af administrative grænser.

Det nye er, at data nu skal kunne udveksles gnidningsfrit mellem de enkelte offentlige myndigheder – uden tekniske og juridiske hindringer. Udveksling af data mellem forskellige offentlige myndigheder er i Projekt Digital Forvaltning set som et af de væsentlige elementer i at opnå den ønskede effektivisering af forvaltningen. Det fremgår af Hvidbog om IT-arkitektur, at der skal opbygges en serviceorienteret arkitektur, som understøtter muligheden af, at systemerne kan tale sammen. Standardisering skal sikre, at data kan udveksles i den offentlige sektor uden tekniske barrierer.

Den digitale forvaltning betyder, at persondata, der tidligere blev indhentet mundtligt på møder eller via telefon, skal indhentes elektronisk fra registre eller udveksles via e-mail. Den elektroniske formidling vil omfatte både *faktiske forhold*, *sagkyndige vurderinger* og *foreløbige overvejelser*. Den digitale forvaltning giver også på nogle områder mulighed for at træffe mere eller mindre automatiserede afgørelser. F.eks. kan man forestille sig, at en ansøgning om boligstøtte kan automatiseres, så borgerne selv via et ”intelligent” sagsbehandlingssystem kan gennemføre en sådan ansøgningsproces, uden at en kommunal sagsbehandler behøver være involveret.

Den digitale forvaltning giver også – via logning – mulighed for at registrere, hvor oplysninger kommer fra, og hvorfra og hvornår der trækkes på oplysninger. Denne logning giver således mulighed for, at borgeren kan kontrollere kommunens databrug: Hvornår har en sagsbehandler haft adgang til data, er der ændret i data, er de sendt videre og til hvem?

For borgerne ligger der altså potentielt en øget kontrolmulighed med sagsbehandling, som foregår med digitale teknologier, fordi brugen af data kan registreres og brugerne identificeres.

Set ud fra borgernes synspunkt kunne der således være flere fordele i den digitale forvaltning:

- at få én samlet indgang til alle data om sig selv i de offentlige systemer
- at kunne betjene sig selv via forskellige online-tilbud fra myndighederne
- at få øget kontrol med myndighedernes omgang med ens persondata.

### **3. Borgernes ret til aktindsigt**

Borgeren har lovmæssigt krav på indsigt hos myndigheder og andre dataansvarlige, der behandler oplysninger om ham eller hende [jf. persondataloven og forvaltningsloven]. Retten til aktindsigt styrker borgerens personlige integritet og retssikkerhed, fordi den giver ham mulighed for at

- følge med i sager, behandling og rådgivning, der handler om ham
- indgå i dialog med myndigheder på et ligeværdigt grundlag
- kontrollere, hvad der registreres om ham
- reagere over for mangelfulde eller forkerte oplysninger

---

Som udgangspunkt har borgeren ret til indsigt i alle data, der er registreret om ham. Der stilles ikke særlige formkrav, og anmodningen kan sendes pr. e-mail. Det kan være nemt at finde oplysningerne frem, hvis borgeren er søgbar i it-systemer. Der kan ikke gives afslag, fordi søgefaciliteterne er for dårlige.

Borgeren har ret til at få besked om:

- oplysninger, der behandles om ham
- behandlingens formål
- kategorier af modtagere
- tilgængelig viden om, hvorfra oplysningerne stammer.

### Undtagelse fra aktindsigt

Interne arbejdsdokumenter kan dog undtages fra aktindsigt. Det gælder dokumenter, der er beregnet til internt brug, fx en journal, et notat eller en indstilling. Dokumenter er ikke interne, hvis de kommer fra eller er videregivet til en anden myndighed, private virksomheder, foreninger eller private borgere. Et par eksempler: Oplysninger, der kommer fra den statslige arbejdsformidling til en kommune, er ikke interne. Persondata, der udveksles mellem forskellige kommuner, er ikke interne. Oplysninger er heller ikke interne, når de udveksles mellem forskellige enheder inden for samme kommune, hvis enheder har selvstændig kompetence.

Borgeren har dog ret til indsigt i *oplysninger om faktiske forhold*, der har *væsentlig betydning*, selv om de kun er noteret i interne dokumenter. Oplysninger om faktiske forhold er f.eks. oplysninger om indtægt, uddannelse eller sygdom. Interne sagkyndige vurderinger f.eks. om arbejdsevne regnes dog ikke for faktuelle og kan derfor undtages.

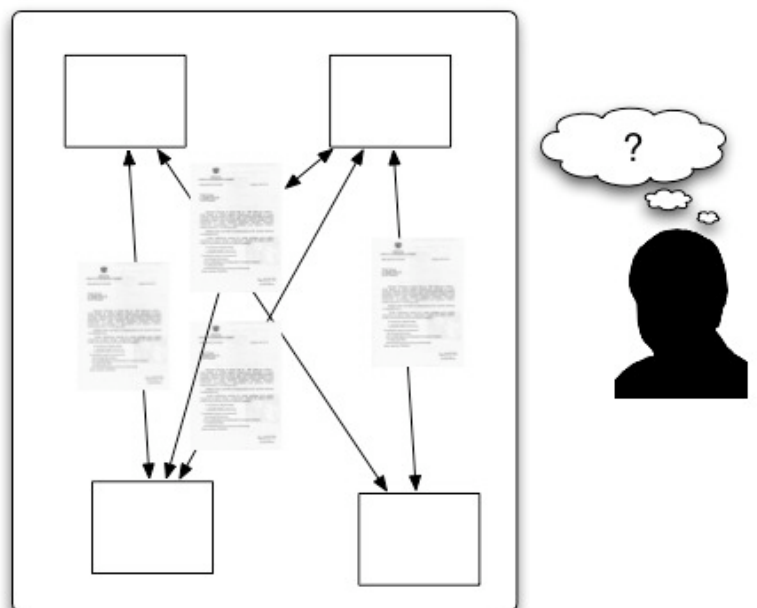
Foreløbige overvejelser om sagens behandling og indstilling om en afgørelse kan undtages, når de står i interne arbejdsdokumenter. Det er f.eks. muligt at drøfte mellem kolleger, hvad der skal gøres i en sag eller hvilken behandling, der skal anbefales, uden at man er tvunget til at udlevere foreløbige tanker, der noteres i en mail, på et internt journalark eller i et internt mødereferat.

### Konsekvens af lovforslag

Lovforslaget om borgerservicecentre (§ 3. stk. 5) betyder, at borgerens muligheder for indsigt i egne sager bliver væsentlig reduceret. Ifølge lovforslaget vil undtagelsen om aktindsigt i interne dokumenter kunne bruges, selv om disse dokumenter udveksles i forbindelse med borgerservicecentrets opgaver. Der kan således laves et omfattende netværk med udveksling af dokumenter, uden at borgeren har ret til aktindsigt i nogle sagkyndige vurderinger og foreløbige overvejelser. F.eks. socialfaglige vurderinger af borgerens evne til klare sig selv, omsorgssvigt, alkoholmisbrug, psykiske stabilitet.

#### *Interne arbejdsdokumenter – efter loven om Borgerservicecentre*

*Før havde borgeren ret til indsigt når myndighederne udvekslede oplysninger. Med reformen ændres det, idet enhederne flyttes sammen og området for interne udvekslinger udvides.*





### **Borgere ønsker også udvidet aktindsigt**

Alle deltagere i Teknologirådets dialogcafé gik ind for borgernes ret til aktindsigt. Det skal være nemt og overskueligt at få adgang, og retten til aktindsigt skal også omfatte en ret til at få korrigeret oplysningerne (en ret der allerede eksisterer).

Adgang til egne data skal for så vidt gælde både faktuelle oplysninger, meninger og vurderinger. I forhold til de gældende regler mener borgerne dermed, at aktindsigten bør udvides. Dog var borgerne også opmærksomme på sagsbehandlers behov for plads til mellemregninger, borgeren ikke får at se, f.eks. at kunne udveksle overvejelser i en sag med kolleger. Ellers er der risiko for, at sagsbehandlere ”opfinder” skjulte måder at udveksle data på.

Det skal også være muligt at spore datas oprindelse i en sag. Derfor foreslog borgerne, at alle datahandlinger skal logges i forhold til den enkelte sagsbehandler. Man skal kunne se, hvor oplysninger kommer fra, hvem der har skrevet dem, og hvem der bruger dem. Borgernes mulighed for at se forvaltningens sagsbehandling efter i kortene skal sikres for det tilfælde, at der opstår uenighed om afgørelser, opdages fejl o. lign. Flere pegede på, at borgernes ret til fuld aktindsigt har en adfærdsregulerende effekt: Sagsbehandlere, sundhedsarbejdere mv. vil tænke mere over, hvad de skriver, og hvordan de i det hele taget omgås data.

[Fakta om arbejdsgruppens dialogcafé med en gruppe borgere – se bilag C]

### **Forslag om transparent forvaltning**

Arbejdsgruppen foreslår, at målet med digital forvaltning bliver at skabe en transparent forvaltning med *en udvidet aktindsigt*, som med teknologiens hjælp giver borgerne direkte adgang til de data, der indgår i deres sagsbehandling:

- Borgeren skal have ret til indsigt i oplysninger om faktiske forhold. Retten til indsigt bør gælde, uanset at myndigheden mener nogle oplysninger er uvæsentlige (væsentlighedskravet i forvaltningsloven betyder faktisk, at borgeren kan nægtes indsigt i forældede og forkerte oplysninger, der er registreret om ham eller hende)
- De interne sagkyndige vurderinger vil fremover være opbevaret i de såkaldte esdh-systemer (elektronisk sagsbehandlings- og dokumenthåndtering), og det er enkelt at give borgerne adgang til disse sagkyndige vurderinger. Retten til indsigt i sagkyndige vurderinger bør omfatte såvel interne som vurderinger indhentet fra eksterne sagkyndige.
- Den enkelte forvaltning har i arbejdet med en personsag mulighed for at gøre sig en række afklarende *foreløbige* overvejelser, som er interne arbejdsdokumenter og dermed undtaget for retten til aktindsigt.
- Adgang for borgerne til esdh-systemets logfil – f.eks. via internettet. Allerede i dag sker der en omfattende logning af hvem der ser, opretter, udveksler og ændrer dokumenter og sagsoplysninger. Desværre er disse logfiler gemt væk på computere og gennemgås kun af revisionen i særlige tilfælde. Det er muligt at gøre indholdet tilgængelig for borgerne, der dermed kan få en øget forståelse for, hvordan deres sag er blevet behandlet, og hvem som har læst i sagen og hentet oplysninger om dem. Med myndighedernes lettere adgang til at udveksle sagsoplysninger på tværs af administrative grænser vil en sådan indsigt være et væsentligt supplement til den almindelige aktindsigt. At give borgerne adgang til logfilerne kan også bidrage til omhyggelighed, kvalitet og forståelighed i en journal. Ved en gennemførelse af dette forslag må det dog sikres, at sagsbehandlere har en tilstrækkelig integritetsbeskyttelse.
- Ret til indsigt i præmisserne for automatiserede afgørelser. I den digitale forvaltning anvendes informationsteknologi til at træffe automatiserede afgørelser. Der er efter persondataloven adgang til få indsigt i præmisserne eller ’regnereglerne’ for afgørelsen. Denne ret bør gives et konkret indhold med øget udbredelse af den digitale forvaltning således at der er klarhed mellem f.eks. anvendte lovregler og den foretagne afgørelse.

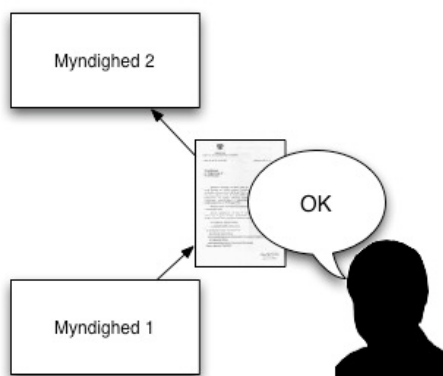
### Krav til esdh-systemer

En grundlæggende teknologi i den ny digitale forvaltning er brug af elektronisk sags- og dokumenthåndtering (esdh) til at journalisere, arkivere og behandle forvaltningens sager. Ved overgang til en it-båren sagsbehandling er det arbejdsgruppens vurdering, at der er behov for et fælles grundlag for anvendelse af disse systemer – som bør fastsættes ved lov:

- der skal opbygges en journalplan som giver effektiv administration
- der skal registreres oplysninger således, at borgerne på en enkel måde kan få indsigt i egne sager (evt. via internettet)
- der skal ved journalisering af dokumenter ske en registrering således, at borgerne kan få indsigt i sagens dokumenter, herunder faktiske forhold og sagkyndige vurderinger

## 4. Borgernes krav på samtykke

Ifølge persondataloven kan en offentlig myndighed behandle borgernes persondata, såfremt borgerne samtykker. Et samtykke skal være *informeret*, *specifikt* og *frivilligt*. Myndigheder kan dog også i mange tilfælde behandle persondata uden samtykke - men dette gælder ikke, hvis der i anden lovgivning er et krav om samtykke. Det er i dag i forhold til følsomme personoplysninger som hovedregel tilfældet i forvaltningslovens § 29 om ansøgningssager. Søger borgeren f.eks. om en social ydelse, skal borgeren samtykke, hvis der skal indhentes oplysninger for at tage stilling til ansøgningen. Det er denne regel, som borgerservicelovforslaget fjerner.



### Ret til indsigt og samtykke – de gældende regler

*Efter gældende regler skal borgeren give samtykke, når myndighederne udveksler oplysninger.*

*Samtidig har borgeren ret til indsigt ved videregivelsen*

Når en borger søger om en kommunal service eller ydelse, er det naturligt, at borgeren har indflydelse på hvilke oplysninger, der bliver inddraget i sagsbehandlingen. Krav om samtykke indebærer, dels at borgeren har en vis kontrol med den sagsbehandling, der vedrører ham selv, dels sikrer det, at der er åbenhed omkring behandlingen. Når der stilles krav om samtykke, er der en forudsætning om dialog mellem borger og myndighed. Borgeren skal spørges om indhentelse af oplysninger og kan selv spørge om, hvorfor der er behov for dette. Samtykke betyder, at borgerens sag vedbliver med at være borgerens.

Fjerner man kravet om samtykke, er der stor risiko for, at forvaltningen fremstår lukket, og at sagsbehandlingen opleves som fremmedgørende. Lovforslaget kan også betyde, at hvis en myndighed ikke opretter et borgerservicecenter, gælder de nuværende regler, altså krav om samtykke, men oprettes et center, er der ikke et krav om samtykke. En sådan geografisk betinget forskel i retstilstanden er usædvanlig og betænkelig, fordi der kommer til at gælde forskellige regler indenfor og udenfor borgerservicecentrene.

---

Men hvorfor stiller man så dette forslag? Svaret har sammenhæng med to forhold. Effektivisering: Skal forvaltningen ikke have et samtykke, kan sagsbehandlingen være hurtigere og billigere. Samtykket opfattes altså i lovforslaget som en art blokade. Digitalisering: Når oplysninger i den moderne digitale forvaltning hurtigt og formløst kan udveksles, medfører et krav om samtykke, at disse fordele ikke kan udnyttes fuldt ud – sådan må man forstå lovforslagets bagvedliggende præmis.

Men hvad med retssikkerheden? Forvaltningen er ikke til for sin egen skyld, men for borgernes. Det er et grundlæggende princip, at forvaltningen ikke kan have optimal effektivitet, fordi den også skal være retssikker. Kravet om retssikkerhed er fundamentalt i demokratiet. I lovforslaget tales om mennesket først, men i forhold hertil er det svært at forstå, at samtykket fjernes. Umiddelbart trækker forslaget på denne baggrund i retning af mindre retssikkerhed.

Jo, men har samtykke nu virkelig så stor betydning? I dag indhentes samtykke ”i bundter”, og man kan spørge, om borgeren kan overskue situationen? Når en borger søger om noget, en social ydelse, en tilladelse, vil borgeren gerne have et ja. Det følger af lovgivningen, at et ja forudsætter indhentelse af oplysninger. Siger borgeren nej til det, får han også nej til ansøgningen. Derfor kan det hævdes, at der ikke er nogen retsgaranti i samtykket. Under alle omstændigheder er der brug for en bedre samtykkekultur.

#### **Informationspligt – et alternativ?**

Et alternativ, vil nogen hævde, kunne således være at borgeren blev informeret om at oplysningerne vil blive indhentet, såfremt borgeren ansøger. Dette vil netop være reglen, hvis borgerserviceoven gennemføres, fordi det følger af persondataloven. Men der er alligevel stor forskel på samtykke og information. Borgerens mulighed for kontrol og i denne forbindelse respekten for den enkelte borgers personlige integritet er større ved samtykket. Dette sender altså et andet budskab end informationsretten.

Er fjernelse af samtykkeretten nødvendig for en velfungerende digital forvaltning? Eller kan et borgerservicecenter fungere, selv om borgerne fortsat skal samtykke? Ja, selvfølgelig. Borgeren får ét sted at kontakte det offentlige, men skal jo fortsat kontakte forvaltningen enten personligt eller digitalt. At forudsætte at borgeren skal give samtykke, reducerer ikke afgørende den effektivitet, som centeret og de større lokale enheder kan medføre. Normalt bør forvaltningen vide hvilke oplysninger, der i en konkret sag er behov for, og derfor kunne man spørge om samtykke ved den første kontakt. Dette vil være god forvaltningsskik. Samtidig vil samtykke kunne være med til at forebygge den følelse af distance, som de nye store kommuner kan medføre.

#### **Borgerpanelet om samtykke til videregivelse af oplysninger**

At give samtykke før oplysninger videregives til anden instans, er vigtigt for borgerne i Teknologirådets borgerpanel. Samtykket har værdi for retssikkerheden og for mulighed for kontrol over egne data. Flere deltagere pegede på, at adgang til og samkøring af oplysninger skal begrænses – her er der brug for samtykke som en stopklods, så digital forvaltning ikke bare bruger løs af oplysninger om borgerne. De mener, der er behov for at differentiere persondata mere restriktivt, end loven i dag gør, bl.a. for at begrænse sagsbehandlerens adgang til data. Et forslag var at skelne mellem specifikke, følsomme oplysninger og generelle, almindeligt tilgængelige oplysninger. Der skal være vandtætte skotter mellem generelle og specifikke oplysninger i fremtidens offentlige sagsbehandlingssystemer.

Et andet forslag fra borgerpanelet var, at mere følsomme oplysninger kun optræder i den sag eller sammenhæng, de er indhentet til og slettes, når sagen var slut. Flere pegede på muligheden af at slette særligt følsomme oplysninger efter faste procedurer/automatik. Nogle pegede også på, at man bør kunne differentiere brugen af samtykke afhængig af formålet.

[Fakta om arbejdsgruppens dialogcafé med en gruppe borgere – se bilag C]

---

### Arbejdsgruppens forslag vedr. samtykke:

- Der skal udvikles løsninger, hvor man ved teknologiens hjælp kan give automatisk (klik-med-musen-)samtykke i situationer, hvor der er tale om mindre følsomme oplysninger, men fastholde samtalsamtykke på mere følsomme områder
- I dag gives samtykke ved standardformuleringer, som omfatter en række videregivelser, der ikke er konkretiseret og ikke alle anvendes. Teknologien bør i stedet anvendes til at vise borgeren præcist de datatyper, som borgeren giver samtykke til udveksling af

## 5. Empowerment – styrkelse af borgernes handle- og indsigtsmuligheder

*Empowerment* bygger på menneskerettighedsprincipper om integritet, værdighed og selvbestemmelse. Men der er også en række nyere europæiske politiske initiativer (bl.a. eEurope), der sigter på at bruge teknologi til at øge borgerens mulighed for at tage vare på sig selv i forhold til de offentlige myndigheder.

Empowerment drejer sig om at styrke borgernes beslutnings- og handlingsmuligheder – både i forbindelse med konkret sagsbehandling, men også mere generelt i de relationer, der er mellem borgere og offentlige myndigheder. Man kunne kalde det en *myndiggørelse* af borgerne. Udfordringen er, hvor stor grad af medindflydelse og selvbestemmelse, man kan give den enkelte borger, samtidig med at de samme regler skal gælde for alle, og svage borgere ikke lades i stikken. Udfordringen er også at styrke offentlighedens muligheder for indsigt i de præmisser, der ligger bag planer, konsekvensberegninger, automatiserede beslutningssystemer m.v.

Styrkelsen af borgerens ”digitale indsigt” i egne sager kræver, at man gør det til et strategisk omdrejningspunkt i de digitale selvbetjeningsløsninger og konkret i kravspecifikationerne til de tekniske standarder, der anvendes i dokumenthåndterings- og sagsbehandlingssystemerne. Styrkelsen af borgernes indsigt stiller også krav til den interne organisering af de digitale sagssystemer, og det betyder, at der skal sættes endnu mere på tekniske løsninger til beskyttelse af personlige data - samt uddannelse af borgere og ansatte.

### Borgerinddragelse og uafhængig kontrol

En start på at skabe en digital forvaltning, hvor borgernes medindflydelse og selvbestemmelse er i højsæde, kunne være at inddrage borgerne i design af brugerløsningerne i digital forvaltning. Eksempelvis hvordan adgangen til ens egen sag skal foregå.

Der kan også blive brug for, at borgerne får en uafhængig repræsentant, som kan være deres rådgiver og stedfortræder. Denne juridiske vagthund eller ombudsmand kan en borger konsultere for at få undersøgt en sag eller få råd om, hvordan man skal forholde sig i et sagsbehandlingsforløb. Dette vil også gavne svage borgere, og borgere som ikke er trykke ved den nye teknologi.

### Fra formynderrolle til selvhjælp

I den digitale forvaltning bør teknologien give overblik over valgmuligheder, så borgeren styrkes i selv at træffe afgørende beslutninger. Med teknologien skal man kunne indhente borgernes samtykke for hver forvaltning og hver type sagsbehandling, så det ikke opleves som besværligt. Borgeren skal selv kunne bestemme og afveje, om han eller hun ønsker at aflevere private oplysninger for at få en given ydelse.

Teknologien skal blive et fælles redskab, der skal gøre det nemmere for begge parter, både borgere og myndigheder. Men der kan naturligvis opstå situationer, hvor rationaliseringsgevinsten må vige til fordel for borgerens selvbestemmelse.

---

## 6. Konklusion

Det er arbejdsgruppens konklusion, at lovudkastet om borgerservicecentre mindsker borgerens retssikkerhed, når det gælder regler for samtykke og aktindsigt – lige som der mangler visioner for en styrkelse af borgernes beslutnings- og handlingsmuligheder i forhold til myndighedernes sagsbehandling.

Lovudkastet betyder, at det overlades til lokalt niveau at beslutte, om der skal være servicecenter eller ej, hvilket giver en uensartet retstilstand mellem borgere i forskellige kommuner. Dermed overlader den nye lovgivning det til lokal, administrativ praksis at skønne i hvilken udstrækning borgerne skal have mulighed for aktindsigt og samtykke i konkrete sager.

Hvor digital forvaltning formelt har som mål at styrke borgeren, så betyder de forslag, som ligger nu et tilbageskridt, der ikke styrker borgerens muligheder for at tage vare på sig selv i den digitale forvaltning. Det er lidt af et paradoks i en tid, hvor man på EU-niveau har peget på, at et fremtidigt succeskriterium for at realisere potentialet af digitaliseringen er at fokusere på brugen af mere komplekse teknologier – f.eks. teknologier, som kan håndtere en mere differentieret adgang til forskellige typer data. Dermed muliggøres, at borgerne kan tilgå egne data i et administrativt system.

Som lovforslaget foreligger nu, vil den digitale forvaltning i højere grad gøre borgeren transparent for forvaltningen, end forvaltningen gøres transparent for borgeren. Det er et paradoks, at hovedpersonen i en sag formelt kan nægtes at have samme viden om forudsætningerne for sagens beslutning som de, der skal træffe beslutningen om sagens udfald.

Styrkelsen af borgernes medindflydelse og selvbestemmelse forudsætter overordnet, at man sætter større fokus på samspillet mellem retssikkerhed og menneskerettigheder. Dernæst at man udnytter de nyeste sikkerhedsteknologier, samt at man arbejder mod en effektiv, ubureaukratisk, serviceorienteret offentlig forvaltning, der både skal levere en ligeværdig behandling af alle borgere og forvalte myndighedsopgaver på samfundets vegne.

---

## BILAG

### Bilag A: Forslag til lov om kommunale borgerservicecentre og andre kilder

#### Forslag til lov om kommunale borgerservicecentre (Lovforslag nr. L 72).

fremst af Indenrigs- og sundhedsministeren (Lars Løkke Rasmussen):

Fra den skriftlige fremsættelse 24. februar:

Lovforslaget er en del af den lovgivningsmæssige gennemførelse af kommunalreformen. Efter aftalen om en kommunalreform skal der gennemføres lovgivning, som gør det muligt for kommunale borgerservicecentre at varetage borgerbetjeningsopgaver på tværs af stat, regioner og kommuner, hvorved borgerservicecentre kan fungere som én indgang til den offentlige sektor. Formålet med lovforslaget er således at fjerne uhensigtsmæssige juridiske barrierer, der efter lovgivningen er for borgerservicecentres varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen selv og for andre myndigheder.

Der er bl.a. i lovforslaget indsat bestemmelser om, at kommunernes borgerservicecentre for andre myndigheder (de "ansvarlige" myndigheder) kan udføre administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunerne.

Desuden er der indsat bestemmelser om, at et borgerservicecenter uden samtykke i fornødent omfang kan udveksle oplysninger med 1) en anden myndighed, som borgerservicecenteret udfører opgaver for, 2) med en anden myndighed, som sammen med borgerservicecenteret udfører en opgave i et integreret sagsbehandlingsforløb, eller 3) med en anden del af kommunen.

Herudover er der indsat bestemmelser om, at interne arbejdsdokumenter ikke mister deres interne karakter, hvis borgerservicecenteret efter lovens regler udveksler dem med anden myndighed, som borgerservicecenteret udfører opgaver for, eller med en anden myndighed, som sammen med borgerservicecenteret udfører en opgave i et integreret sagsbehandlingsforløb.

#### L 72 (som fremsat):

Forslag til

Lov om kommunale borgerservicecentre

§ 1. Formålet med denne lov er at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor.

§ 2. Med borgerservicecenter forstås i denne lov en enhed inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder, jf. stk. 2.

Stk. 2. Et borgerservicecenter kan for andre myndigheder varetage administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunen.

Stk. 3. Medmindre andet følger af lovgivningen, beslutter kommunalbestyrelsen, hvilke administrative borgerbetjeningsopgaver der skal varetages af det eller de borgerservicecentre, som kommunalbestyrelsen opretter.

§ 3. Et borgerservicecenter, som varetager en administrativ borgerbetjeningsopgave for en anden myndighed, kan til brug for borgerservicecenterets varetagelse af opgaven afkræve denne myndighed de oplysninger, der er fornødne til varetagelsen af opgaven.

Stk. 2. En myndighed, der til en kommunalbestyrelse har overladt en administrativ borgerbetjeningsopgave, som varetages i et borgerservicecenter, kan i det omfang, det er fornødent, til brug for myndighedens varetagelse af tilknyttede opgaver eller kontrol med borgerservicecenterets opgavevaretagelse afkræve borgerservicecenteret oplysninger, som er tilgængeligt som følge af varetagelsen af opgaven.

Stk. 3. I en sag, der rejses ved ansøgning, kan et borgerservicecenter indhente oplysninger, som er fornødne til sagens behandling, om ansøgerens rent private forhold hos en anden del af kommunens forvaltning, under hvis lovgivningsområde sagen henhører. Tilsvarende kan en anden del af forvaltningen indhente sådanne oplysninger hos borgerservicecenteret, hvis oplysningerne er tilvejebragt ved borgerservicecenterets administration af det lovgivningsområde, der henhører under den pågældende del af forvaltningen.

---

*Stk. 4.* Et borgerservicecenter, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for en anden myndighed, kan til brug for borgerservicecenterets varetagelse af opgaverne indhente de samme oplysninger fra myndigheder og fra private, som ifølge lovgivningen ville kunne indhentes af den anden myndighed, hvis denne havde varetaget opgaven.

*Stk. 5.* Når arbejdsdokumenter, der i henhold til lov om offentlighed i forvaltningen og forvaltningsloven er interne, videregives i medfør af stk. 1 eller 2, mister dokumenterne ikke som følge af videregivelsen deres interne karakter. Det samme gælder interne miljøoplysninger omfattet af lov om aktindsigt i miljøoplysninger.

*Stk. 6.* Bestemmelserne i stk. 1, 2 og 5 gælder tilsvarende, når borgerservicecenteret varetager en kommunal administrativ borgerbetjeningsopgave, som er tilknyttet en anden myndigheds opgaver.

§ 4. Loven træder i kraft den 1. oktober 2005.

*Stk. 2.* Loven finder ikke anvendelse på en amtskommunes varetagelse af administrative borgerbetjeningsopgaver.

§ 5. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

De øvrige lovforslag til strukturreformen er tilgængelige på Folketingets hjemmeside som fremsat til 1. behandling.

Hvidbog om IT-arkitektur kan hentes på følgende link:

[http://www.videnskabsministeriet.dk/cgi-bin/doc-show.cgi?doc\\_id=169750&leftmenu=PUBLIKATIONER](http://www.videnskabsministeriet.dk/cgi-bin/doc-show.cgi?doc_id=169750&leftmenu=PUBLIKATIONER)

Persondataloven (Lov om behandling af personoplysninger):

<http://www.datatilsynet.dk/lovgivning/personoplysninger/indhold.asp>

Forvaltningsloven:

<http://www.cfje.dk/cfje/Lovbasen.nsf/ID/LB00165243?OpenDocument>

---

## Bilag B: Historien om Susanne i digital forvaltning

### Indledning

På de følgende sider kan du læse mere om den unge kvinde Susanne, som på grund af forskellige begivenheder i sit liv søger hjælp hos det offentlige. Du hører om Susannes møder med servicekonsulenterne i BorgerServiceCentret og de oplysninger hun skal give for at få boligstøtte og andre ydelser. Du hører om Susannes kontakt til læge, sygehus og forsikringsselskab, da hun bliver ramt af en arbejdsskade. Du får at vide hvordan disse oplysninger registreres og udveksles mellem forskellige sagsbehandlere, læger og andre, der arbejder i kommunen, på hospitalet mv. Og du præsenteres for Susannes og andres overvejelser om, hvorvidt hendes personlige data beskyttes godt nok mod evt. misbrug, om andres adgang til og udveksling af hendes data er relevant, om det at give samtykke til videregivelse af oplysninger mv.

Historien om Susanne er opdigtet. Men situationerne er realistiske og metoderne som bruges i forvaltningen, hos lægen og på hospitalet er i brug i dag eller vil blive taget i brug indenfor en nær fremtid. Idéen er at vise helt konkret, hvad ”digital forvaltning” betyder for borgerne – set i lyset af såvel selve digitaliseringen, som planlagte lovændringer og organisatoriske ændringer knyttet til strukturreformen og kommunesammenlægninger. Ud over historien om Susanne er der givet nogle oplysninger om praksis og regler for registrering af data, som gælder i dag. Der er dog ikke tale om en fuldt dækkende beskrivelse.

I digitaliseringsprocessen ændres relationen mellem borgerne og den offentlige forvaltning. Teknologirådets arbejdsgruppe ser i den forbindelse på risikoen for, at digitaliseringen af forvaltningen går på kompromis med krav til sikkerheden omkring oplysninger om borgerne og krav til beskyttelse af privatlivets fred, som er fastlagt i bl.a. Persondataloven. Arbejdsgruppen vil komme med forslag og anbefalinger, som sikrer at borgernes grundlæggende rettigheder sikres – måske endda styrker borgerne overfor de offentlige myndigheder.

Workshoppen med dig og de andre deltagere er et led i dette projekt. Arbejdsgruppen vil gerne høre jeres vurdering af, hvordan I ser udfordringer til og muligheder for at forbedre borgernes (rets)sikkerhed og privatlivets fred i digital forvaltning. Og de vil gerne diskutere deres vurderinger med jer.

Historien om Susanne skal tjene til din inspiration. Det er ikke lektier du vil blive hørt i, men du må meget gerne bruge en times tid på at læse historien og bladre i nyhederne vi har samlet fra aviser og andre kilder. Det vil gøre det lettere at sætte ord på den vanskeligt definerbare størrelse, som digital forvaltning er, og på begreberne sikkerhed og privatlivets fred. Forhåbentligt kan Susannes historie sætte tanker i gang.

God fornøjelse!

Teknologirådet, januar 2005.

### Susanne og den digitale forvaltning

#### 1. Susanne er ledig og søger boligstøtte for første gang

Susanne, som har to børn på 10 måneder og 2 år, har været ledig, siden hun blev færdig med sin uddannelse til arkitekt. Da økonomien har været anstrengt under hendes uddannelse, har hun samtidig været hjemmehjælper på deltid på et af kommunens plejehjem. Susanne afsluttede sin eksamen lige før fødslen af sit andet barn og har været ledig siden barselsorlovens ophør. Via kommunens hjemmeside er Susanne blevet opmærksom på, at familien måske er berettiget til boligstøtte, og hun ærgrer sig over, at hun ikke noget før har undersøgt muligheden, når nu økonomien har været så anstrengt. Derfor går Susanne hen i det nyoprettede BorgerServiceCenter og beder om hjælp til at udfylde en ansøgning om boligstøtte.



---

Servicekonsulenten laver en beregning og bekræfter, at Susanne er berettiget til støtte. Han beder hende bekræfte, at oplysningerne om boligen, hendes familie, hendes indkomst og formue er korrekte.

- Jeg kan se i mit system, at du er ledig, er det korrekt?, spørger servicekonsulenten.

- Hvordan kan du se det?

- Jeg har fået en meddelelse fra din A-kasse om, at du har været ledig i 4 måneder, det sker automatisk via vores fælles systemer.

- Nå, tænker Susanne, det er vel meget praktisk, at de ved den slags.

Susanne forklarer, at hun ikke har nogen, som bor til leje, at der ikke er fysisk handicappede beboere i boligen, og at hun ikke modtager andre kommunale ydelser lige nu.

Servicekonsulenten behøver ikke bede Susanne skrive under på, at servicekonsulenten må indhente oplysninger om hende, da Susanne bor i en kommune, hvor byrådet har besluttet at lade et BorgerServiceCenter løse boligstøtteopgaven. Servicekonsulenten indberetter alle Susannes data, som ikke i forvejen var i boligstøttesystemet, og Susanne modtager et brev om, at pengene bliver overført til hendes bankkonto fra den første i den førstkommende måned.

#### **Hvilke kommunale samtykkeregler gælder i dag?**

- Når Susanne i dag søger f.eks. boligstøtte skal hun ved sin underskrift give samtykke til, at kommunen kan indhente ”oplysninger fra offentlige myndigheder og arbejdsløsheds-kasser, der er nødvendige for sagens afgørelse”.

- Kommunen kan ”registrere de modtagne oplysninger og videregive dem til andre offentlige myndigheder, som har lovmæssigt krav eller samarbejder med kommunen”.

- Med sit samtykke giver Susanne også tilladelse til, at ”oplysninger kan indhentes og videregives i elektronisk form”.

- Som borger har man dog ret til at få at vide ”hvilke oplysninger kommunen registrerer om Dem”, og man kan kræve forkerte oplysninger rettet.

#### **Medarbejderes adgang til data i dag**

Adgang til de kommunale systemer er baseret på log-in med brugernavn og password. Herefter har sagsbehandleren adgang til de systemer og data, som vedkommende er autoriseret til. Men der er mulighed for – via cpr-nr./fødselsdato - at se om borgere er involveret i aktuel sagsbehandling. Den form for fælles adgang til persondata er nødvendig bl.a. for at undgå, at flere medarbejdere parallelt går i gang med samme type sagsbehandling af samme person.

## **2. Susannes mand flytter og ændrer sin adresse i folkeregistret**

Et ægteskab med to små børn, en studerende mor og en hårdtarbejdende far har slidt for meget på forholdet mellem Susanne og hendes mand. De må se i øjnene, at de er vokset fra hinanden, og Susannes mand har fundet en anden pige, som han er blevet forelsket i. Han ønsker derfor at flytte, selvom Susanne og han er enige om, at de for børnenes skyld skal forsøge at have så meget kontakt som muligt. I modsat fald vil de to små vokse op uden at kende deres far fra deres dagligdag.

Susannes mand finder derfor en bolig kun ti minutters gang fra deres tidligere fælles adresse, og han flytter og melder flytning til den nye adresse. Hans nye adresse bliver registreret af BorgerServiceCentret. Den nye adresse bliver automatisk ajourført i en lang række af kommunens it-systemer, herunder også KMDs sags- og advis-system, som sikrer at sagsbehandlere i forskellige forvaltninger modtager en besked om, at en borger er flyttet.

### **Retningslinier for opbevaring af persondata i dag**

Hvad sker der med borgerens data, når hun enten får afslag på sin ansøgning om boligstøtte – eller ophører med at få boligstøtte? Ifølge de arkiveringsregler, der gælder i dag er det op til kommunen at vurdere, hvor længe det er nødvendigt at beholde det materiale, der indgik i f.eks. en boligstøttesag. Der kan være både retlige og administrative begrundelser for ikke at kassere materialet.

Der er nogle vejledende retningslinier i den såkaldte KL-journalplan. Her opererer man med opbevaringsfrister på henholdsvis fem og ti år – foruden materiale som skal bevares ”til evig tid”. Altså i princippet også efter borgerens død. De kortere frister gælder i sager af mere rutineagtig karakter, mens de ”evige” data begrundes med den principielle betydning, nogle sager kan have.

### **3. Susanne bliver enlig og søger om forhøjet børnetilskud**

Susanne har hørt fra sin veninde, at når man bliver enlig forsøger, kan man søge om forhøjet børnetilskud. Hun går derfor igen til BorgerServiceCentret og forhører sig om, hvorvidt det er korrekt. Hun snakker med en anden servicekonsulent end sidste gang.

- Ja, jeg kan jo se, at du er ledig, og at din mand flyttede for 3 uger siden, siger servicekonsulenten.
  - Jo, det er korrekt, siger Susanne, og tænker, nå, ja, alting sker vel automatisk med alt det edb, vi har. Så er jeg også selv fri for at give besked rundt omkring.
  - Men jeg kan se, at du har en god uddannelse – du er arkitekt?
  - Jo, siger Susanne, det er rigtigt, jeg har bare ikke fået arbejde, fordi jeg har været på barsel indtil for nylig.
  - Har du prøvet vores nye jobcenter? Det som vi oprettede her i kommunen efter, at AF blev nedlagt, siger servicekonsulenten.
  - Næh, siger Susanne, men det vil jeg da prøve. Jeg bliver sikkert snart indkaldt til samtale alligevel. Men det kan du måske også se?
  - Ja, vi har et fælles system, hvor vi kan udveksle oplysninger om alle de ledige borgere i kommunen, svarer servicekonsulenten og finder datoen til Susanne.
  - Men nu skal du se, du skal blot udfylde denne erklæring om, at du er enlig forsørger, så kan du søge om forhøjet børnetilskud til dine børn. Jeg kan se her, at du nu bor alene på adressen med begge børn. Det er vel korrekt?
- Susanne bekræfter og underskriver erklæringen

I erklæringen skriver hun under på, at hun ikke lever sammen med faderen til sine børn og heller ikke lever sammen med en anden mand eller kvinde i ”ægteskabslignende forhold”. Hun skriver også under på, at hun ved, at ”et sådant forhold foreligger, når begge parter ved økonomiske bidrag, arbejde i hjemmet eller på anden måde bidrager til en fælles husførelse, eller når den ene af parterne bliver helt eller delvist forsørget af den anden”. Hun skriver også under på, at hun ved, at der med samliv menes, at parterne reelt har samme bopæl, og at det ikke er afgørende, at den ene part har en anden folkeregisteradresse.

Susanne modtager et brev om, at pengene bliver overført til hendes bankkonto fra førstkommande kvartal.

### **4. Susanne bliver gjort opmærksom på, at hendes boligstøtte skal ændres**

Da Susanne ikke var opmærksom på, at hun også kunne have søgt om økonomisk friplads til børnenes daginstitution, må hun igen en tur i BorgerServiceCentret.

---

Undervejs i forløbet, mens Susanne taler med servicekonsulenten og får ordnet ansøgningen om økonomisk friplads i daginstitution, siger servicekonsulenten pludselig:

- Jeg kan se, at du også modtager boligstøtte – 866 kr. om måneden, er det ikke rigtigt?
- Joeh, siger Susanne, det er da rigtigt nok. Men har det nogen sammenhæng med forhøjet børnetilskud?
- Nej, siger servicekonsulenten, men da din økonomiske friplads bliver bevilget på grundlag af størrelsen af din indkomst sidste år, mens boligstøtten altid bevilges på grundlag af din aktuelle indkomst, så vil din aktuelle indkomst jo ændre sig nu. Og fik du egentlig lavet en omberegning af boligstøtten, da din mand flyttede fra jeres bolig?
- Nej, siger Susanne. Men det burde jeg måske have tænkt over, der var bare så meget med flytningen, og jeg var jo også lidt berørt af hele situationen og bekymret over, hvordan jeg skal klare mig alene med børnene i fremtiden. Det er bare underligt, for din kollega kunne da godt have fanget det, da jeg var her sidste gang og fik lavet ansøgningen til forhøjet børnetilskud, kunne han ikke?
- Nå, siger konsulenten, det har han nok glemt i farten, så må vi lave en omberegning af din boligstøtte, hvor din mands indkomst udgår af husstandsindkomsten, og hvor vi samtidig indregner dine nye indtægter fra forhøjet børnetilskud og økonomisk friplads.

Susanne, som ellers plejer at føle, at hun har tjek på tingene, begynder at føle sig en anelse usikker, så hun spørger:

- Nå, jamen så skal jeg vel skrive under på en ny ansøgning eller et ændringsskema?
- Nej, det behøver du ikke, jeg skriver blot et notat i mit sagssystem om, at du har været her i dag og har meddelt, at din indkomst i fremtiden er så og så meget inklusive dine nye kommunale ydelser, siger konsulenten.

Susanne kommer i tanker om, at hun da for resten har en digital signatur, måske kan den bruges til at komme ind i ”systemet” og se, hvordan det går med hendes sag?

Servicekonsulenten beklager, at det desværre ikke kan lade sig gøre endnu. Det er noget, man taler meget om, men man har været nødt til at tænke på at få sagsbehandlingen i BorgerServiceCentret på skinner først. Adgang for borgerne til at følge deres egen sags behandling kommer først senere.

Susanne modtager et nyt brev om, at pengene vil blive overført. Det nye brev indhold er nu Susannes dokumentation fra kommunen om de ændringer, som hun har meddelt.

## **5. Susanne indkaldes til samtale, fordi en borger har anmeldt hende**

Susanne har i mellemtiden været på det nye jobcenter, som har tilbudt hende et særligt uddannelsesforløb for at få ledige arkitekter ud i små byggevirksomheder. Hun skal derfor være på kursus tre aftener om ugen de næste tre måneder. Det vil gøre hendes muligheder for at få et arbejde meget bedre, lover jobcenterkonsulenten.

Susanne glæder sig og finder det naturligt at spørge sin eksmand om hjælp til børnene. Da de jo er ret små stadigvæk, vælger de, at han kommer om aftenerne og passer børnene, indtil Susanne kommer hjem. Susanne låner hans bil, da transporttiden til kurset er bøvlet, og hun derfor først kan være hjemme omkring midnat. Det er ikke noget problem for manden, som bor tæt på, og han kommer desuden næste morgen og tager børnene med på vejen og afleverer dem i daginstitutionen, så Susanne kan få ro til at læse om formiddagene.

Susanne bor i et tæt-lavt boligområde, hvor der bor en række andre enlige mødre. Hendes nabo, som også er enlig mor, er ikke alt for glad for Susanne, fordi Susanne har klaget over, at naboens store drenge spiller fodbold ind i deres have, når de to små forsøger at lege i sandkassen.

Naboen er derfor godt sur og ser nu ydermere, at Susannes mand ”kommer hjem” tre gange om ugen, mens Susanne kører i bilen. Ikke nok med det, flere gange, når naboen er gået i seng tæt ved midnat, har bilen holdt i indkørslen. Og ofte ser naboen manden tage af sted næste morgen med børnene for at aflevere dem i daginstitutionen. Det kan da ikke

---

være rigtigt, at en arbejdsløs mor skal have manden til at aflevere børnene, med mindre det er fordi han alligevel bor på adressen.

Naboen ringer derfor til kommunen og oplyser, at hun har mistanke om, at Susanne ikke er reelt enlig, og at manden kun er flyttet proforma, for at de kan få mere tilskud fra det offentlige. Naboen ønsker at forblive anonym.

Servicekonsulenten i BorgerServiceCentret registrerer anmeldelsen og skriver oplysningerne fra naboen ind i notatarket i sagssystemet, som alene indeholder interne vurderinger. Servicekonsulenten indkalder Susanne til samtale. Inden mødet samler servicekonsulenten de oplysninger sammen, som kommunen enten selv opbevarer i sine systemer eller som kommunen lovligt kan indhente fra andre myndigheder og institutioner.

#### **Servicekonsulenten har derfor inden mødet med Susanne samlet følgende oplysninger:**

- Susannes kommunale stamdata: Bl.a. civilstand, børn, statsborgerret, fødselssted og folkekirkeforhold.
- Den anonyme anmeldelse, notat ud fra telefonsamtale.
- Oplysninger fra Susannes boligstøtteansøgning, herunder:
  - Data om boligen – [fra ejendommens ejer eller udlejer]
  - Data om den samlede husstand [navne, cpr-numre]
  - Husstandens indkomstforhold
  - Husstandens formueforhold
  - Oplysninger om anden brug af boligen [erhvervsbrug, fremleje?]
  - Oplysninger om husstandens helbred [evt. bevægelseshandicap]
- Kommunens andre aktuelle oplysninger om de borgere, der har folkeregisteradresse på Susannes adresse, dvs. Susanne og hendes børn. Herunder Susannes evt. andre kommunale ydelser, f.eks. økonomisk friplads. Desuden vil servicekonsulenten kunne se, om Susanne har gæld til kommunen.
- Oplysninger fra Susannes A-kasse: Bl.a. hendes sidste arbejdsforhold, evt. fravær i seneste job, årsag til seneste arbejdsophør.
- Alle kommunens oplysninger om Susannes mand.

I en sådan kontrolsituation kan kommunen også indhente supplerende oplysninger fra f.eks. børneinstitution(er), skole(r) og postvæsen. Institutioner og skoler kan give oplysninger om, hvem der bringer og henter børn. Postvæsenet kan oplyse postadressen for Susannes mand, og kommunen kan på den måde kontrollere, om den er den samme som den nye folkeregisteradresse. Kommunen kan også indhente oplysninger fra forsyningsselskaber om Susannes energi- og vandforbrug, fra teleselskaber om hendes samlede telefonforbrug, men ikke enkelte samtaler.

#### **6. Susanne beder om lov til at følge med i sin sag om anmeldelsen**

Da Susanne får brevet om anmeldelsen tænker hun: Det var da mærkeligt, men det kan da ikke være noget problem, for jeg ved jo med sikkerhed, at jeg bor alene, og at min mand har meldt flytning til folkeregistret. Gad vide, hvem der dog kan finde på at give kommunen forkerte oplysninger?

Da hun møder op i BorgerServiceCentret, får hun revideret sin opfattelse. Servicekonsulenten gør opmærksom på, at kommunen har modtaget en anonym anmeldelse om, at hun ikke reelt bor alene.

Susanne siger, at hun gerne vil vide, om kommunen ved, hvem som har anmeldt det, og hvad der er blevet givet af oplysninger.

- Det kan vi ikke oplyse dig, fordi det ligger i vores interne akter på sagen, siger servicekonsulenten, men det handler om, at din mands bil er set flere gange om ugen i din indkørsel meget sent om aftenen.

---

- Vi har også indhentet en erklæring fra din børnehave, som bekræfter, at din mand afleverer børnene om morgenen tre gange ugentligt – er det korrekt?

- Ja, siger Susanne, men der er en naturlig forklaring på det. For at få job deltager jeg i et aftenkursus, og så fortæller hun om den aftale, hun har med eksmanden.

- Jo, men så kan jeg vel konkludere, at din mand deltager i væsentlige opgaver i hjemmet?, spørger servicekonsulenten

Susanne bliver nu så utryk ved situationen, at hun beder om at få lov at fortsætte samtalen på et andet tidspunkt – og om at få kopi af samtlige papirer i sagen – samt udskrift af de oplysninger, som kommunen har indsamlet i forhold til anmeldelsen. Hun kan dog ikke få udleveret de interne notatark fra sagsstyringssystemet. Det får hende til at tænke på, om der står noget personligt og ufordelagtigt om hende.

For Susanne er bekymringen også, om det vil rygtes, at hun er blevet anmeldt. Hvordan sikrer hun sig, at mistanken om snyd med hendes status som enlig forsøger ikke bliver kendt på det kursus, hvor hun går? De skal hjælpe hende med en praktikplads...

## **7. Susanne bliver syg, og kommunen beder derfor om en sygemelding/lægeerklæring**

Mens Susanne er ledig, begynder hun at få problemer med ryggen og går derfor til lægen for at blive undersøgt. Lægen foretager en indledende undersøgelse og giver Susanne en sygemelding, da hun klager over stærke smerter. Men samtidig sender han hende videre til undersøgelse på det lokale sygehus for at få hende nærmere undersøgt og røntgenfoto-graferet.

- Og så kan du ringe herop en uge efter undersøgelsen, så skulle jeg have resultaterne, siger lægen.

- Nå ja, det går vel helt automatisk? spørger Susanne.

- Ja, hvis du bare siger OK for det, når de spørger på hospitalet.

Susanne mener selv, at rygproblemerne kan stamme fra hendes tidligere job som hjemmehjælper på et kommunalt plejehjem, hvor hun løftede på beboerne.

### **Registrering af patientdata i dag**

Susannes læge registrerer alle data om sine patienter i en elektronisk patientjournal [EPJ]. Det er en database, der rummer alle lægens patientoplysninger. Lægen får adgang til patientens journal ved at skrive sin adgangskode og patientens cpr-nr. Ved hver undersøgelse af patienten noterer lægen relevante data, herunder kliniske data og evt. medicinudskrivning i journalen. Læger, speciallæger og hospitaler har hver deres EPJ-systemer, hvilket betyder, at de ikke kan læse direkte i hinandens systemer. Lægerne laver resumeer af deres undersøgelser og sender dem af sted i et standardiseret elektronisk format, så de kan genbruges.

### **EPJ – Elektroniske Patientjournaler**

Hospitalernes patientdata er under overgang fra papirjournaler til elektroniske patientjournaler - EPJ. Når EPJ er færdigimplementeret betyder det, at alle patientdata vil foreligge digitalt, og det giver mulighed for en fuldstændig logning af patientdata: Hvem kigger på data hvornår, hvem tilføjer data hvornår. Det giver også potentielt mulighed for, at en patient med sin digitale signatur kan få adgang til alle sine egne data via én indgang, f.eks. patientens egen portal på sundhed.dk, som allerede i dag giver adgang for patienter og læger til patienternes medicinprofil. Hvidovre Hospitals børneafdeling har et forsøg med direkte adgang for forældre til deres børns EPJ på. Forsøget viser, at der er stor interesse for at kunne følge med i sin egen eller pårørendes EPJ.

Susanne finder det helt naturligt, at hendes læge bliver orienteret om sygehusets undersøgelser. Hun er interesseret i, at behandlingsforløbet skal gå så glat som muligt. Hver gang hun bliver spurgt, svarer hun derfor ja til, at hendes data kan sendes videre i systemet. Men samtidig spekulerer hun på, hvad der egentlig vil ske, hvis hun ikke vil give tilladelse til, at hendes data bliver givet videre.

- 
- Så kunne vi ikke samarbejde med andre læger eller andre i sundhedsvæsenet om din behandling, svarer lægen på sygehuset, da hun spørger om konsekvenserne af et nej.
  - Men har jeg så et reelt valg, spørger Susanne.
  - Godt spørgsmål, svarer lægen og fortsætter:
  - Det kan måske være svært for patienterne at overskue konsekvenserne af at sige ja eller nej til, at vi sender oplysninger videre. Og det kan være upraktisk. I Medicinprofilen, som viser patienternes medicinrecepter på internetportalen sundhed.dk, har vi afskaffet samtykket, når det gælder lægerne, så vi hurtigt kan se, hvad en patient har fået ordineret af medicin. Det er nok den vej, udviklingen går. Men personligt synes jeg nu, at samtalen mellem læge og patient om samtykket kan være nyttig, fordi vi også får talt om andre ting end lige det at give oplysninger videre.

#### **Samtykke i sundhedsvæsenet**

Sundhedsdata er ifølge lov om behandling af personoplysninger blandt de mest følsomme persondata. Normalt kan patientdata dog videregives uden konkret samtykke fra patienten, når det er nødvendigt for det aktuelle behandlingsforløb. Videregivelsen er en konsekvens af patientens grundlæggende samtykke til at blive behandlet.

Oplysninger kan fx videregives fra den praktiserende læge til et sygehus, hvor patienten skal undersøges. Men der må ikke automatisk sendes udskrivningsbreve til praktiserende læge. Det kan kun ske uden samtykke, når patient skal fortsætte den aktuelle behandling hos lægen.

Patienten kan på ethvert tidspunkt af behandlingen frabede sig, at oplysninger videregives, selvom de er relevante for den videre behandling. Hvis ikke patienten ønsker det, kommer data fra hospitalets behandling og undersøgelser ikke videre til patientens egen læge.

Generelt kan patienten bede om, at data ikke gives videre. Det betyder, at den praktiserende læge kan være uvidende om sin patients hospitalsindlæggelser, hvis patienten er indlagt uden om sin egen læge.

Som hovedregel skal lægejournaler opbevares i mindst 10 år efter seneste indførsel af oplysninger.

#### **Patientdata til kommunen**

Kommunen og A-kassen skal også se resultaterne af Susannes undersøgelser, da hun er sygemeldt og derfor ikke står til rådighed for job eller aktivering. Derfor beder kommunen Susanne om, at hun får sin læge til at udfylde en sygemelding og en helbredsbeskrivelse af Susanne.

Susannes læge var ikke helt tryk ved den tidligere måde at udveksle data, hvor lægen udfyldte særlige blanketter og sendte dem med posten til kommunen. Papir er potentielt meget sårbart overfor, at uvedkommende kan kigge i fortrolige papirer med følsomme persondata. Det kan være, når postbudet cykler rundt med breve, eller hvis patientdata faxes. Han synes det er mere sikkert med elektronisk dataudveksling mellem alle parter i denne type sagsbehandling, hvor der er følsomme sundhedsdata involveret.

Når data er i digitalt format, er der både mulighed for at kontrollere, hvem der får adgang til patienternes data, og der er mulighed for at registrere – logge - hvem der skaffer sig adgang til data, og om de ændrer i dem, lyder hans ræsonnement. De muligheder er der ikke på samme måde med papirjournaler.

#### **8. Susanne bliver opereret, og forsikringsselskabet vil se hendes EPJ**

Susanne bliver senere opereret på sygehuset. Operationen hjælper kun delvist, og Susanne har stadig store gener. Både Susanne og hendes egen læge mener, at der er tale om en arbejdsskade, og hendes læge mener, hun har en betydelig nedsat erhvervsevne pga. en kronisk rygs-kade. Derfor skal et forsikringsselskab også kigge på Susannes data for at vurdere, om der skal gives erstatning.

---

Forsikringssselskabet skal vurdere graden af hendes uarbejdsdygtighed. Det kræver, at forsikringssselskabet får adgang til Susannes data fra de undersøgelser, der er foretaget i forbindelse med hendes sygdomsmedikation og de undersøgelser og behandlinger, der siden er foretaget.

Som kunde hos forsikringssselskaber skriver man under på, at selskabet har ret til at indhente alle relevante data, og det er derfor forsikringssselskabet, der vurderer, hvilke oplysninger de skal bruge.

Susanne har hørt fra en veninde, som var i samme situation, at læger nogle gange sender hele patientjournalen til forsikringssselskabet. Det er Susanne ikke interesseret i. Derfor spørger Susanne sin læge, om hun må være med til at udvælge de oplysninger, der skal sendes af sted. Det siger lægen ja til.

Sammen med sin læge udvælger Susanne oplysningerne om hendes rygproblemer. Det er data fra lægens egen undersøgelse plus de resumeer, lægen har modtaget fra hospitalets undersøgelser og fra fysioterapeuten, der har stået for hendes genoptræning. De udvalgte data bliver sendt til forsikringssselskabet, men her er man ikke tilfreds og udbeder sig flere oplysninger fra Susannes patientjournal under henvisning til den forsikringsaftale, der er indgået med Susanne.

Hun kontakter forsikringssselskabet for at høre, hvorfor de ikke er tilfreds med de data, hun og lægen har valgt ud.

- Vi er nødt til at have det fulde billede, siger medarbejderen, og vi bliver nødt til at kontrollere, at de oplysninger du selv har givet, er i overensstemmelse med de oplysninger, vi kan få fra de instanser, der har behandlet dig.
- Men hvorfor skal I bruge hele min journal, når det kun drejer sig om ryggen, spørger hun.
- Bare rolig, vi har en lægefaglig konsulent som sagligt vurderer alle dine data, svarer medarbejderen.

Forsikringssselskabet indhenter også oplysninger direkte fra hospitalet og fra fysioterapeuten. Derfor spørger Susanne sin læge, om hun også kan få hele sin journal fra hospitalet?

- Ja, det kan du godt, i hvert fald på papir.
- Men kan jeg ikke bruge min digitale signatur til at få direkte adgang til min journal på sygehuset eller hos dig via nettet?
- Nej, ikke endnu, men jeg tror der bliver arbejdet på sagen, siger hendes læge. Han tilføjer dog: Du får nok ikke så meget glæde af at få alle dine data. Meget af det vil være svært at forstå. Og du kan heller ikke være sikker på, at alle de lægelige vurderinger er med. Der er nogle regler om, at interne dokumenter ikke hører til de oplysninger, man skal udlevere.
- Hvad er interne dokumenter, spørger Susanne.
- Det kan f.eks. være hvis to læger per mail udveksler synspunkter om dine symptomer, om de f.eks. mener at de smerter, du klager over, kan være forårsaget af deres kliniske fund. Det kan også være en vurdering af din arbejdsevne fra kommunens lægefaglige konsulent, der betragtes som et internt dokument.
- Betyder det, at der kan være relevante dokumenter, jeg ikke får udleveret, spørger Susanne.
- Nej, det burde ikke være tilfældet, siger lægen, men det er sygehuset og kommunen, som skal vurdere, hvad du har ret til at se.

Susanne undrer sig bagefter over, at hun i det offentlige sundhedsvæsen skal give sit samtykke til videregivelse af data hver gang hun er til en undersøgelse eller får behandling, mens hendes aftale med forsikringssselskabet kun kræver en enkelt underskrift for, at selskabet kan undersøge alle hendes data i sundhedsvæsenet.

### **Hvem ser Susannes EPJ på sygehuset**

På sygehuset oplever Susanne, at hendes EPJ bruges af mange forskellige læger og sygeplejersker. I løbet af de dage hun er indlagt, er der nok en halv snes forskellige læger og sygeplejersker, som har adgang til hendes journal og som taster nye oplysninger ind.

---

For de læger som undersøger og behandler Susanne, er EPJ-systemerne et nødvendigt værktøj og dokumentationsredskab. Det er her, man registrerer alle relevante data om Susanne, og det er via EPJ-systemet, at man deler viden om Susanne med sine sundhedsfaglige kollegaer.

Susanne oplever EPJ mest som en lettelse, fordi hun ikke skal gentage sin sygehistorie forfra hver gang, der er stuegang. Hun spørger en sygeplejerske, hvordan hun og andre ansatte kan læse i Susannes journal.

- Vi har kun adgang til oplysninger om patienterne på vores egen afdeling, og der er strenge regler om at logge af fx din EPJ, når vi er færdige med at skrive ind i den. Men somme tider når vi det ikke, for når en patient ringer fra en stue, kan det være akut, og så er der ikke tid til at lukke ned for computeren, svarer sygeplejersken. Hun fortæller også, at lægerne har brokket sig over, at det tog for lang tid at komme ind i systemet. I akutte situationer, og når personalet deltog i behandling på tværs af afdelinger var det alt for ufleksibelt. Derfor blev der indført et universelt password, der giver adgang til alle patienters journaler. Det bliver så registreret i EPJ-systemet, at adgang til data er foregået på denne måde.

#### **Regler om borgerens aktindsigt som gælder i dag**

Borgeren har ikke ret til aktindsigt i en myndigheds interne arbejdsdokumenter, det vil sige dokumenter, der er beregnet til internt brug, fx notater, journaltilførsler, e-mail mellem kolleger. Dog har borgeren ret til at få indsigt i faktuelle oplysninger. Interne vurderinger, fx en kommunal lægekonsulents vurdering af arbejdsvejen, regnes ikke for en faktuel oplysning (jf. ombudsmandens praksis).

Undtagelsen for interne dokumenter findes både i offentlighedsloven, forvaltningsloven og i persondataloven, der henviser til offentlighedsloven. Loven om patienters retsstilling giver ret til indsigt i journaler (selvom de er interne dokumenter). E-mails mellem to sygehuslæger, der drøfter en patients sygdom, er ikke omfattet af indsigt. Kun de oplysninger, der bliver skrevet i journalen.

#### **Kvalitet af data**

En dag under sin indlæggelse finder Susanne ud af, at der står en forkert oplysning i journalen om hendes allergi: Det er ikke en allergi over for penicillin, som der står i journalen, men "bare" en husstøvmideallergi. Hun er nervøs for, om det kan betyde, at hun ikke vil få tilbudt en penicillinbehandling, hvis det bliver nødvendigt i forbindelse med hendes indlæggelse og operation.

- Bare rolig, det skriver vi ind med det samme, siger sygeplejersken.
- Sletter I så den forkerte oplysning, spørger Susanne.
- Nej, det kan vi ikke, siger sygeplejersken.
- Risikerer man så ikke, at der kan ske en fejl, spørger Susanne.
- Nej, det skulle helst ikke være muligt, for man kan altid se hvad der er de nyeste oplysninger, svarer sygeplejersken.

I EPJ-systemerne kan man ikke ændre i eksisterende data – kun tilføje nye data. Det skyldes, at det altid skal være muligt at se, hvilke data der har foreligget på bestemte tidspunkter, og hvilken behandling der er igangsat på grundlag af disse data. Men det betyder også, at forældede, forkerte eller foreløbige data står "side om side" med rigtige eller i hvert fald nyere data. Her er altså mulighed for, at en læge i et uopmærksomt øjeblik tager udgangspunkt for den videre behandling i forkerte eller forældede data – en fejlrisiko som også gælder papirjournaler.

Da Susanne bliver udskrevet, får hun en udskrift af hendes EPJ, som viser alt hvad der er skrevet til af nyt og hvem der har været inde og læse eller skrive i hendes EPJ. Hun tænker først "hvad skal jeg med det", men beslutter sig så alligevel for at tage det med hjem. Måske det var værd at studere nærmere...



---

*Her ender historien om Susanne. Og du tager over – med de spørgsmål og dilemmaer du synes er vigtige at få diskuteret i workshopen lørdag den 15. januar.*

---

## Bilag C: Dialogcafé med borgere

Som en del af projektet arrangerede Teknologirådets arbejdsgruppe den 15. januar 2005 en dialogcafé, hvor udvalgte borgere fra hele landet blev indbudt til at diskutere arbejdsgruppens foreløbige overvejelser. Fælles for de inviterede borgere var, at de tidligere har deltaget i projekter i Teknologirådet om beslægtede emner. Det gælder projekterne "Elektroniske patientjournaler" (2002), "Elektronisk overvågning" (2000) og "Kommunen på nettet" (2000). Derfor havde de på forhånd kendskab til planerne for digitalisering af den offentlige forvaltning, ligesom de før har diskuteret centrale begreber som privatlivets fred, aktindsigt og samtykke, og kender til principperne bag Persondataloven, Lov om patienters retsstilling mv.

I alt deltog 14 borgere fra hele landet (der var 16 tilmeldte). I mindre grupper diskuterede de en række spørgsmål stillet af arbejdsgruppen og gav deres vurderinger af, hvad der skal til for at de som borgere oplever en god beskyttelse af deres retssikkerhed i digital forvaltning. Til sidst drøftede de deres vurderinger og idéer til løsninger med arbejdsgruppen.

Resultaterne fra dialogcaféen blev dels samlet i nogle udsagn fra grupperne, og dels af arbejdsgruppen, som lyttede med på borgernes diskussioner for til sidst at samle nogle væsentlige pointer op. Borgernes og arbejdsgruppens udsagn i dialogcaféen er dokumenteret i en intern café-rapport. Der er ikke tale om, at borgerne samlet blev enige om nogle konklusioner, men dialogcaféen gav en klar pejling af, hvad der optog denne gruppe borgere. Disse resultater er i rapporten sammenfattet som borgernes syn på aktindsigt og på samtykke.

Nedenfor er gengivet de spørgsmål, borgerne blev bedt om at diskutere i dialogcaféen.

---

### Arbejdsgruppens spørgsmål til borgerne:

- Er digital forvaltning gennemskuelig for borgerne, og hvor vigtigt er det, at borgerne får givet samtykke hver gang oplysninger videregives? Gør samtykket overhovedet en forskel? Hvem er borgeren i øvrigt: Stærke og svage borgere?
- Skal vi sikre borgerne via lovsikrede beføjelser, eller er der andre løsninger?
- Hvordan undgår vi at digital forvaltning bliver en sovebøgn, hvor både ansatte og borgere mister følelse med hvilke data, der er vigtige, og hvilke der er uvigtige?
- Hvilken ret til indsigt skal borgerne have, og skal det gælde alle personoplysninger, hvis man deler op i følgende:
  - faktuelle
  - vurderinger
  - meninger (tidlige overvejelser/foreløbige vurderinger)
- Hvordan kan digital forvaltning styrke den enkelte borger, så borgeren bliver en aktiv partner?

#### 1. runde:

Hver enkelt deltager reflekterer over:

***Hvad har du især bidt mærke i, da du læste historien om Susannes møder med den digitale forvaltning?***

Og refleksioner sammenlignes:

Hvilke gennemgående træk ser I, når I holder jeres spørgsmål/problemstillinger sammen?

#### 2. runde:

***Hvordan afvejes forskellige hensyn og krav til indretningen af digital forvaltning?***

---

### ***Indsigt for borgeren og indsigt for de offentlige myndigheder***

*Hvor vigtigt er det at sikre, at enhver borger er i stand til at forudse, hvad der vil ske med de personoplysninger, hun giver til de offentlige myndigheder, og at der er åbenhed om de administrative procedurer, der fører til en afgørelse?*

### ***Hvem ejer borgernes data***

Hvordan skal den enkeltes ret til og kontrol over egne data afvejes overfor at samfundet som sådan får nytte af de registrerede persondata, fx til forskning?

Hvor vigtigt er det at den enkelte borger kan overskue konsekvensen af at give samtykke til at personlige oplysninger gives videre?

### ***En indgang betyder genbrug af data***

Hvordan skal service og en effektiv administration afvejes overfor beskyttelse af privatlivets fred?

I dag gælder der regler om personligt samtykke og pligt til at oplyse om og til hvilket formål der sker behandling af persondata, hver gang data indsamles, bruges, genbruges og videregives. Reglerne er på vej til at blive ændret for at gøre sagsbehandlingen mere smidig og effektiv. På sigt kan der måske endda blive tale om at det offentlige sælger persondata.

### ***Sikkerhed***

Hvor vigtigt er det at tage højde for ”den menneskelige faktor”?

Den digitale signatur er fx designet til at opfylde væsentlige krav til sikkerhed, integritet og fortrolighed – sikkerhed for, at det signerede dokument stammer fra den angivne kilde og ikke er ændret undervejs, samt beskyttelse mod at udenforstående kan få adgang til dokumentet. Men sikkerhed er også afhængig af de mennesker, som arbejder med persondata – den daglige praksis de udvikler, når de deler computere, og det kendskab de har til reglerne, fx om data indsamlet til ét formål uden videre kan bruges til et andet.

### **3. runde:**

Hvad skal der til for at digital forvaltning bliver mere sikker og privatlivsbeskyttende end papirforvaltningen?

***Hvilke typer løsninger vil I foretrække på de udfordringer I har været inde på?***

