



2018-1

## Arbejdsmarkedets Feriefonds modtagelse og håndtering af henvendelser sendt via Digital Post

*På baggrund af en klage fra en borger rejste ombudsmanden af egen drift en generel sag over for Arbejdsmarkedets Feriefond om fondens mulighed for at besvare henvendelser sendt til fonden via Digital Post. Ombudsmandens undersøgelse viste bl.a., at fonden benyttede en it-løsning, der var behæftet med fejl på både modtager- og afsenderfunktionalitet. Det havde resulteret i, at fonden havde haft vanskeligheder ved at besvare en del af de henvendelser, som fonden havde modtaget via Digital Post.*

*Ombudsmanden udtalte bl.a., at borgere har ret til at anvende Digital Post i forhold til myndigheder, der er tilsluttet Digital Post fra offentlige afsendere. Det følger af § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere. Denne ret forudsætter, at de offentlige afsendere har mulighed for at modtage og i øvrigt håndtere post sendt via postløsningen.*

*Ombudsmanden udtrykte forståelse for, at de retlige og tekniske rammevilkår for tilslutningen til postløsningen Digital Post har været vanskelige for fonden. Han anerkendte, at it-løsninger kan være ganske komplicerede, og at det efter omstændighederne i høj grad også kan gælde særlige it-løsninger hos den enkelte myndighed. Ikke desto mindre er det myndighedens ansvar at sikre, at de it-løsninger, som myndigheden anvender, lever op til de forvaltningsretlige krav. Det er således Arbejdsmarkedets Feriefonds ansvar at sikre, at fonden som offentlig afsender kan modtage og håndtere de henvendelser, der sendes til fonden via Digital Post.*

*Da Arbejdsmarkedets Feriefond – efter at ombudsmanden havde rejst sagen – havde besvaret alle konkrete henvendelser modtaget via Digital Post og iværksat relevante tiltag med henblik på at undgå en lignende situation, foretog ombudsmanden sig ikke mere i sagen.*

(Sag nr. 17/03999)

4. januar 2018

Forvaltningsret  
115.9 – 29.9Transport og  
kommunikation  
2 – 9

## **OMBUDSMANDENS UDTALELSE**

Herunder gengives ombudsmandens udtalelse i sagen efterfulgt af en sagsfremstilling:

### **Ombudsmandens udtalelse**

#### **1. Sagens baggrund og undersøgelsens afgrænsning**

Jeg blev i forbindelse med min behandling af en klage fra en borger opmærksom på, at Arbejdsmarkedets Feriefond ikke havde mulighed for at besvare henvendelser via Digital Post eller på anden måde, hvis afsenderen havde rettet henvendelse til fonden via den digitale postløsning og ikke samtidig havde anført relevant kontaktinformation i henvendelsens tekst.

På den baggrund sendte jeg den 29. september 2017 en anmodning til Arbejdsmarkedets Feriefond om bl.a. at redegøre for behandlingen af henvendelser, der sendes til fonden via Digital Post, samt oplyse, hvordan fonden påtænkte at løse problemet med at besvare henvendelser sendt til fonden via Digital Post.

Jeg har valgt at begrænse min undersøgelse til at angå Arbejdsmarkedets Feriefonds mulighed for at besvare henvendelser, der er sendt via postløsningen Digital Post.

#### **2. Det retlige grundlag**

##### **2.1. Retsgrundlaget for digital kommunikation i postløsningen Digital Post**

Digital Post fra offentlige afsendere er reguleret i lovbekendtgørelse nr. 801 af 13. juni 2016 om Digital Post fra offentlige afsendere.

Efter bestemmelserne i lovens § 3, stk. 1 og 2, skal fysiske personer, der er 15 år eller derover, og som har bopæl eller fast ophold i Danmark, og juridiske enheder med cvr-nummer tilsluttes Digital Post, medmindre personen eller den juridiske enhed fritages for obligatorisk tilslutning efter lovens § 5 og regler, der er fastsat med hjemmel i bestemmelsen.

Lovens § 3, stk. 1, trådte i kraft den 1. november 2014, jf. bekendtgørelse nr. 1535 af 18. december 2013. Lovens § 3, stk. 2, trådte i kraft den 1. november 2013, jf. bekendtgørelse nr. 981 af 7. august 2013.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Efter lovens § 7, stk. 1, kan offentlige afsendere anvende postløsningen til kommunikation med fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet postløsningen, med de retsvirkninger, der følger af lovens § 10. Ved kommunikation forstås efter bestemmelsen afsendelse af alle dokumenter og meddelelser mv., herunder afgørelser.

Efter lovens § 8 kan fysiske personer og juridiske enheder, der er tilsluttet Digital Post, anvende postløsningen til kommunikation med offentlige afsendere med de retsvirkninger, der følger af § 10.

Som jeg anførte i min redegørelse i den sag, som er offentliggjort på min hjemmeside som sag nr. 2015-21, følger det af § 7, at offentlige afsendere efter ikrafttrædelsen af lov om Offentlig Digital Post (nu lov om Digital Post fra offentlige afsendere) er *berettigede* til at kommunikere via den digitale postløsning. Disse afsendere er imidlertid ikke *forpligtede* til at anvende postløsningen.

Desuden følger det af § 7, at fysiske personer og juridiske enheder – medmindre de er fritaget herfra – er *forpligtede* til, men ikke har *krav* på, at *modtage* meddelelser i postløsningen. Borgere og juridiske enheder har efter loven ikke *pligt* til at *sende* meddelelser til offentlige afsendere via postløsningen. Derimod indebærer lovens § 8 en *ret* for borgere og juridiske enheder til at anvende Digital Post som postløsning.

### 2.2. Definitionen af "offentlige afsendere"

Det følger af loven, at det er *offentlige afsendere*, der kan anvende postløsningen til kommunikation med fysiske personer og juridiske enheder.

Denne afgrænsning er i lovens almindelige bemærkninger til § 7 (lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012) begrundet med, at det som følge af de gældende udbudsretlige regler ikke var alle offentlige myndigheder, der kunne anvende løsningen Offentlig Digital Post (senere ændret til Digital Post) til at sende meddelelser til tilsluttede fysiske personer og juridiske enheder.

Dette er uddybet i de specielle bemærkninger til § 7, hvoraf der bl.a. fremgår følgende:

"De udbudsretlige regler indebærer, at den eksisterende postløsning kun kan anvendes af myndigheder mv., der er oprindelige parter i den privatretlige aftale mellem staten og leverandøren af postløsningen. De myndigheder der fra lovens ikrafttræden kan blive tilsluttet løsningen er: alle statslige myndigheder, statslige institutioner, ATP og ordninger administreret af ATP samt alle kommuner og regioner. Herudover kan en lang række selevejen-de institutioner, hvis bevillinger er optaget på finansloven, blive tilsluttet. Li-

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

sten over hvilke selvejende institutioner det drejer sig om, er tilgængelig på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside [www.digst.dk](http://www.digst.dk).

En myndighed skal for at blive tilsluttet indgå en tilslutningsaftale med den systemansvarlige og gennemføre en teknisk tilslutning. (...)"

Det følger endvidere af lovens § 7, stk. 2-4, at finansministeren kan fastsætte, hvilke tilsluttede offentlige myndigheder mv. der kan anvende postløsningen som offentlige afsendere. Af de specielle bemærkninger til § 7 fremgår bl.a. følgende:

"I medfør af bemyndigelsen i stk. 2 vil finansministeren f.eks. i forbindelse med genudbud af postløsningen kunne fastsætte at offentlige afsendere omfatter alle offentlige myndigheder.

Udtrykket 'offentlige myndigheder' skal forstås bredt, dvs. med en afgrænsning, som svarer til de myndigheder, der er omfattet af offentligheds- og forvaltningsloven."

Finansministeren har med hjemmel i lovens § 7, stk. 2-4, udstedt bekendtgørelse nr. 1078 af 3. oktober 2014 om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post.

Bekendtgørelsen blev ændret ved bekendtgørelse nr. 1245 af 24. november 2014. Herefter finder bekendtgørelse nr. 1078 af 3. oktober 2014 anvendelse på offentlige myndigheder mv., der kan anvende Offentlig Digital Post (senere ændret til Digital Post) som offentlige afsendere, og som bliver tilsluttet som offentlige afsendere i Offentlig Digital Post efter den 1. februar 2016.

Med bekendtgørelsen blev kredsen af offentlige afsendere udvidet fra alene at omfatte de myndigheder mv., der var oprindelige parter i den privatretlige aftale mellem staten og leverandøren af postløsningen, jf. bemærkningerne til § 7 (lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012), til at omfatte en række yderligere offentlige myndigheder mv., jf. § 2, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post, der har følgende ordlyd:

**"§ 2.** Offentlige myndigheder m.v., der kan anvende Offentlig Digital Post til kommunikation med fysiske personer på 15 år eller derover og med juridiske enheder med CVR-nummer, er følgende:

- 1) Offentlige myndigheder, der henregnes til den offentlige forvaltning i medfør af offentligheds- og forvaltningsloven.
- 2) Selvejende institutioner m.v., der ikke er omfattet af nr. 3, hvis disse institutioners driftsbudget er optaget på bevillingslov.
- 3) Selvejende institutioner som en kommune eller region har indgået driftsoverenskomst med.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

- 4) Institutioner, foreninger, fonde m.v.,  
a) hvis udgifter eller regnskabsmæssige underskud dækkes ved statstilskud eller ved bidrag, afgift eller anden indtægt i henhold til lov, eller  
b) som modtager kapitaltilskud, tilskud, lån, garanti, eller anden støtte fra staten, eller en institution m.v., som er omfattet af litra a, såfremt kapitaltilskuddet m.v. har væsentlig betydning for modtageren.  
Stk. 2. I bilag 1 a, bilag 1 b og bilag 1 c er de af nr. 1-4 omfattede myndigheder m.v. nærmere anført.”

### 2.3. Retsgrundlaget for Arbejdsmarkedets Feriefond

Arbejdsmarkedets Feriefond er en selvejende institution, der er oprettet ved ferieloven (nu lovbekendtgørelse nr. 1177 af 9. oktober 2015 om ferie (ferieloven)).

Fondens bestyrelse udpeges af beskæftigelsesministeren, der ligeledes fastsætter fondens vedtægter, jf. ferielovens § 46, stk. 4 og 8.

Af bekendtgørelse nr. 673 af 23. juni 2014 om vedtægter for Arbejdsmarkedets Feriefond, som er udstedt i medfør af ferielovens § 46, stk. 8, fremgår, at Arbejdsmarkedets Feriefond er en selvejende institution inden for den offentlige forvaltning. Fonden er således en forvaltningsmyndighed i bl.a. forvaltningslovens forstand.

Arbejdsmarkedets Feriefond var ikke en af de offentlige myndigheder, der fra ikrafttrædelsen af lov om Offentlig Digital Post kunne anvende Offentlig Digital Post (senere ændret til Digital Post) til at sende meddelelser til tilsluttede personer og juridiske enheder, idet Arbejdsmarkedets Feriefond ikke var oprindelig part i den privatretlige aftale mellem staten og leverandøren af postløsningen, jf. pkt. 2.2.

Arbejdsmarkedets Feriefond blev derfor først senere tilsluttet som offentlig afsender i Offentlig Digital Post (senere ændret til Digital Post), jf. § 1 og § 2, stk. 1, nr. 1, i bekendtgørelse om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post. Arbejdsmarkedets Feriefond er således medtaget i bekendtgørelsens bilag 1 a.

### 3. Arbejdsmarkedets Feriefonds tilslutning til postløsningen

I mit brev til Arbejdsmarkedets Feriefond af 29. september 2017 bad jeg fonden om at oplyse, om det var korrekt forstået, at borgere kunne rette henvendelse til fonden via Digital Post, men at fonden ikke kunne besvare disse via Digital Post eller på anden måde, medmindre afsenderen havde anført relevant kontaklinformation i henvendelsens tekst.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

I sin udtalelse af 10. november 2017 har Arbejdsmarkedets Feriefond redegjort for nogle af de vanskeligheder, som fonden har haft efter at være blevet tilsluttet som offentlig afsender i Digital Post-løsningen.

Arbejdsmarkedets Feriefond har bl.a. oplyst, at fonden ikke har kunnet blive tilsluttet NemLog-in løsningen, der er en forudsætning for integration til virk.dk og borger.dk, idet fonden ikke er omfattet af de institutioner, der efter udbudet vedrørende NemLog-in kan blive tilsluttet løsningen. Fondens har i den forbindelse oplyst, at den har fået afslag på en ansøgning om dispensation.

Arbejdsmarkedets Feriefond har endvidere oplyst, at den har modtaget afslag på tildeling af et EAN-nummer, der er en forudsætning for tilslutning til e-Boks, med den begrundelse, at fonden ikke i den sammenhæng kan anses for en offentlig myndighed.

Arbejdsmarkedets Feriefond har i udtalelsen anført, at fonden på den baggrund har fået udviklet sin egen it-løsning med henblik på at kunne sende til e-Boks (AFF SmartPost), og at fonden ved anvendelse af et afhentningssystem selv henter post, der sendes til Arbejdsmarkedets Feriefond.

Samspelet mellem fondens it-løsning og e-Boks har imidlertid været behæftet med fejl på såvel modtager- som afsenderfunktionalitet, hvilket har resulteret i, at fonden har modtaget Digital Post sendt fra borgere til fonden, hvor afsenderadressen ikke har kunnet identificeres, ligesom fonden ikke har kunnet sende via Digital Post.

Arbejdsmarkedets Feriefond har i udtalelsen oplyst, at henvendelser, der er sendt til fonden via Digital Post, løbende er blevet besvaret af fonden på anden måde end via Digital Post. Fondens har endvidere oplyst, at det har fremgået af e-Boks, når man valgte Arbejdsmarkedets Feriefond som modtager, at fonden skulle kontaktes på anden vis, ligesom link til fondens hjemmeside er fremgået under "Information" i e-Boks.

I mit brev af 29. september 2017 bad jeg endvidere Arbejdsmarkedets Feriefond om at oplyse, hvor mange henvendelser Arbejdsmarkedets Feriefond havde modtaget via Digital Post, som fonden ikke havde kunnet besvare, fordi fonden ikke havde kunnet identificere afsenderen. Derudover bad jeg om at få oplyst, hvordan disse henvendelser var blevet behandlet. Endelig bad jeg om at få oplyst, hvordan Arbejdsmarkedets Feriefond påtænkte at løse problemet med at besvare henvendelserne.

Arbejdsmarkedets Feriefond har i sin udtalelse af 10. november 2017 oplyst, at fonden på tidspunktet for udtalelsen havde registreret 41 henvendelser, heraf én fra en virksomhed, hvor afsenderadressen ikke havde kunnet identificeres på grund af fejlene i samspelet mellem fondens it-løsning og e-Boks.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Arbejdsmarkedets Feriefond har i den forbindelse oplyst, at der var 15 af disse henvendelser, som ikke umiddelbart kunne besvares, idet den eneste oplyste kontaklinformation var borgerens cpr-nummer.

Efter min henvendelse er fonden blevet tilsluttet CPRWeb for offentlige myndigheder, hvorefter fonden har kunnet besvare 12 af de 15 henvendelser.

De sidste 3 henvendelser vedrørte udlændinge, hvis e-mailadresser er blevet sporet, hvorefter henvendelserne er blevet besvaret.

### **4. Fejlretningsprocedurer og tilgængelighed for digital kommunikation**

Arbejdsmarkedets Feriefond har i sin udtalelse af 10. november 2017 oplyst, at fejlretning af fondens it-løsning og opsætningen i e-Boks har højeste prioritet, og at fonden siden 3. november 2017 har været tilgængelig for afsendelse og modtagelse af digital post i kommunikationen med borgere, virksomheder og myndigheder via e-Boks.

Arbejdsmarkedets Feriefond har dog oplyst, at erfaringen viser, at nye fejl kan opstå som følge af fejlretninger. Arbejdsmarkedets Feriefond har derfor anmodet KMD om oplæg til overvågning og test af løsningen for perioden 3. november 2017 til 31. december 2017. På tidspunktet for udtalelsen forventede fonden, at testen ikke vil konstatere fejl.

Endelig har Arbejdsmarkedets Feriefond i sin udtalelse oplyst, at fonden tidligst kan forvente at kunne blive tilgængelig for digital kommunikation på [virk.dk](http://virk.dk) og [borger.dk](http://borger.dk) i januar 2019.

### **5. Ansvar for at kunne modtage og håndtere henvendelser sendt via Digital Post**

Jeg har forståelse for, at de retlige og tekniske rammevilkår i forbindelse med tilslutningen til postløsningen Digital Post har været vanskelige for Arbejdsmarkedets Feriefond.

Fonden har bl.a. efter det oplyste ikke kunnet få tilslutning til e-Boks, der også er en forudsætning for den digitale kommunikation med borgere og virksomheder. Fondens har endvidere ikke kunnet blive tilsluttet NemLog-in-løsningen, der er en forudsætning for at få adgang til [borger.dk](http://borger.dk) og [virk.dk](http://virk.dk), hvor borgere og virksomheder også kan logge på Digital Post. Arbejdsmarkedets Feriefond har på den baggrund fået udviklet sin egen it-løsning for at kunne besvare henvendelser sendt til fonden via Digital Post.

## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Som anført under pkt. 2.1 indebærer § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere en *ret* for borgere og virksomheder til at anvende Offentlig Digital Post som postløsning i forhold til (bl.a.) offentlige forvaltningsmyndigheder, som er tilsluttet Digital Post fra offentlige afsendere. Bestemmelsen må derfor tilsvarende antages at bygge på en forudsætning om, at de offentlige afsendere skal have mulighed for at *modtage* og i øvrigt at *håndtere* post sendt med den digitale postløsning.

Jeg anerkender, at it-løsninger kan være ganske komplicerede, og at dette efter omstændighederne i høj grad også kan gælde særlige it-løsninger hos den enkelte myndighed. Ikke desto mindre er det myndighedens ansvar at sikre, at de it-løsninger, som myndigheden anvender, lever op til de forvaltningsretlige krav.

Det er således min opfattelse, at det er Arbejdsmarkedets Feriefonds ansvar at sikre, at fonden som offentlig afsender i Digital Post-løsningen kan modtage og håndtere de henvendelser, der sendes til fonden via Digital Post.

### 6. Afsluttende bemærkninger

Jeg har noteret mig, at Arbejdsmarkedets Feriefond har benyttet en it-løsning, der har været behæftet med fejl på såvel modtager- som afsenderfunktionalitet.

Det har resulteret i, at Arbejdsmarkedets Feriefond har haft vanskeligheder ved at besvare de henvendelser, som Arbejdsmarkedets Feriefond har modtaget via Digital Post.

Dette er efter min opfattelse uheldigt.

Jeg har samtidig noteret mig, at Arbejdsmarkedets Feriefond nu har besvaret de henvendelser, som fonden havde modtaget via Digital Post, og hvor der ikke var anført relevant kontaktinformation i henvendelsernes tekst.

Jeg har derudover noteret mig, at Arbejdsmarkedets Feriefond efter det oplyste i e-Boks har vejledt om, at Arbejdsmarkedets Feriefond skal kontaktes på anden måde end via Digital Post.

Endelig har jeg noteret mig, at Arbejdsmarkedets Feriefond har fået foretaget en generel fejlretning af fondens it-løsning og opsætningen i e-Boks, og at den har en strategi for at modtage og besvare digitale henvendelser.



## OMBUDSMANDENS UDTALELSE

Arbejdsmarkedets Feriefond har således iværksat relevante tiltag til fremadrettet at undgå vanskeligheder med at besvare henvendelser sendt til fonden via Digital Post.

Jeg foretager mig herefter ikke mere vedrørende Arbejdsmarkedets Feriefonds modtagelse og håndtering af henvendelser via Digital Post.

### Sagsfremstilling

Den 29. september 2017 rettede jeg henvendelse til Arbejdsmarkedets Feriefond, da jeg på baggrund af en klage fra en borger var blevet opmærksom på, at Arbejdsmarkedets Feriefond havde vanskeligheder ved at besvare henvendelser sendt via postløsningen Digital Post.

Jeg skrev bl.a. følgende:

”1. En af mine medarbejdere har den 8. september 2017 telefonisk kontak-  
tet Arbejdsmarkedets Feriefond på baggrund af en henvendelse fra en  
borger, der klagede over, at han ikke havde modtaget svar på de henvend-  
elser, han havde sendt til Arbejdsmarkedets Feriefond via Digital Post.

En medarbejder hos Arbejdsmarkedets Feriefond oplyste i den forbindelse,  
at borgeren i den konkrete sag havde modtaget et svar på sine henvendel-  
ser, efter han havde rettet henvendelse til mig.

Jeg forstår imidlertid på baggrund af telefonsamtalen, at det i andre tilfælde  
ikke er muligt at besvare de henvendelser, der bliver modtaget via Digital  
Post, idet Arbejdsmarkedets Feriefond ikke kan besvare henvendelser via  
Digital Post eller på anden vis, medmindre afsenderen har anført relevant  
kontaktinformation i henvendelsens tekst.

2. Det følger af § 8 i lov nr. 801 af 13. juni 2016 om Digital Post fra offentlige  
afsendere, at fysiske og juridiske enheder, der efter lovens § 3 eller § 4  
er tilsluttet den digitale postløsning, kan anvende postløsningen til kommu-  
nikation med offentlige afsendere, jf. dog § 9 og regler fastsat i medfør af §  
11, stk. 1.

Af de specielle bemærkninger til § 8 i lovforslag nr. L 160 af 13. april 2012  
fremgår det, at forslaget indebærer, at tilsluttede fysiske personer og juridi-  
ske enheder vil kunne *vælge* at sende meddelelser til offentlige afsendere  
via Digital Post eller på anden måde, f.eks. ved e-mail eller almindeligt  
brev.

Jeg henviser i øvrigt til den sag, som er offentliggjort på min hjemmeside  
([www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)) som sag nr. 2015-21. Denne sag indeholder en  
nærmere redegørelse for betydningen af § 8 i loven om Digital Post fra of-  
fentlige afsendere, herunder at borgere og virksomheder har *ret* til at  
kommunikere digitalt med offentlige myndigheder i Digital Post-løsningen.

3. På baggrund af ovenstående beder jeg Arbejdsmarkedets Feriefond om  
at oplyse, om det er korrekt forstået, at borgere kan rette henvendelse til  
Arbejdsmarkedets Feriefond via Digital Post, men at Arbejdsmarkedets Fe-  
riefond ikke kan besvare disse via Digital Post eller på anden vis, medmin-

## BILAG – SAGSFREMSTILLING

dre afsenderen har anført relevant kontaktinformation i henvendelsens tekst.

Hvis dette er tilfældet, beder jeg Arbejdsmarkedets Feriefond oplyse, hvorvidt Arbejdsmarkedets Feriefond mener, at det er i overensstemmelse med § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere.

Jeg beder endvidere Arbejdsmarkedets Feriefond om at oplyse, hvordan Arbejdsmarkedets Feriefond påtænker at løse problemet med at besvare henvendelser, der sendes via Digital Post.

Derudover beder jeg Arbejdsmarkedets Feriefond om at oplyse, hvor mange henvendelser Arbejdsmarkedets Feriefond har modtaget via Digital Post og ikke har kunnet besvare, fordi fonden ikke har kunnet identificere afsenderen, samt hvordan disse henvendelser behandles.

Endelig beder jeg om at få oplyst, hvordan Arbejdsmarkedets Feriefond besvarer de henvendelser, der modtages via Digital Post, men hvori afsenderens kontaktinformation fremgår.”

Den 10. november 2017 afgav Arbejdsmarkedets Feriefond følgende udtalelse:

”Indledningsvist bemærker jeg, at Arbejdsmarkedets Feriefond (AFF) er enig med Folketingets Ombudsmand (FOB) i, at borgere og virksomheder har ret til at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder i Digital Post-løsningen.

AFF har, med afsæt i it-strategi vedtaget af fondsbestyrelsen 8. oktober 2013, arbejdet proaktivt for at blive anerkendt som en offentlig myndighed, der kunne tilsluttes Digital Post-løsningen.

Jeg bemærker herved:

**at** AFF først blev omfattet af muligheden for tilslutning ved bekendtgørelse om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post, med tilslutning den 1. december 2015. AFF fik afslag på tidligere ansøgt dispensation med den begrundelse, at AFF ikke var en offentlig myndighed, omfattet af udbuddet, jf. **bilag 1**,

**at** AFF ikke er omfattet af de institutioner, der efter udbudsbekendtgørelsen kan tilsluttes NemLog-in, som er en forudsætning for integration til virk.dk og borger.dk. AFF fik afslag på ansøgt dispensation med den begrundelse, at AFF ikke var en offentlig myndighed, omfattet af udbuddet, jf. **bilag 2**,

## BILAG – SAGSFREMSTILLING

at AFF modtog afslag på tildeling af EAN nr., som er en forudsætning for tilslutning til e-Boks, med den begrundelse, at AFF ikke i den sammenhæng kunne anses som en offentlig myndighed, jf. **bilag 3**, og

at AFF ikke kunne få tildelt brugerkonto til Erhvervsstyrelsens CVR Online 3.0 system, med den begrundelse, at AFF ikke kunne anses for at være en offentlig myndighed, jf. **bilag 4**.

FOB anfører indledningsvist, at en borger har klaget over ikke at have modtaget svar på de henvendelser, han havde sendt til AFF via Digital Post.

Jeg kan bekræfte, at pågældende borger modtog svar på sin henvendelse den 21. august 2017.

FOB beder AFF oplyse, om det er korrekt forstået, at borgere kan rette henvendelse til AFF via Digital Post, men at AFF ikke kan besvare disse via Digital Post eller på anden vis, medmindre afsenderen har anført relevant kontaktinformation i henvendelsens tekst.

Jeg skal redegøre for situationen som følger:

AFF har i 2016 – med KMD som leverandør – fået udviklet en S/MIME løsning (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions), jf. nærmere: 'Digital post. Snitflader. Bilag B – Afsendelse og modtagelse af meddelelser via S/MIME. Version 7.0', [www.digst.dk](http://www.digst.dk).

Systemet er i e-Boks sat op til, at AFF skal kunne sende til e-Boks ved hjælp af e-mail (S/MIME) på et afsendersystem, der hedder 'AFF SmartPost'. Med hensyn til post, der sendes til AFF, er e-Boks sat op til, at AFF selv henter fra en postkasse, 'Arbejdsmarkedets Feriefond', og anvender afhentningssystemet 'Feriefonden-Smartpost'.

Denne løsning – i det følgende benævnt 'SmartPost løsningen' – blev i 2016 anvendt til, via KMD, at fremsende servicebreve til 20.000 virksomheders e-Boks. Denne del af SmartPost løsningen har således fungeret.

SmartPost løsningen og samspillet med e-Boks har imidlertid ikke fungeret i sin helhed, og har været behæftet med fejl på såvel modtager- som afsenderfunktionalitet. Fejlene knytter sig både til Smart-Post løsningen og til parameteropsætningen i e-Boks.

Digital Post sendt fra borgere til AFF er således gået 'uden om' opsætningen af postkasser i e-Boks, og har lagt sig i en systemfil i SmartPost

## BILAG – SAGSFREMSTILLING

løsningen, hvor afsenderadressen ikke har kunnet identificeres. AFF har endvidere ikke kunnet afsende Digital Post.

Jeg kan oplyse, at AFF løbende besvarer de henvendelser, der på denne vis er tilgået fonden. Dette sker via fondens almindelige eller sikre mail, afhængig af om korrespondancen vedrører personfølsomme oplysninger.

AFF kunne, og kan, således sikkert modtage personfølsomme oplysninger, der fremsendes digitalt, ved brug af den kontaktformular, der popper op, når borgeren eller virksomheden klikker på 'kontakt' øverst på fondens hjemmeside, [www.aff.dk](http://www.aff.dk), jf. bilag 5.

Jeg kan også oplyse, at det er fremgået på e-Boks, når 'Arbejdsmarkedets Feriefond' vælges, at fonden skal kontaktes på anden vis, jf. bilag 6, ligesom link til fondens hjemmeside fremgår under 'Information' i e-Boks.

Jeg kan oplyse, at AFF har registreret 41 henvendelser som har lagt sig i den førnævnte systemfil. Heraf 1 virksomhed.

15 henvendelser har AFF ikke umiddelbart kunnet besvare, beroende på, at eneste oplyste kontaktinformation var cpr.nr.

AFF har ikke modtaget andre klager, end den her omhandlede.

FOB beder AFF oplyse, hvordan AFF påtænker at løse problemet med at besvare henvendelser, der sendes via Digital Post.

Konkret i forhold til de 15 henvendelser har disse været fremskrevet til behandling 15. november, hvor uhævede feriepenge overføres til AFF med tilknyttede lønmodtagerdata.

Foranlediget af FOB's henvendelse har AFF fremrykket henvendelserne til straksbehandling. AFF har erhvervet tilslutning til CPRWeb for offentlige myndigheder, og har herefter kunnet besvare 12 af de 15 henvendelser.

De sidste 3 henvendelser vedrører udlændinge, der ikke findes i CPR-registret. AFF har rettet henvendelse til KMD med henblik på sporing af afsenders mail. De 3 henvendelser er besvaret.

Status i forhold til de 41 borgere og virksomheder, der ikke havde fået svar på deres henvendelse, er således pr. d.d., at samtlige henvendelser er besvaret.

Generelt i forhold til fejlretning af SmartPost løsningen og opsætningen i e-Boks, kan jeg oplyse, at dette arbejde pågår med højeste prioritet.

## BILAG – SAGSFREMSTILLING

Status er, at AFF siden 3. november 2017 har været tilgængelig for afsendelse og modtagelse af digital post i kommunikationen med borgere, virksomheder og myndigheder via e-Boks.

Erfaringen viser dog, at nye fejl kan opstå som følge af fejlretninger. AFF har derfor anmodet KMD om oplæg til overvågning og test af løsningen for perioden 3. november 2017 til 31. december 2017, og sagen anses derfor ikke som endeligt afsluttet i AFFs regi. Det forventes på nuværende tidspunkt, at testen ikke vil konstatere fejl.

Med forbehold for endelig test er status således, at AFF pr. 3. november 2017 kan modtage og afsende digital post via e-Boks.

I forhold til AFFs tilgængelighed for digital kommunikation på virk.dk og borger.dk kan jeg oplyse følgende:

Digitaliseringsstyrelsen har den 11. oktober 2017 meddelt AFF, at man i næste generation af NemLog-in har valgt at benytte den myndighedsliste der er udarbejdet til 'bekendtgørelse om offentlige afsendere i Offentlig Digital Post', som AFF blev omfattet af den 1. december 2015.

Digitaliseringsstyrelsen har endvidere meddelt, at AFF tidligst kan tilsluttes NemLog-in i januar 2019, beroende på overgangen til ny leverandør.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har som tilsynsmyndighed i september 2017 stillet en NemLog-in adgang til rådighed for AFF med henblik på adgang til virk.dk.

Dette var en forudsætning for, at AFF den 1. november 2017 kunne gå i produktion på virk.dk med en indberetningsløsning vedrørende ikke udbetalte feriepenge. AFF har udviklet indberetningsløsningen med KMD som systemleverandør. AFFs indberetningsløsning er fuldt integreret på virk.dk, og lever således op til kravene i den fællesoffentlige designmanual samt bestået brugervenlighedstest.

AFF vil forberede integration til borger.dk, så lønmodtagere hurtigst muligt kan ansøge om udbetaling af 'gamle' feriepenge på denne kommunikationsflade. AFF vil fortsat søge løsninger for at fremme en tidligere tilslutning end 2019.

FOB spørger om AFF mener at være i overensstemmelse med § 8 i lov om digital post.

## BILAG – SAGSFREMSTILLING

Som det fremgår ovenfor, har AFF proaktivt arbejdet for at blive omfattet af Digital Post-løsningen, og har løbende forsøgt at løse de formelle og tekniske udfordringer, der har været fondens vilkår, for at leve op til lovens krav.

Med forbehold for endelig test har AFF siden 3. november 2017 været tilgængelig for modtagelse og afsendelse af digital post via e-Boks i forhold til borgere, virksomheder og myndigheder.

AFF vil, som det er fremgået, fortsat arbejde på at finde løsninger, der fremmer processen for hurtigst muligt at blive fuldt tilgængelig for kommunikation på hele Digital Post-løsningen.

Jeg stiller mig gerne til rådighed for en uddybning af ovenstående. Kopi af nærværende er sendt til STAR.”