

# PRO:s yttrande över betänkande av Utredningen om digital post Stockholm 2024, SOU 2024:47

## Sammanfattning

PRO instämmer i utredarens bedömning att det inte finns förutsättningar att ställa krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda.

PRO delar utredningens slutsats att krav på enskilda att ansluta sig till digital post måste motsvaras av att det offentliga gör detta möjligt - ekonomiskt, säkerhetsmässigt och tillgänglighetsmässigt.

Idag avstår en del pensionärer helt från digitala tjänster på grund av oro för säkerheten, rädsla för bedrägerier eller egna negativa erfarenheter av bristande säkerhet på nätet.

Även bristande kognitiv tillgänglighet i befintliga digitala tjänster hindrar användningen. Att kommunikation från det offentliga sprids över flera kanaler är i sig mindre tillgängligt.

Ekonomiska hinder för digital inkludering måste också undanröjas, och lokal konsumentvägledning behöver stärkas, inte avvecklas.

PRO betonar också behovet av att kunna utse ett digitalt ombud för att lösa problemen med överlämnande av inloggningsuppgifter till anhöriga.

Slutligen motsätter sig PRO alla förslag som skapar ojämlig behandling av personer med och utan digitala möjligheter. Att försämra alternativ för digital post i syfte att tvinga fram digital användning är diskriminerande och bygger på felaktiga antaganden om individers förmågor.

## 6.1 Enskilda i det digitaliserade samhället

PRO instämmer i den allmänna bakgrundsbeskrivningen över enskildas användare av digitala tjänster och hur förutsättningarna ser ut för en ökad digitalisering av offentliga tjänster, såsom post från myndigheter.

## 6.1.1 Digitaliseringen i befolkningen

PRO vill lägga till att den beskrivning som ges i avsnittet även bekräftas av PRO:s undersökning Så använder äldre internet, som genomfördes 2022. I den besvarade ca 15 000 pensionärer samma frågor som ställs i undersökningen Svenskarna med funktions-nedsättning och internet.

## 6.1.4 Digital inkludering

PRO instämmer i den beskrivning av hindren för digital delaktighet som ges i avsnittet. Även PRO ser att oro för säkerheten och rädsla för bedrägerier får personer att välja bort digitala tjänster.

PRO lyfter regelbundet fram att inloggningsuppgifter eller e-legitimation ofta lämnas över till någon annan, vilket alltså inte är tillåtet. Anhöriga vittnar ofta om att det är enda sättet att hjälpa till. Möjligheten att utse ett digitalt ombud är därför nödvändig, enligt PRO.

## 6.1.7 Slutsatser

PRO instämmer i beskrivningen att det finns ett betydande antal personer som inte är digitalt delaktiga och som är, eller riskerar att bli, utestängda från samhällstjänster vid en ökad digitalisering.

PRO ställer sig också bakom beskrivningen att det finns åtgärder som samhället skulle kunna vidta för att förbättra tillgängligheten och användbarheten i digitala tjänster för att underlätta användandet av dem och därigenom motivera fler att använda dem. En rikstäckande organisation som erbjuder hjälp och stöd är en sådan åtgärd. PRO har lämnat flera andra förslag i sitt underlag till PTS, i deras arbete med regeringsuppdraget att föreslå insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade, dvs. individer som använder digitala tjänster (Fi2024/00172).

## 6.3.3 Faktorer som begränsar ökad anslutning

PRO håller med om slutsatsen att befintliga brevlådor har en utformning som försvårar för många användare att använda dem och att det finns flera åtgärder som skulle kunna vidtas för att förbättra detta.

En åtgärd vore att ställa krav på användning av metoder för co-design/participatory design i framtagandet eller vidareutvecklingen av samhällsviktiga digitala produkter och tjänster. För att dessa ska fungera för så många som möjligt behöver samskapandet redan från början ske med personer som har kognitiva svårigheter. Annars riskerar produkterna och tjänsterna att behöva göras om, att behöva hjälp- och stödinsatser eller kompletteras med enklare varianter.

Vi välkomnar att utredningen redogör för några av slutsatserna från den granskning av Min Myndighetspost och Kivra som gjordes inom ramen för PRO:s projekt DigiSen.

PRO understryker att ekonomiska hinder är en realitet för många pensionärer, och att förslag på inkludering behöver ta den frågan på allvar. Alla har inte råd att vara så digitalt delaktiga som de önskar.

### 6.5.3 Nödvändiga åtgärder för att ställa krav

PRO delar utredningens uppfattning att krav på enskilda att vara anslutna som mottagare i infrastrukturen borde speglas av ett krav på det offentliga att möjliggöra för dem i större utsträckning att vara detta. Det kan, vilket utredaren är inne på, innebära att se till att tjänsterna är så kognitivt tillgängliga och har så pass hög användbarhet att de skulle vara till nytta för individen. Samt att det finns en organisation runt omkring som skulle möjliggöra användandet för individen. Utöver detta anser PRO att ekonomiska hinder måste undanröjas och att lokal konsumentvägledning, som kan ge råd om vilka produkter individen behöver, behöver stärkas och utvecklas – inte avvecklas.

PRO delar utredarens bild av att meddelanden som skickas borde vara anpassade för att läsas på en mobilskärm, de borde vara formulerade på ett sätt så att folk kan ta del av dem och de måste vara läsbara med hjälpmedel. Samtidigt anser PRO att det kravet omedelbart måste ställas på nuvarande befintliga digitala brevlådor.

## 9.2 Inledande överväganden

PRO välkomnar beskrivningen att det inte har funnits någon tydligt uttalad plan för infrastrukturen eller någon styrning av hur den ska användas. Det har lett till att flera andra kommunikationslösningar har vuxit fram parallellt med Mina meddelanden. PRO är en av de aktörer som lyft fram att det är rörigt för enskilda när kommunikation från det offentliga kan komma genom olika kanaler och att det kan vara svårt för enskilda att veta vilken information som finns på vilket ställe. Själva floran av olika kanaler är ofta i sig ett hinder. En standardiserad lösning vore därför önskvärd.

PRO välkomnar utredningens bedömning att det inte kommer att vara möjligt att digitalisera allt. Det kommer att finnas ärenden kvar som inte kan digitaliseras och det kommer att finnas personer som inte kan förväntas utträta sina ärenden digitalt. Det är inte heller något övergående problem. PRO:s medlemmar har även i undersökningen Så använder äldre internet, pekat på den sårbarhet som digitaliseringen kan medföra: Att det förändrade säkerhetsläget i Sverige och omvärlden innebär att det är av vikt att det finns

kvar en bestående fysisk förvaltning, en fysisk posthantering och att det ska gå att betala med kontanter.

## 9.6 Inget krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda


Utredningen hänvisar till förslaget i det tidigare delbetänkandet (SOU 2023:4) om längre postbefordringstid. Att det skulle kunna leda till att fler mottagare i stället vill ha sin post digitalt.

PRO vänder sig mot alla förslag som innebär ojämlik behandling av personer med och utan digitala möjligheter. Tänkesättet att individer skulle bli mer motiverade att använda digitala produkter och tjänster om alternativet görs sämre, utgår från premissen att alla kan använda dessa om de bara ville. Ett sådant synsätt är diskriminerande.

### 9.6.5 Vår sammanfattade bedömning

PRO instämmer i utredarens bedömning att det inte finns förutsättningar att ställa krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda.

Stockholm, dag som ovan



Åsa Lindestam  
Ordförande PRO, Pensionärernas riksorganisation