

Masteroppgave
60 studiepoeng

Systematisk digital ekskludering av de mest sårbare

*Manglende tilgang til BankID for
personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne
under vergemål*

Sylvi Birgitte Isaksen

Antall ord: 37.545

Retts sosiologi, våren 2024

Institutt for kriminologi og retts sosiologi

Det juridiske fakultet



Sammendrag

En kvalitativ retts sosiologisk studie som undersøker en økende digital ekskludering av sårbare grupper, med fokus på manglende tilgang til BankID for personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne under vergemål. BankID er det mest anvendte eID-systemet i Norge, som i løpet av de siste årene har økt sitt anvendelsesområde kraftig, hvor det flere plasser er blitt en nødvendighet å ha BankID for å få tilgang til tjenester. BankID stiller et krav om enekontroll, som vil si en strengt personlig bruk der kun en selv skal ha tilgang, for å hindre økonomisk misbruk og svindel. Dette har ført til at det er flere grupper i samfunnet som ikke får tilgang til BankID, deriblant personer med kognitive funksjonsnedsettelse under vergemål.

Det har blitt gjennomført digitale individuelle semistrukturerte dybdeintervjuer med åtte alminnelige verger fra hele landet. Det har blitt undersøkt hvordan det er å være verge i dagens digitaliserte samfunn med fokus på BankID, hvilke konsekvenser eID-kravet om enekontroll og det offentlige innføring av BankID-krav til sine tjenester medfører for personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne under vergemål, og hva som kan være potensielle løsninger for økt digital inkludering av denne gruppen.

Hovedfunnene er at prisen av dagens eID-systemers krav om enekontroll er en systematisk ekskludering og diskriminering av de allerede mest sårbare gruppene som blir ytterligere marginalisert og stigmatisert, noe som tærer på deres allerede syltynne rettsikkerhet. De opplever enten å være totalt utestengt eller har store problemer med å få tilgang til viktige grunnleggende tjenester og varer. Dagens digitaliserte samfunn gjenspeiler ikke en mangfoldig befolkning og viser i liten grad muligheter for å inkludere for personer med bistandsbehov.

Det er ingen fullgode digitale vergeløsninger, noe som fører til at vergene ikke får ivaretatt vergehavernes interesser, rettigheter og behov. Å være verge i dagens samfunn fører til ekstra mye utfordringer og ekstraarbeid i en allerede krevende hverdag med mange oppgaver. Dagens mangelfulle vergeordninger og samfunnets BankID-krav har ført til at vergene ofte må gi fra seg bankkortene sine og bruke egen BankID eller Vipps for og så overføre fra vergehavers konto, for å få tilgang til tjenester og varer. De er i tillegg avhengig av å møte velvillige folk som ordner spesielløsninger for at de i det hele tatt skal få tilgang til informasjon. Problemet med slike løsninger er at det fører til en sammenblanding av

vergehaberne og vergenes liv og økonomi, i tillegg til at dette ofte er lovstridig. Dette er uheldig med tanke på sikkerheten til vergehaberne, men det er heller ikke bærekraftig for vergene.

Institutt for kriminologi og retts sosiologi, Universitetet i Oslo.

22.05.2024

Forord

Veien har blitt til mens jeg har gått den, og det er lett å glemme hvor jeg startet. Som barn hadde jeg aldri forestilt meg at jeg kom til å ta en mastergrad, men her står jeg nå og det er jeg stolt over. Takk til alle rundt meg som alltid har hatt troen på meg, selv når jeg har tvilt på meg selv!

En spesiell takk til veilederen min, *Silje Anderdal Bakken*, som har vært en trygg havn, beroliget meg i utfordrende tider og løftet meg raskt opp når motivasjonen har vært noe dalende. Hun har stått støtt ved min side gjennom den berg- og dalbanen det har vært å skrive oppgaven. Engasjementet hun har vist har vært helt uvurderlig, tilbakemeldingene har vært svært verdifulle, og hun har alltid hatt troen på både meg og oppgaven. Jeg er takknemlig for at hun anbefalte meg å søke på masterstipendet til *KUN likestillingssenter*, uten henne hadde jeg verken visst om det, søkt på det eller fått det.

En stor takk til *KUN likestillingssenter* for å ha sett alvoret i tematikken og tildelt meg årets masterstipend og hatt meg på et toukers skriveopphold i Steigen. Tusen takk til *Instituttet for kriminologi og rettssosiologi* for å ha sponset noe av reiseutgiftene til skriveoppholdet.

Videre vil jeg takke forskningsprosjektet *Samfunnssikkerhet og digitale identiteter (SODI)* for praksisoppholdet våren 2023, som inspirerte meg til å skrive om BankID, samt for muligheten til å delta på relevante konferanser underveis i skriveprosessen.

Jeg ønsker også å trekke frem organisasjonene jeg var i kontakt med under rekrutteringsprosessen, som var svært behjelpelige med å anbefale andre organisasjoner og personer de trodde kunne være aktuelle for oppgaven. Og en ekstra oppmerksomhet til *LUPE* for å delt informasjon om rekruttering på deres hjemmeside.

Til slutt ønsker jeg å dedikere denne oppgaven til min kjære bestemor som gikk bort i høst, og til mine fantastiske foreldre som har støttet meg gjennom hele studietiden.

Sylvi Birgitte Isaksen

Oslo, 22.mai 2024

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	1
1.1	Problemstillinger	2
1.2	Hvorfor er dette viktig å se på?	3
1.3	Oppgavens oppbygning	4
2	BEGREPSAVKLARING.....	6
2.1	Verge og vergehaver.....	6
2.2	Personer med funksjonsnedsettelse	8
2.3	eID og BankID.....	9
3	BAKGRUNN.....	12
3.1	Digitaliseringen av offentlig sektor	12
3.2	Samfunnssikkerhet.....	12
3.3	Digitalt utenforskap og sårbarhet	14
3.4	Diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne	16
3.5	Digitale vergeordninger	18
4	TEORETISK RAMMEVERK	19
4.1	Digital kompetanse	19
4.1.1	Digitalt skille.....	19
4.1.2	Digital kapital.....	19
4.1.3	Digitalt innfødte og digitale innvandrere	21
4.2	Marginalisering.....	21
4.2.1	Stempling og stigmatisering	21
4.2.2	Rettferdighetsteori.....	22
4.3	Rettslige virkninger	23
4.3.1	Rettens virkninger på samfunnet	23
4.3.2	Rettsliggjøring.....	25
5	METODE	26
5.1	Individuelle semistrukturerte dybdeintervjuer.....	26
5.2	Datainnsamlingen	27
5.2.1	Rekrutteringsprosessen	27
5.2.2	Utvalget.....	29
5.3	Forberedelser og gjennomføring	30
5.3.1	Intervjuguide	30

5.3.2	Pilottesting og tilpasninger	31
5.3.3	Opptak og transkribering	33
5.4	Analyseprosessen.....	34
5.4.1	Strategi	34
5.4.2	Koding.....	34
5.5	Etiske refleksjoner	35
5.5.1	Sårbar gruppe, personvern og integritet.....	35
5.5.2	Informert samtykke	37
5.5.3	Forskerrefleksivitet	38
5.6	Styrker og svakheter ved undersøkelsesopplegget	39
6	ANALYSE	41
6.1	Verger og vergehavere.....	41
6.1.1	De alminnelige vergene	41
6.1.2	Vergehaverne	43
6.1.2.1	Kognitiv funksjonsnedsettelse	43
6.1.2.2	Kognitiv funksjonsevne	44
6.1.2.3	Digitalt liv	46
6.2	BankID og verger	48
6.2.1	Utstedelse og fratakelse av BankID	48
6.2.1.1	«Må svindle oss fram»	51
6.2.2	«Alle har hver sin løsning»	53
6.2.2.1	«Nesten uansett hva det er, så er det spesialordninger».....	53
6.2.2.2	«Fullstendig utelukket».....	55
6.2.2.3	«Blodig urettferdig».....	56
6.2.3	Av-digitalisering nærmest umulig uten BankID	58
6.3	Vergenes synspunkt: bekymringer og løsninger	60
7	DISKUSJON	64
7.1	Marginalisering.....	64
7.1.1	Økende BankID-utbredelse.....	64
7.1.2	Digitale betalingsløsninger	66
7.2	Å ha tilgang til en annens BankID.....	68
7.2.1	Sikkerhetsbrudd	68
7.2.2	Når vergen ikke får tilgang, får ikke vergehaveren det heller	70
7.2.3	Alt, hvorfor ikke digitalt?	71
7.2.4	Én og samme løsning til alt.....	72
7.2.5	Diskriminering	73
7.3	Effektivisering gjennom sikker innlogging	75

7.3.1	Likeverdige tjenester.....	77
7.3.1.1	Analoge løsninger	79
7.3.2	Privat aktør.....	81
7.3.3	Et skille mellom mål og utfall.....	85
7.4	Veien videre.....	86
7.4.1	Nåværende løsninger	86
7.4.2	Fremtidige løsninger	87
8	AVSLUTNING.....	93
8.1	Oppsummering	93
8.2	Det rammer ikke bare denne gruppen.....	94
8.3	Videre forskning	96
9	LITTERATURLISTE	97
10	VEDLEGG	115
10.1	Vedlegg 1: Informasjonsskriv.....	115
10.2	Vedlegg 2: Intervjuguide.....	117
10.3	Vedlegg 3: Meldeskjema, Sikt	119

1 Innledning

Det er ikke mange tiår siden det var fornuftstridig å se for seg et gjennomdigitalisert samfunn. I løpet av de siste femti årene har det skjedd enorme teknologiske utviklinger, med en bred fremvekst av effektive digitale løsninger og systemer, som griper inn på alle aspekter av samfunnet vårt (Olsen, 2020, s.274). Dette har ført til betydelige endringer i tjenestene som tilbys og i interaksjonen mellom mennesker og samfunnsaktørene (Torvund, 2022, s.261). Tjenester som tidligere krevde fysisk oppmøte, som for eksempel i banken, er nå blitt automatisert, der det hovedsakelig er brukerne selv som utfører oppgavene via digitale verktøy, som mobiltelefon eller datamaskin (Olsen, 2020, s.256). Denne «hverdagsdigitaliseringen» har forenklet hverdager i form av større fleksibilitet og økt effektivitet (Christensen, 2021, s.24).

Behovet for å kunne bekrefte sin rettslige identitet har blitt stadig viktigere for å få tilgang til viktige tjenester (Spearfeldt, 2023; Wærstad & Kjørven, 2024). Konseptet med rettslig identitet kan forstås som «anerkjennelsen av en persons eksistens foran loven, og som dermed muliggjør realiseringen av spesifikke rettigheter og tilhørende plikter» (Lopez et al., 2012, s.77). Stadig flere offentlige og private tjenester har innført en innlogging via ID-port, noe som i de fleste tilfeller krever tilgang til elektronisk identifisering (eID) på det høyeste sikkerhetsnivået (Difi, u.d.-a). BankID er det mest brukte eID-systemet blant nordmenn, med 4,4 millioner brukere, og befinner seg på det høyeste sikkerhetsnivået (BankID, u.å.). Bruk av eID, særlig på det høyeste sikkerhetsnivået, herunder BankID, har blitt en essensiell del av nordmenns dagligliv (NorSIS, 2020, s.32). BankID har av den grunn blitt omtalt som en «universalnøkkel» og «en nøkkel inn til det digitale Norge» (Malkek, 2023; Jorge Jensen i Lorvik, 2022).

Den bratte digitaliseringskurven har bragt med seg masse suksess og effektive løsninger, men samtidig mye og nye utfordringer. Enkelte grupper i samfunnet har havnet i skyggen i den raske digitaliseringen ved å ikke få tilgang til digitale tjenester, på grunn av nektet tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået. En stor andel av personene som ikke får tilgang til BankID er avhengig av å få hjelp og assistanse fra andre, noe som anses som ulovlig i BankID-sammenheng (se f.eks. Tønset, 2023). Tilgangsproblematikken rammer både unge, eldre, asylsøkere, ikke-digitale, personer med funksjonsnedsettelse og personer under vergemål (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2023, s.16). Det er sammensetningen av de

to sistnevnte gruppene det vil bli lagt fokus på i denne oppgaven. Oppgaven skal fokusere spesielt på konsekvensene av manglende tilgang til BankID for personer med bistandsbehov, og hvordan dette påvirker deres posisjon og deltakelse i et samfunn som i økende grad krever BankID på flere områder. Digital inkludering innebærer å sørge for at alle, uavhengig av alder, bakgrunn, funksjonsnedsettelse eller økonomiske situasjon, har tilgang til og kan bruke digitale tjenester. Dette er blant annet tett knyttet til FNs hovedprinsipp for 2030-agendaen om at «ingen skal etterlates» (engelsk: leave no one behind), viser et overordnet fokus på marginaliserte grupper, der målet er å eliminere diskriminering og minske ulikhetene i verden, også i det digitale (United Nations, u.d.-a).

1.1 Problemstillinger

I dette forskningsprosjektet skal jeg undersøke manglende tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået (BankID) for personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne som er under vergemål. Det skal undersøkes hvordan manglende tilgang til BankID fungerer i praksis, påvirker livene deres, og hvilke utfordringer og konsekvenser det medfører. Det blir også sett på hva som kan være mulige løsninger for økt inkludering av personer med funksjonsnedsettelser i det digitaliserte samfunnet. De overordnede problemstillingene som skal undersøkes i dette prosjektet kan sammenfattes på følgende måte:

Hvordan er det å være verge i dagens digitaliserte samfunn, med fokus på BankID?

Hvilke konsekvenser medfører eID-kravet om enekontroll og det offentliges innføring av BankID-krav til sine tjenester, for personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne under vergemål?

Hva kan være potensielle løsninger for økt digital inkludering av personer med kognitiv funksjonsnedsettelse?

Både vergemål, funksjonsnedsettelser og eID er store temaer, og det er mange problemstillinger å ta tak i innenfor hvert av disse områdene, men jeg har valgt å undersøke hva som skjer i krysningfeltet av feltene. Denne oppgaven baserer seg på åtte kvalitative intervjuer med alminnelige verger. Vergene dekker et bredt geografisk område ettersom de representerer fem av landets totalt 15 fylker, der dette utgjør nesten alle landsdelene, med unntak av én. Kjønnfordelingen er tre menn og fem kvinner, med et variert aldersspenn. Vergehaverne, som informantene i denne oppgaven snakker på vegne av, befinner seg også i

et stort aldersspenn fra 20-45 år. Oppgaven viser at problematikken rammer store grupper, på tvers av fylkesgrensene, kjønn og alder. Det teoretiske rammeverket tar i hovedsak for seg digitalisering, marginalisering og rettens virkninger, for å vise at dette omfatter både det juridiske, det digitale og et bistandsbehov.

1.2 Hvorfor er dette viktig å se på?

Oppgavens siktemål er å bringe inn et nytt og retts sosiologisk perspektiv på et dagsaktuelt problem om manglende tilgang til sentrale tjenester på grunn av manglende tilgang til BankID. Som følge av den teknologiske utviklingen og økende digitaliseringen av samfunnet, kreves det nå tilgang til BankID på stadig flere områder. Det stadig økende anvendelsesområdet til BankID i samfunnet gjør det enda viktigere å se nærmere på de som ikke får tilgang, særlig når det offentlige har innført det som et krav til noen av sine tjenester. En rekke nyhetsartikler har de siste årene adressert problematikken knyttet til manglende tilgang til BankID for ulike grupper i samfunnet, som understreker at dette er et høyst dagsaktuelt tema som det trengs mer forskning på (se f.eks. Wilhelms, 2022; Bjerkenjö et al., 2021; Galutskih, 2022; Hegnar, 2021; Bjørndal, 2021; Jære, 2022; Kjørven et al., 2024). Artiklene har pekt på at manglende tilgang begrenser flere ulike gruppers evne til å delta fullt ut i samfunnet og få tilgang til viktige varer og tjenester som blant annet helse, utdanning og økonomiske transaksjoner.

Dette forskningsprosjektet er av stor betydning innen retts sosiologien, ettersom det tar sikte på å undersøke hvordan viktige grunnleggende tjenester, som er ment å være allment tilgjengelig og ikke-diskriminerende, ikke oppfyller disse målene i praksis (Mathiesen, 2011, s.73). Retts sosiologien tilbyr et rammeverk for å analysere hvordan lover og regler som i utgangspunktet skal fungere sømløst, ikke gjør det i denne sammenheng. Prosjektet bidrar til å sette et større søkelys på en gruppe som ofte blir oversett, ikke gis tilstrekkelig oppmerksomhet og som ofte opplever brudd på sine menneskerettigheter (Statsforvalteren, 2024a).

Prosjektet tar for seg en samfunnsrelevant og dagsaktuell problematikk, som gir innsikt i viktige spørsmål knyttet til digital inkludering og rettferdighet. Det skal undersøkes mulige løsninger og tiltak som kan redusere det digitale utenforskapet og barrierene denne gruppen opplever, som igjen kan skape et mer inkluderende, rettferdig og mangfoldig samfunn. Det er

en kamp som fremdeles krever innsats, og det er behov for å utvikle gode teoretiske og praktisk forankrede løsninger for å oppnå dette målet.

1.3 Oppgavens oppbygning

I dette kapittelet er det allerede blitt gitt en kort introduksjon som har kontekstualisert forskningstemaet og problemstillingene, og samtidig vist oppgavens rettssosiologiske relevans og hvorfor dette er viktig å undersøke nærmere.

I det påfølgende kapittelet, *kapittel 2*, blir det gått gjennom oppgavens mest grunnleggende begreper: verge og vergehaver, personer med funksjonsnedsettelse, og eID og BankID. Dette er for å etablere en forståelse av disse begrepene når de blir anvendt videre i oppgaven.

Bakgrunnen for oppgaven blir presentert i *kapittel 3* for å gi ytterligere innsikt i sentrale temaer, der det blir gitt sett på hva som er blitt gjort på feltet. Det overordnede fokuset er på den digitale utviklingen i Norge, som tar for seg digitaliseringen av offentlig sektor, økende frykt for svindel risiko, digitalt utenforskap og sårbarhet, diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne, og til slutt kort om dagens vergeordninger.

Det teoretiske rammeverket for oppgaven blir gått gjennom i *kapittel 4*, hvor de overordnede temaene omhandler digital kompetanse, marginalisering og rettens virkninger. Under digital kompetanse ser jeg nærmere på digital natives, digital kapital og digitale skiller. Videre går jeg inn på marginalisering ved å se på stemping, stigmatisering og rettferdighet. Til slutt trekker jeg fram rettens virkninger i samfunnet, ved å hovedsakelig se på rettens intenderte og uintenderte virkninger.

I *kapittel 5* blir prosjektets metodikk adressert, hvor det hovedsakelig blir sett på valg av tilnærming, prosessen rundt rekruttering av deltakerne og innsamlingen av datamaterialet, samt forberedelser og gjennomføring av intervjuene, analyseprosessen, etiske refleksjoner og styrker og svakheter ved undersøkelsesopplegget.

Resultatene av datamaterialet blir presentert og analysert i *kapittel 6*, der fremstillingen særlig vektlegger informantenes historier og sitater. Kapittelet er delt inn i tre overordnede deler: først blir det fokusert på hvem vergene og vergehaverne er, deretter blir det gått inn på vergenes opplevelser og erfaringer knyttet til BankID, og til slutt blir det sett på vergenes refleksjoner rundt potensielle løsninger i lys av bekymringer knyttet til profesjonelle verger og økende frykt for svindel.

I *kapittel 7* løfter jeg blikket fra datamaterialet og informantens syn, og diskuterer det mer i lys av de teoretiske perspektivene. Jeg tar for meg hva som er de intenderte og uintenderte virkningene av kravet om enekontroll til eID, samt det offentliges innføring av dette systemet med krav om enekontroll til sine tjenester. I tillegg kommer jeg tilbake til potensielle løsninger på problematikken, hvor jeg sammenfatter tidligere prosjekter, vergenes ønsker og andres forslag til løsninger på problematikken.

Til sist blir det i *kapittel 8* oppgaven kort oppsummert, hvor jeg samtidig viser at tilgangsproblematikken ikke bare rammer denne gruppen, men en rekke andre også. Før jeg helt til slutt foreslår videre forskning.

2 Begrepsavklaring

I det følgende skal jeg redegjøre for hva som ligger til grunn for de tre mest sentrale begrepene som blir anvendt i oppgaven. Det blir først kort sett på hva verge og vergehaver er, hvem som kan ha den rollen og hva et vergemål innebærer. Videre går jeg inn på hva som kan ligge i en definisjon av personer med funksjonsnedsettelse samt utviklingshemming, og til sist hva eID og BankID er.

2.1 Verge og vergehaver

En verge er en person som har blitt oppnevnt og godkjent av statsforvalteren, til å ivareta interessene, foreta rettslige handlinger og råde over midler på vegne av en person som ikke er i stand til å gjøre det selv (Vergemålsloven §§ 31, 32). Det ligger i begrepet «vergehaver» at dette er en person som «har en verge» og er under vergemål, mens «verge» er den personen som utfører oppgaver *på vegne av* personen som er under vergemål (Vergemålsloven §§ 2, 21; NAOB, u.d.-a; NAOB, u.d.-b).

Det finnes ulike vergetyper, hvor det ofte skilles mellom profesjonelle (også kalt faste) og alminnelige verger. *Profesjonelle verger* består vanligvis av advokater, og kjenner hovedsakelig ikke vergehaveren fra før av, og er som regel verge for flere andre personer samtidig (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2015, s.33). De kan dermed ha det som en fulltidsjobb å være verge (NOU 2016:17, s.136). I henhold til Vergemålsloven § 30 har en verge rett til godtgjøring for vergearbeidet og til å få dekket nødvendige utgifter knyttet til vergeoppdraget. Disse kostnadene dekkes i utgangspunktet av vergehaveren, men dersom vergen er «forelder til, barn av eller ektefelle eller samboer til» vergehaver, kan godtgjøring for arbeidet bare gis dersom «særlige grunner taler for det» (Vergemålsloven §30; Statsforvalteren, u.d.-b). For de sistnevnte tilfellene, hvor det er nærstående personer eller andre kjenninger av vergehaveren som er verge, kalles det ofte *alminnelige verger*. Det skilles herunder mellom to ulike grupper. Den vanligste gruppen, og som statsforvalter alltid forsøker å finne en verge blant, er nærstående pårørende som for eksempel foreldre, søsken eller ektefelle (Sivilrettsforvaltningen, 2022, s.10). Den andre gruppen består av andre fra nærmiljøet som for eksempel fjernere slektninger eller andre som ønsker å påta seg vergeansvar (Statsforvalteren, 2024b). Vilkårene for et alminnelig vergemål blir definert på følgende måte:

«Hvis det er behov for det, kan det opprettes et vergemål for den som har fylt 18 år, og som på grunn av sinnslidelse, herunder demens, psykisk utviklingshemming, rusmiddelmisbruk, alvorlig spilleavhengighet eller alvorlig svekket helbred ikke er i stand til å ivareta sine interesser» (Vergemålsloven § 20).

Omfanget av et vergemål skal være individtilpasset og basert på en grundig vurdering av vergehavers behov, og «skal ikke gjøres mer omfattende enn nødvendig» (Vergemålsloven § 21 tredje ledd; Ot.prp.nr.110 (2008–2009), s.52). Personer som er underlagt vergemål kan av den grunn bestå av personer med en rettslig handleevne som er intakt eller som er helt eller delvis er fratatt (Vergemålsloven § 21). En vergehaver som har den rettslige handleevnen intakt, har mulighet til å disponere over egne midler og utføre rettslige handlinger (Vergemålsloven § 21). Et vergemål med fratakelse av den rettslige handleevnen skal skreddersys ut fra den enkeltes behov, og kan av den grunn spesifisere hvilke disposisjoner og rådigheter vergehaver kan ha (Vergemålsloven § 22 tredje ledd; Ot.prp. nr.110 (2008-2009), s.182). Enkelte vergehavere kan dermed fratras råderetten på flere områder, men samtidig beholde den på enkelte områder, for eksempel bankkonti (Ot.prp. nr.110 (2008-2009), s.181).

Vergemålet kan omfatte økonomiske og/eller personlige forhold (Vergemålsloven §21 andre ledd). Ivaretagelse av *økonomiske forhold* innebærer at vergen skal håndtere daglige økonomiske forpliktelser og inntekter, forvaltning av eiendom og eventuelle næringsvirksomheter. Mens de *personlige forholdene* refererer til «alle former for representasjon og ivaretagelse av rettigheter utover økonomiske forhold», særlig «representasjon overfor det offentlige», som for eksempel «rettslig representasjon for å oppnå trygde- og sosialstønader fra det offentlige» og «klage på vedtak fra offentlige forvaltningsorganer» (Ot.prp. nr.110 (2008-2009), s.179, 182). Å utføre oppgaver om personlige forhold er ikke utelukkende alminnelige vergers oppgaver, de profesjonelle vergene kan også ha ansvar for personlige forhold i et vergemål. Ansvarsområdene og oppgavene til verger kan variere på tvers av vergetypene, fordi et vergemål skal være tilpasset vergehaverens individuelle og spesifikke behov.

I denne oppgaven refererer jeg til informantene som «alminnelige verger», eller kun «verger», alt ettersom om det er behov for å påpeke den spesifikke vergetypen. Jeg baserer dette på forståelsen av at de er personer som er utpekt til å representere vergehaverne. Nærmere detaljer rundt vergers ansvarsområder og digitale vergeløsninger, vil jeg komme tilbake til både i bakgrunnen og analysen.

2.2 Personer med funksjonsnedsettelse

Det er variasjoner i hvordan funksjonsnedsettelse blir forstått og definert. «Personer med funksjonsnedsettelse» er en samlebetegnelse for en gruppe med mange ulike typer funksjonsnedsettelser. En generell definisjon av begrepet *nedsatt funksjonsevne* innebærer «tap av eller skade på en kroppsdel eller i en av kroppens funksjoner» (St.meld.nr.40, 2002-2003, s.8). Begrepet omfatter «fysiske, psykiske og kognitive forutsetninger hos et individ» (Ot.prp.nr.44 (2007-2008), s.14). For å skille de ulike funksjonsnedsettelsene, innebærer en *fysisk* funksjonsnedsettelse nedsatt «bevegelses-, syns- eller hørselsfunksjon», og *psykisk* kan være «sykdommer og tilstander som ikke direkte har konsekvenser for kognitive funksjoner», mens *kognitiv* funksjonsnedsettelse er knyttet til «reduert evne til mentale prosesser som språk, hukommelse, informasjonsbearbeidelse, problemløsning og ervervelse av kunnskap og erfaring» (Ot.prp.nr.44 (2007-2008), s.88)

Ofte skilles det mellom «funksjonsnedsettelse» og «funksjonshemming». *Funksjonshemming* oppstår når individer møter barrierer i omgivelsene, som følge av at samfunnet ikke er tilrettelagt menneskelig mangfold, og årsakene er dermed utenfor individets kontroll og er samfunnsbaserte (Tøssebro, 2021). *Funksjonsnedsettelse* derimot refererer til de biologiske, kroppslige og medisinske årsakene og begrensninger (Tøssebro, 2021). Her snakker man ofte om et skille mellom en medisinsk og sosial eller relasjonell modell, der den *medisinske* forståelsen ofte har fokus på individs mangler, noe som igjen ofte medfører «at menneskeskapte omgivelser tas som en selvfølge, og går fri fra kritikk» (Tøssebro, 2021). Overordnet konkluderes det ofte med at det er et komplekst fenomen som ikke kan forklares utelukkende ut ifra verken en medisinsk modell eller som et samfunnsskapende fenomen (World Health Organization, 2002, s.9). I en juridisk sammenheng er *funksjonsnedsettelse*, med sitt ofte brukte synonym *nedsatt funksjonsevne*, det begrepet anses som det mest hensiktsmessig å bruke, ettersom *funksjonshemming*-begrepet har et mer relativt og relasjonelt innhold (Ot.prp.nr.44 (2007-2008), s.87).

Flertallet av verghaverne i denne oppgaven har utviklingshemming. Jeg skal derfor kort definere hva det innebærer med utgangspunkt i en medisinsk forklaringsmodell, ettersom dette er en spesifikk diagnose. *Psykisk utviklingshemming* kan betraktes som en spesifikk type kognitiv funksjonsnedsettelse. Den primære diagnostiske referansen for den norske helsetjenesten (ICD-10) definerer psykisk utviklingshemming som «en tilstand av forsinket eller mangelfull utvikling av evner og funksjonsnivå», der et vanlig kjennetegn er et generelt

svekket intelligensnivå, som følge av svekkede kognitive, sosiale, motoriske og språklige ferdigheter (Helsedirektoratet, 2018). Det skilles mellom fire ulike nivåer av utviklingshemming: lett, moderat, alvorlig og dyp. De som har en *lett* grad av utviklingshemming mestrer ofte dagligtale og klarer blant annet å spise og kle på seg selv, og opplever mest problemer med det sosiale, følelser og atferd (ICD-10, 2023, kode F70). En *moderat* grad av utviklingshemming vil ofte innebære en mer begrenset evne til å mestre egenpleie og motoriske ferdigheter, hvor noen trenger tilsyn hele livet, og flere kan lese, skrive og telle (ICD-10, 2023, kode F71). Kategorien *alvorlig* utviklingshemming omtales som relativt lik det moderate nivået, men hvor personene i større grad opplever motorisk svikt eller annen svekkelse på sentralnervesystemet (ICD-10, 2023, kode F72). Den siste kategorien er *dyp*, og innebærer som oftest en enda større begrensning i kommunikasjonsevner, bevegelsesevner og egenomsorg (ICD-10, kode F73).

Videre i denne oppgaven vil jeg likevel bruke uttrykket «personer med kognitiv funksjonsnedsettelse» eller «personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne» for å referere til gruppen, ettersom denne termen omfatter både personer med utviklingshemming og de i denne oppgaven som har en annen type kognitiv funksjonsnedsettelse. I denne oppgaven er denne gruppen i tillegg *vergehavere*, og vil derfor også gå under denne betegnelsen.

2.3 eID og BankID

eID er en forkortelse for «elektronisk identifikasjon», der hovedprinsippet er å bekrefte at den digitale identiteten er den samme som den spesifikke fysiske personen man utgir seg for å være (Digitaliseringsdirektoratet, u.d.). En vanlig definisjon av eID er at det er

«en prosess som omfatter bruk av personidentifikasjonsdata i elektronisk form som på en entydig måte representerer enten en fysisk eller juridisk person, eller en fysisk person som representerer en juridisk person» (eIDAS-forordningen, artikkel 3 punkt 1).

For å sikre at innloggingen ved bruk av eID er trygg, brukes ID-porten, som er den nasjonale løsningen for offentlige tjenester som driftes av Digitaliseringsdirektoratet (Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, 2024). De viktigste reglene for bruk av eID, sikkerhet og utforming av eID-systemer er regulert gjennom *Lov om elektroniske tillitstjenester* (LOV-2018-06-15-44), *eIDAS-forordningen* (EU nr.910/2014), *Identifikasjonsnivåforskriften* (EU 2015/1502) og *Selvdeklarasjonsforskriften*. En ny eIDAS-forordning (2.0) ble vedtatt

29.februar 2024 og vil tre i kraft mot slutten av mai, og pålegger staten til å sørge for at alle får tilgang til eID (Digitaliseringsdirektoratet, 2024).

eIDAS-forordningen (se f.eks. punkt 16) ble vedtatt i 2014 for å danne felles regler for eID i Europa, og ble tatt inn i norsk rett i 2018 gjennom *Lov om elektroniske tillitstjenester. Identifikasjonsnivåforskriften* (2015) skiller mellom sikkerhetsnivåene «lavt», «betydelig» og «høyt» for å oppnå elektroniske signaturer, som gradvis uttrykker tillit til nøyaktigheten av den påståtte identiteten. *Selvdeklarasjonsforskriften* (2019) ble nasjonalt utviklet ved innføringen av eIDAS i Norge, og angir kravene til hvilket nivå en eID-løsning tilhører, der eID-tilbydere selv erklærer at de oppfyller de oppstilte kravene (Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, 2024). I Norge er det hovedsakelig fire selvdeklarete eID-systemer: MinID, BankID, Buypass og Commfides. På sikkerhetsnivået «betydelig» befinner MinID seg og er det eneste eID-systemet som tilbys av staten, mens de tre resterende eID-systemene har sikkerhetsnivået «høyt» og er private løsninger.

For at en eID skal ha samme rettslige verdi som en håndskreven signatur og fysisk legitimasjon, må den klassifiseres som en «kvalifisert elektronisk signatur», noe som kun kan oppnås på et høyt sikkerhetsnivå (*eIDAS-forordningen* artikkel 25 nr.2). En kvalifisert elektronisk signatur skal være «framstilt ved hjelp av elektroniske signaturfremstillingsdata som underskriveren, med høy grad av pålitelighet, har enekontroll over bruken av» (*eIDAS-forordningen* artikkel 16 bokstav c). Begrepet «enekontroll» (også omtalt som: «solecontrol» og «full kontroll») tolkes ofte til at bruken av eID skal være strengt personlig og selvstendig, og at brukeren av den grunn må ha full rettslig handleevne (*eIDAS-forordningen* punkt 51 og artikkel 26). BankID-avtaler understreker viktigheten av å holde BankID'en personlig og aldri gi fra seg passordet sitt til verken «familiemedlemmer, verger, Banken, BankID eller politiet» for å beskytte seg mot misbruk (Bits, u.d., s.1-2, punkt 2 og 4.1).

For å få utstedt eID på det høyeste sikkerhetsnivået, kreves det også at brukeren har et offisielt godkjent «fotografisk eller biometrisk identitetsbevis» som bekrefter identiteten (*Identifikasjonsnivåforskriften* punkt 2.1.2). I Norge aksepteres pass eller nasjonalt ID-kort som gyldig identitetsbevis, og dette må være tydelig koblet til identiteten registrert i folkeregisteret (*Selvdeklarasjonsforskriften* §§ 18, 19). Det vil være i strid med de lovbestemte kravene å utstede eID på høyt sikkerhetsnivå til personer som ikke oppfyller de fastsatte kravene.

BankID er det mest anvendte og dominerende elektroniske identifikatoren, med rundt 4,5 millioner brukere i Norge, hvor 3,5 million bruker BankID-appen (BankID, u.d.-a; Bjerved, 2024). BankID ble introdusert for i Norge i 2004 etter å ha blitt utviklet gjennom et samarbeid mellom norske banker fra slutten av 90-tallet (BankID, u.d.-a). I 2014 ble BankID Norge AS etablert for å håndtere kommunikasjon, utvikling og salg til brukersteder (BankID, u.d.-b). I 2018 slo BankID, BankAxept og Vipps seg sammen til ett selskap, men i 2022, etablerte BankID og BankAxept sitt eget selskap under navnet BankID BankAxept AS (BankID, u.d.-b). BankAxept, Norges nasjonale betalingssystem, har sine røtter tilbake til 70- og 80-tallet hvor de stod for distribusjonen av minibanker og betalingsterminaler (BankID, u.d.-b). BankID i dag fungerer som en elektronisk signatur og identitetsbekreftelse som skal skape trygghet rundt at brukeren er den de utgir seg for å være, og at man samtykker til det man signerer (BankID, u.d.-b; BankID, u.d.-d).

BankID fungerer som en autentiseringsmetode for «alle landets banker, det offentlige og av stadig flere virksomheter innenfor en rekke bransjer» (BankID, u.d.-b). Det benyttes til eiendomshandler, trygdeytelser, selvangivelser, netthandel, banktjenester, (Prop. 92 LS, 2019-2020, s.104; NorSIS, 2020, s.32). BankID er nødvendig for innlogging og signering av dokumenter på tjenester som NAV, HelseNorge, Digipost, Vegvesenet, Vipps og Altinn, samt søknad til utdanning og lånekassen, ikke minst for kjøp av både bussbillett og andre digitale tjenester og varer (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2023, s.9). Den gir tilgang til over 12.000 offentlige og mer enn 4000 brukersteder i privat sektor, med én milliard verifiseringer årlig (Lande, 2023; Oftebro, 2023; Bjerved, 2024). I 2021 var det var 300 millioner innlogginger til offentlige tjenester, hvor flesteparten anvendte BankID (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2023, s.9; Bjerved, 2024). Dette har ført til betydelige samfunnsøkonomiske gevinster (Bjerved, 2024).

I den videre fremstillingen når eID blir diskutert, vil det hovedsakelig refereres til et elektronisk identifiseringssystem som oppfyller visse sikkerhetskrav. Det vil derfor veksles mellom bruk av begrepene «eID på høyeste sikkerhetsnivået» og «BankID», ettersom BankID er det mest anvendte eID-systemet.

3 Bakgrunn

I dette kapittelet skal jeg sette rammeverket for resten av oppgaven ved å gi en introduksjon av feltet. Det overordnede temaet for gjennomgangen av bakgrunnen er det digitale Norge, der jeg skal ta utgangspunkt i ulike tematikker knyttet til det digitale landskapet i Norge. Det blir gått nærmere inn på digitaliseringen av offentlig sektor, frykten for svindel, digitalt utenforskap og sårbarhet, diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne og dagens vergeordninger, med fokus på tidligere forskning og annen publikasjoner.

3.1 Digitaliseringen av offentlig sektor

Digitalisering omtales ofte som en fellesbetegnelse for «overgangen fra analoge, mekaniske og papirbaserte løsninger, prosesser og systemer, til elektroniske og digitale løsninger» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2014). Allerede i 2004 ble det diskutert hvordan den offentlige sektoren skulle tilpasses den digitale, hvor det tydelig ble påpekt at teknologien skulle «brukes til å bygge ned barrierer» og skape «en mer effektiv og dynamisk sektor» (Regjeringen, 2004). I 2009 ble det understreket at det var «nødvendig med en enkel og sikker pålogging til tjenestene» for å gjøre det enklere å kommunisere med det offentlige (Regjeringen, 2009). I slutten av 2012 inngikk BankID en avtale med det offentlige om å levere eID på sikkerhetsnivå «høyt» (Regjeringen, 2012b). Innføringen av BankID som påloggingsmetode ble begrunnet med at det ville være en «mer effektiv bruk av offentlige ressurser», gjennom at det forenkler tjenestene, reduserer byråkratiet ved å dempe behovet for fysisk oppmøte og papirmengden (Regjeringen, 2012b). Regjeringen satte tidlig et mål om et 'digitalt førstevalg', der all kommunikasjon med det offentlige som hovedregel skal skje digitalt (Regjeringen, 2012a, s.4, 16). Dette ble understreket både i Digitaliseringsprogrammet fra 2012 og Stortingsmeldingen *Digital Agenda for Norge* fra 2016, som fastsatte tydelige mål for digitaliseringen av de offentlige tjenestene: et digitalt førstevalg, brukervennlige tjenester, med en enkel og sikker innlogging (Meld. St. 27 (2015-2016); Regjeringen, 2012a, s.4).

3.2 Samfunnssikkerhet

Under praksisoppholdet jeg hadde våren 2023 i forskningsprosjektet *Samfunnssikkerhet og digitale identiteter* (SODI), fikk jeg innsikt i det omfattende problemområdet rundt eID. SODI-prosjektet undersøker samspillet mellom juss og teknologi for å «avdekke og redusere sårbarheter ved bruk og misbruk av eID-systemer» (SODI, 2021). Prosjektets formål er å øke forståelsen av eID-systemenes rolle i dagens samfunn, bidra til utviklingen av teknologiske

løsninger og juridiske retningslinjer, samt styrke samfunnssikkerheten gjennom en trygg overgang fra fysisk til digital identifisering (SODI, 2021). Prosjektet har også opprettet *ID-juristen*, et kostnadsfritt rettshjelpstilbud for svindelofre og personer uten eID på høyeste sikkerhetsnivå, som har vært et viktig bidrag for datainnsamling og å øke forståelsen av digital utestenging og ID-svindel (ID-juristen, u.d.). ID-juristen samarbeider med studentdrevne rettshjelptiltak som *Jussbuss* og *Juridisk rådgivning for kvinner* (JURK), som også har arbeidet med svindel, identitetstyveri og påpekt de omfattende problemene knyttet til BankID-tilgang, særlig utlendingers tilgangsproblematikk (Dyrud et al., 2022; Prop. 92 LS, 2019-2020, s.187). Prosjektlederen i SODI, *Marte Eidsand Kjørven*, har også belyst problematikken rundt manglende BankID og digitalt utenforskap gjennom ulike publikasjoner og konferanser, særlig i løpet av våren 2024 (Kjørven, 2024a; Kjørven, 2024b; Kjørven et al., 2024). SODI-prosjektet har vært medarrangør av flere konferanser som har samlet aktører fra akademia, næringslivet og offentlig sektor for å diskutere digitalt utenforskap, inkludering, sårbarheter, svindel, regulering av elektroniske identiteter og andre aspekter ved den digitale identitetsforvaltningen (SODI, u.d.).

De siste årene har man sett en markant økning av antall personer som har blitt utsatt for ID-tyveri, BankID-svindel og bedragerier. Nylige undersøkelser fra *Norsk senter for informasjonsikring* (NorSIS) viser at i løpet av to år ble omtrent 150.000 nordmenn utsatt for identitetstyveri, og 12,5% har opplevd BankID-misbruk hovedsakelig i nærstående relasjoner (NorSIS, 2022; NorSIS, 2023). De viser at det er en betydelig andel av den norske befolkningen som har lånt vekk sin egen BankID til nære relasjoner, eller brukt andres BankID, noe de hovedsakelig begrunner i tillit til hverandre og begrensninger hos tjenesteleverandører (NorSIS, 2023). En *rapport om misbruk av eID* utgitt av SODI understreker at majoriteten av svindel- og identitetskrenkelses tilfeller oftest forekommer i nære relasjoner, der det er familiemedlemmer, venner eller kolleger som har utnyttet tillitsforholdet (Brataas et al., 2022, s.25-26, 55; Federal Trade Commission, 2003, s.28-29). En vanlig svindelsituasjon forekommer ofte blant personer som har vanskelig med å bruke digitale verktøy og tekniske løsninger på egenhånd, som i den forbindelse har søkt hjelp hos nærstående og oppgitt sikkerhetsinformasjon, som har satt dem i en sårbar situasjon til å bli utsatt for svindel (Finanstilsynet, 2020, s.42; Brataas et al., 2022, s.59). Svindel i nære relasjoner kan også henge sammen med personlige utfordringer, slik som for eksempel spillavhengighet, rusproblematikk og relasjoner preget av psykisk, fysisk og økonomisk vold (Brataas et al., 2022).

De gjennomgåtte undersøkelsene og rapportene viser at svindel og misbruk oftest forekommer i nære relasjoner, særlig i de tilfeller hvor man har tilgang til en annens BankID. En relasjon mellom en alminnelig verge og vergehaver, er nærstående, og statistikken tilsier derfor at det er stor sjanse for at det vil forekomme svindel ved at en verge bruker vergehavers BankID. Det finnes eksempler som viser at verger, både profesjonelle og alminnelige, har svindlet har svindlet vergehavere som har kognitiv funksjonsnedsettelse, hvor det i et spesifikt tilfelle var antatt et underslag på omtrent 600.000 kroner over en seksårsperiode (Hjetland & Gildestad, 2019; Bakken et al., 2018). Det er flere lignende tilfeller hvor verger gjennom bankoverføringer, kontantuttak og varekjøp har tatt penger fra vergehaveren og brukt de til private formål (Henriksen, 2018). Disse eksemplene viser at det forekommer svindel blant verger, og at når det skjer medfører det konsekvenser for alle verger og vergehavere ved at verger ikke får BankID-tilgang på vegne av vergehaver.

Samtidig har de ulike måtene å svindle på økt, alt fra Olga-svindel, sosial manipulasjon til phishing, der sistnevnte er en av de vanligste svindelmetodene ved misbruk av betalingsinstrumenter (NorSIS, 2020, s.11, 36; Finanstilsynet, 2022). Det har vært en fremvekst av organisert kriminalitet, der svindelmetodene har blitt såpass komplekse og utpekulerte at det er utfordrende se eller forstå at det er svindel, blant annet gjennom stemme- og bildeforvrenging (NTB, 2023; Økokrim, 2022; NorSIS, 2020). Svindelomfanget de siste årene har vært så stort at Økokrim (2022, s.31) har uttrykt at det grenser til å bli et nasjonalt sikkerhetsproblem. Hovedsakelig forekommer svindel oftest fordi personer «ikke kan, vil eller klarer å ha enekontroll» over eID'en sin (Kjørven, 2024c). Den overordnede økte svindeltrusselen har økt behovet for sikre autentiseringsmetoder som BankID, samtidig øker det behovet for å se på dem som blir stående utenfor det digitale fellesskapet. I det følgende delkapittelet vil det derfor bli gått nærmere inn på tematikken digitalt utenforskap og sårbarhet.

3.3 Digitalt utenforskap og sårbarhet

Digitalt utenforskap, sårbarhet og ekskludering har de siste årene blitt satt mer på dagsordenen, og det er en del aktuelle og nylige publikasjoner på dette området. Digitalt utenforskap beskriver situasjoner der personer av ulike grunner ikke er en del av den digitale hverdagen, ofte på grunn av problemer tilknyttet tilgang, bruk og deltakelse (van Dijk, 2020). Det er rundt 600.000 nordmenn, fra 16 år og oppover som ikke er digitale, det vil si at de ikke bruker datamaskin, nettbrett, smarttelefon eller internett (Kompetanse Norge, 2021).

Allerede på tidlig 2000-tallet i Norge ble det konstatert at digitalt utenforskap kan deles inn i to ulike grupper: de som har et pessimistisk teknologiperspektiv og de med lav inntekt, utdanning og økonomi, samt eldre (Frønes, 2002). Nyere rapporter bekrefter at det er nettopp den sistnevnte gruppen som har lavest digitale ferdigheter, nemlig de med høy alder, lav utdanning, arbeidsledige og som er bosatt i mindre sentrale kommuner (Kompetanse Norge, 2021, s.36). SINTEF (2022, s.93) konkluderer med at digital sårbarhet kan ramme alle, ettersom det handler om barrierer relatert til psykisk og fysisk helse, sosiale eller kulturelle faktorer, livssituasjon, lav byråkratisk eller lav digital kompetanse, samt språk- eller tilgangsbarrierer.

Digitalt utenforskap knyttet til digital ID viser at 6 av 10 ikke bruker digital ID, og 22% har liten eller ingen erfaring med å bruke totrinnsbekreftelse eller digital ID, hvorav flesteparten er over 60 år (Kompetanse Norge, 2021, s.17, 40). En annen undersøkelse peker på at to av de største grunnene til at personer ikke har BankID er manglende interesse eller frykt for å bli sporet (YouGov, 2022, s.26). Andre årsaker handler om nektet utstedelse av banken, funksjonsnedsettelse, manglende kompetanse til å bruke BankID eller frykt for å gjøre feil (YouGov, 2022, s.26). Det er uttrykt en grunn til å tro at det er et stort antall personer som ikke får tilgang til viktige varer og tjenester (Forbrukerrådet, 2022b, s.3).

Digitaliseringen har en sentral rolle i informasjonssamfunnet, og er samtidig den drivende kraften bak samfunnsutviklingen, med både de positive og negative aspektene (Frønes, 2002, s.16). Når digitaliseringen blir en større del av hverdagen, øker bekymringen for personer som ikke får følge med i den digitale utviklingen. Nye typer sårbarheter og utenforskap blir frembragt av den teknologiske utviklingen og framturen (NIM, 2022, s.14). Digitalisering av tjenester kan gjøre at eksisterende ulikheter forsterkes og videreføres (SINTEF, 2022).

Helserelaterte utfordringer, særlig kognitiv funksjonsnedsettelse, er en sentral barriere for å ta i bruk og nyttiggjøre seg av digitale tjenester og løsninger (SINTEF, 2022, s.94). Dette er fordi en nedsatt kognitiv funksjon påvirker evnen til å vurdere, prosessere og anvende informasjon, samt språkevnen, hukommelse og oppførsel (Johansson, 2016, s.19). Personer med funksjonsnedsettelse er en av flere grupper i samfunnet som ofte opplever utfordringer med tilgang til digitale tjenester, og som stadig møter på ulike digitale barrierer (SSB, 2022; SINTEF, 2022). I norsk kontekst er det påpekt at det foreligger en forskningsmangel på hvordan personer med nedsatt funksjonsevne, særlig kognitiv, opplever de digitale barrierene, ekskluderingen og diskrimineringen (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2015, s.15;

Proba, 2020, s.11). «Vi vet litt om nytten av IKT for synshemmede og blinde, men nesten ingenting om virkningene for de andre» (Proba, 2020, s.11).

Det er generelt lite forskning fra et rettssosiologisk perspektiv på denne gruppen knyttet til digital ekskludering, spesielt når det gjelder BankID-tilgang. Dette forskningsprosjektet har derfor som mål å bidra med et nytt perspektiv på et dagsaktuelt problem, om manglende digital tilgang til sentrale tjenester for en sårbar og marginalisert gruppe. Fram til nå har en rekke publikasjoner konstatert at det er «lett å falle digitalt utenfor», men nå er man kommet dit at man i større grad må se på konsekvensene av å havne utenfor. I neste del skal jeg derfor se litt nærmere på diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse, også i lys av digitaliseringen.

3.4 Diskriminering av personer med nedsatt funksjonsevne

Det er rettslig fastslått at alle mennesker er født «med samme menneskeverd og menneskerettigheter», skal være «like for loven», ha «samme beskyttelse mot diskriminering», og ikke «utsettes for saklig eller uforholdsmessig forskjellsbehandling» (FNs verdenserklæring om menneskerettigheter, artikkel 1, 7; Grunnloven § 98; Ligestillings- og diskrimineringsloven § 1). *FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne* (CRPD) retter et vern særlig mot personer med nedsatt funksjonsevne, og krever likestilling, tilrettelegging og likeverdige menneskerettigheter (CRPD, 2013). CRPD's definisjon av diskriminering av funksjonsnedsettelse innebærer enhver form for forskjellsbehandling som begrenser tilgangen til likeverdige menneskerettigheter og grunnleggende friheter på alle samfunnsområder, inkludert nektelse av tilrettelegging (CRPD, 2013, s.9). Ligestillings- og diskrimineringsloven skal fremme «likeverd, like muligheter og like rettigheter» (§ 1). Lovverket inneholder generelt et forbud mot å diskriminere, både direkte og indirekte «på grunn av» blant annet «funksjonsnedsettelse», men det kan likevel være tillatt dersom den har «saklig formål», «er nødvendig for å oppnå formålet» og som «ikke er uforholdsmessig inngripende» (Ligestillings- og diskrimineringsloven § 6-9).

Både Diskrimineringsnemnda, Finansklagenemnda, Norsk forbund for utviklingshemmede (NFU) og Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) har rapportert en økning i saksomfanget om diskriminering og digital ekskludering på grunn av funksjonsnedsettelse, ofte på grunn av manglende tilgang til BankID (se f.eks. Ligestillings- og diskrimineringsombudet, 2021, s.6; FFO, 2022).

Diskrimineringsnemnda, som er et uavhengig forvaltningsrettslig ekspertorgan som har myndigheten til vurdere diskrimineringsgrunnlagene i loven og treffe bindende avgjørelser, har behandlet en rekke saker om BankID, vergemål og funksjonsnedsettelse (Diskrimineringsombudsloven §§ 7, 16 og 'kort om loven'). Diskrimineringsnemnda har flere ganger dømt banker for diskriminering da de har nektet BankID til personer utelukkende på grunn av at de er under vergemål eller har en funksjonsnedsettelse (se f.eks. sak 2021/168, 2022/749, 2022/677). Grunnene til at bankene ble dømt for diskriminering i disse tilfellene er fordi de ikke hadde gjort en tilstrekkelig god vurdering av personene, hvor det viste seg at personene ikke brøt BankID-vilkåret om enekontroll (se f.eks. sak 22/353). I de sakene hvor det er vergen som har klagd inn diskriminerende praksis av banken, handler det om at den alminnelige vergen ikke får BankID på vegne av vergehaverne. Ifølge Diskrimineringsnemnda er forskjellsbehandlingen som forekommer av å nekte utstedelse av BankID både «saklig og nødvendig», fordi BankID er strengt personlig og for å hindre misbruk, og dermed lovlig (se f.eks. sak 21/618). Finansklagenemnda (2018-722) konkluderer i en tilsvarende sak om at det er lovlig diskriminering å nekte tilgang til BankID når brukeren ikke kan eller skal anvende BankID selv, nettopp fordi det er bryter med kravet om enekontroll. Diskrimineringsnemnda sier at de har forståelse for at manglende tilgang på BankID er «svært inngripende», men at det ikke er «uforholdsmessig» inngripende (sak 21/618). På tvers av de ulike saksbehandlerne er det gjennomgående at ingen finner en åpning i BankID-regelverket til å tillate verger å disponere BankID i vergehavers navn, og fastslår at de heller ikke kan påberope seg denne retten gjennom verken Grunnloven eller Vergemålsloven (se f.eks. FNK 2018-722).

Videre har Diskrimineringsnemnda behandlet en klage mot *Bits AS* i slutten av 2023, om at dagens digitaliserte samfunn er diskriminerende fordi det ikke er tilrettelagt at verger og personer med verge kan benytte seg av digitale løsninger (sak 2022/1145, s.4). Nemnda avviste klagen og sa at de kunne ikke «ta stilling til klagen» ettersom klagen var rettet inn til feil mottaker, her til *Bits AS*, når de mente det var BankID BankAxept AS som må svare på en eventuell videreutvikling av BankID (sak 2022/1145, s.4). 11.mars 2024 avviste Diskrimineringsnemnda en lignende sak, hvor NFU hadde klagd inn *Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet* (DFD), som er ansvarlig for digitaliseringen av den offentlige forvaltningen, for å ha handlet i strid med forbudet mot indirekte diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse, ved å ikke sikre et innloggingssystem til offentlige digitale tjenester som er tilgjengelige for alle (sak 22/355). Nemndas konklusjon om at dette ikke er indirekte

diskriminering, begrunnes i at eIDAS-forordningen stiller et krav om at en person må kunne bruke BankID selv (enkontroll-krav), og at diskrimineringen som følge av nektet utstedelse dermed er «saklig begrunnet» (sak 22/355, s.8). Nemnda hevder at dersom personer med funksjonsnedsettelse føler seg diskriminert av å ikke få tilgang til tjenestene, må hver enkelt person personlig klage inn «den enkelte løsningen v/tjenesteeier» (sak 22/355, s.8).

Studier viser at personer med funksjonsnedsettelse på alle samfunnsområder opplever diskriminering og fysiske, strukturelle og sosiale barrierer, deriblant skolen, arbeidslivet og straffesystemet (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2015, s.12). Flere studier har vist at særlig utviklingshemmede er særlig sårbar og utsatt for overgrep, dette er delvis på grunn av kommunikasjonsutfordringer og utilstrekkelige helsetjenester (Kermit et al., 2015; Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2011, s.11; Olsen et al., 2016). Generelt sett opplever denne gruppen daglige hindringer i tilgangen til informasjon, varer og tjenester på grunn av manglende tilrettelegging i samfunnet (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2015, s.12).

3.5 Digitale vergeordninger

Det er begrenset forskning om hvordan vergemålsloven fungerer i dag (Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming, 2023). Statsforvalterens nettside beskriver dagens digitale løsninger for verger, hvor det blant annet kommer frem at «en verge som har disposisjonsrett til en vergehavers konto i en bank, vil kunne benytte egen BankID for å disponere kontoen» (Statsforvalteren, u.d.-a). Videre er en hovedregel at vergen ikke skal bruke vergehavers MinID heller, men de understreker at det er tilfeller der «det er behov for at vergen kan få tilgang til f.eks. vergehavers Altinn» (Statsforvalteren, u.d.-a). Gjennom HelseNorge har verger mulighet til å få begrenset tilgang. Verger har ikke tilgang på Digipost på vegne av vergehaver, hvor over 20.000 offentlige og private virksomheter sender post elektronisk, ettersom det krever BankID, der eneste løsningen er brev i fysisk form (Statsforvalteren, u.d.-a; Digipost, u.d.). En områdegjennomgang av ID-forvaltningen fra 2019 har påpekt at dagens eID-system fører til at enkelte grupper faller utenfor, blant annet fordi det er «mangelfulle løsninger» for personer uten verger (Capgemini Invent, 2019, s.187). En undersøkelse, som ikke direkte er knyttet til vergemål for voksne, påpeker likevel at familier som har barn med sammensatte behov ofte må forholde seg til mange ulike aktører for å få nødvendig informasjon (Riksrevisjonen, 2021, s.10).

4 Teoretisk rammeverk

I dette kapitlet blir det gått inn på hva som er det teoretiske rammeverket for oppgaven, hvor de overordnede temaene omhandler digitalisering, marginalisering og rettens virkninger.

Under digital kompetanse ser jeg nærmere på digitalt innfødte og digitale innvandrere, digital kapital og digitale skiller. Videre går jeg inn på marginalisering ved å se på stempling, stigmatisering og rettferdighet. Til slutt trekker jeg fram rettens virkninger i samfunnet, ved å se på rettens intenderte og uintenderte virkninger. Til sammen vil dette gi en god forståelse for krysningsfeltet mellom eID, vergemål og funksjonsnedsettelse.

4.1 Digital kompetanse

I denne delen skal jeg knytte sammen digitalisering og personer med funksjonsnedsettelse for å se nærmere på digital kompetanse. De utvalgte teoriene er digitale skiller, digitalt innfødte og digital kapital, som henger tett sammen.

4.1.1 Digitalt skille

I bakgrunnen konstaterte jeg at fenomenet digitale skiller (på engelsk: digital divide) i lang tid handlet om ulikhet i tilgang til informasjon- og kommunikasjonsteknologi, som internett og digitale verktøy, som datamaskin og mobiltelefoner (Frønes, 2002; OECD, 2001, s.5). Dette er det som først ble forstått med teorien om digitale skiller, om ulikheter i tilgang til teknologi (DiMaggio & Eszter, 2001; Hsieh et al, 2011). I for eksempel USA er det mange som ikke har tilgang på datamaskin, flere områder som er preget av dårlig mobildekning og hvor det fremdeles utføres mye manuelt og analogt (Olsen, 2020, s.269; Frønes, 2002). På grunn av at Norge er et av de mest gjennomdigitaliserte landene, er tilgangsproblematikken et annerledes problem her enn i flere andre land. Det digitale skillet, særlig i vestlige land og i Norge, handler mer om digital kompetanse og tilgang til varer og tjenester, enn om tilgang til smarttelefon, datamaskin og internett (Frønes, 2002). Det stilles i dag derfor ikke et skille i den fysiske tilgangen, men heller om brukerne har eller ikke har kompetansen til å bruke det (DiMaggio & Eszter, 2001). Derfor skal det i neste del se nærmere på digital kapital.

4.1.2 Digital kapital

For å beskrive det digitale skillet brukes ofte teorien om digital kapital, og er derfor et relevant utgangspunkt for å undersøke personer med funksjonsnedsettelses tilgang til BankID

(Kvasny & Keil, 2006; Hsieh et al., 2011). Begrepet digital kapital bygger på Bourdieus (1984) teori om kapital, hvor han adresserte at samfunnet har tre grunnleggende ulikhetsskapende dimensjoner: økonomisk, sosial og kulturell kapital. Det kan kort skilles mellom de ulike kapitalformene på følgende måte: Den *økonomiske* kapitalen er verdier som «direkte kan konverteres til penger», den *kulturelle* kapitalen omfatter overordnet språk, kunnskap og atferd, mens den *sosiale* kapitalen refererer til ressurser knyttet til nettverk (Bourdieu, 1984, s.243-249). *Kapital* refererer de erfaringer, ressurser og kunnskapsformer som har en objektivisert verdi i aktørenes interaksjon, som gir innflytelse og makt i ulike sammenhenger (Bourdieu, 1984; Madsen, 2013, s.371). Kapital kan forstås som konverterbare ressurser, som kan brukes for å oppnå noe annet (Bourdieu 1984; Schiefloe, 2020, s.92).

Begrepet *digital* kapital er nært knyttet til de andre kapitaltypene som Bourdieu diskuterer, men Ragnedda og Ruii (2017, 2020) betrakter det som en særegen form for kapital. Teorien om digital kapital tar for seg hvordan digital kompetanse, kunnskap, ferdigheter og ressurser kan påvirke ens tilgang og muligheter til å delta i det digitale samfunnet (Helpser & Reisdorf, 2017, 2020). Helpser og Reisdorf (2017) påpeker at personer og grupper med lav samfunnsmessig status og posisjoner har en tendens til å bli marginalisert og ekskludert også i det digitale samfunnet, og forskningen deres viser at manglende tilgang og kompetanse er blant hovedårsakene til digitalt utenforskap.

Bourdieu (1984) viser at vi har ulike former for kapital som er viktig for å få status i samfunnet, og for å delta trenger alle det i en viss grad. I dagens samfunn er det digitale veldig fremtredende, derav er digital kapital spesielt viktig. Både sosiale, kulturelle og økonomiske forskjeller påvirkes og forsterkes av digitaliseringen, der de sosiale forskjellene ikke automatisk vil reduseres av at flere mennesker får tilgang til digitale verktøy og internett (Frønes, 2002; Helpser & Reisdorf, 2017). Dette skyldes at brukerkompetanse spiller en sentral rolle, ettersom manglende kunnskaper og ferdigheter i å bruke disse verktøyene kan føre til at noen grupper ikke vil klare å nyttiggjøre seg av dem på samme måte som andre (Frønes, 2002). Noen grupper kan ha økt kvalitet på tilgang som kan «bidra til å forsterke de sosiale ulikheter» ved at de får større muligheter og fordeler enn de som ikke har det (Frønes, 2002). Digital kapital kan bidra til å skape en bedre forståelse av hvorfor enkelte grupper opplever digital ekskludering, samt bidra til å identifisere mulige tilpasninger som kan sikre like muligheter for alle å delta i det digitale samfunnet.

4.1.3 Digitalt innfødte og digitale innvandrere

Ved snakk om digital kompetanse kan man ta utgangspunkt i hvor stor grad den teknologiske tilstedeværelsen i noen sitt liv er og har vært, og handler om hvorvidt man har vært vant til teknologi fra man var født, eller om teknologien først kom inn senere i livet (Prensky, 2001, s. 1-2). Det skilles her mellom begrepene «digitalt innfødte» (engelsk: natives) som er de som er blitt født inn i den digitale verden og har vokst opp med ulike teknologiske verktøy, og «digitale innvandrere» (engelsk: immigrants) som er de som ikke tok i bruk eller lærte teknologi ved en mye senere alder (Prensky, 2001, s.1-2). Herunder skilles det derfor mellom ulike generasjoner, hvor de som er blitt født etter en viss tid, omtales som digitalt innfødte, i alle fall i den vestlige verden. De innfødte har nærmest blitt født med digitale egenskaper og har vært digitale hele livet, mens de immigrerte har måttet lære seg dette i senere alder og tilpasset seg den nye digitale verdenen. Av den grunn argumenteres det for at de digitale innvandrerne vil beholde mye av de analoge kunnskapene og dermed ikke lære på samme måte som de innfødte (Prensky, 2001, s.2).

Gjennom denne teorien skal jeg vise at flere personer med funksjonsnedsettelse ofte har et forhold til digitale verktøy. Flere personer med kognitiv funksjonsnedsettelse kan være digitalt innfødt ettersom de har vokst opp med digital teknologi som andre i sin generasjon. Teoriens svakhet er at den antar at de digitale innfødtes ferdigheter automatisk er gode på grunn av sin oppvekst med digitale verktøy (Drange & Birkeland, 2016, s.54). Personene med funksjonsnedsettelse bruker ofte digitale verktøy som telefon, nettbrett og PC regelmessig, men de kan likevel møte på utfordringer når det gjelder å anvende disse verktøyene på en hensiktsmessig måte.

4.2 Marginalisering

Marginalisering kan omtales som en prosess der en person eller gruppe blir satt til side eller ekskludert, der konsekvensen er utenforskap (Grønlie & Granlund, 2022, s.348). På grunn av at marginalisering overordnet kan ses på som en prosess og et fenomen, har jeg valgt å bruke det som overordnet tematikk til å trekke inn stempling, stigmatisering og rettferdighetsteori.

4.2.1 Stempling og stigmatisering

For å undersøke personer med funksjonsnedsettelsers posisjon i samfunnet, er det sentralt å se på tilnærminger til avvik, slik som stempling og stigmatisering. Både stigmatisering og

stempling fører ofte til diskriminering, forskjellsbehandling og ekskludering, noe som har stor betydning for hvordan denne gruppen blir møtt av samfunnet og deres selvoppfatning (Elstad & Norvoll, 2012, s.120). Stempling fokuserer på samfunnets avviksdefinisjoner, mens stigmatisering viser konsekvensene og reaksjonene på et individnivå (Becker, 1973; Goffman, 1975). Disse perspektivene bidrar til å undersøke om det digitale utenforskapet som personer med funksjonsnedsettelse opplever, er et resultat av samfunnet syn på funksjonshemming.

Stempling viser hvilke begrensninger samfunnet og omgivelsene setter for enkelte grupper (Becker, 1973; Grønlie & Granlund, 2022, s.372). Stigma beskrives ofte som en egenskap som er «dypt diskrediterende» som oppstår gjennom en «spesiell relasjon mellom en egenskap og en stereotyp klassifisering av mennesker» (Goffman, 1975, s.15-16). Becker (1973) mener at ingen mennesker er avvikende av natur, men blir definert som avvikende som et resultat av at noen har definert det som avvikende, og basert på samfunnets gjeldende normer (Becker, 1973; Grønlie & Granlund, 2022, s.372). Stemplingsteorien gir innsikt i hvem som har autoriteten til å tildele stempler, enten det er enkeltpersoner, posisjoner, systemer eller lover og regler som definerer hva som betraktes som normalt (Becker, 1973; Grønlie & Granlund, 2022, s.372). Stigmatiseringsteorien fokuserer på hvordan samfunnet reaksjoner på avvikende egenskaper påvirker individers muligheter og livskvalitet, og hvordan disse reaksjonene påvirker individets posisjon og identitet i samfunnet (Goffman, 1975; Elstad & Norvoll, 2014, s.120). I dette prosjektet kan teoriene belyse om, og på hvilke måter, samfunnet begrenser enkelte gruppers tilgang til BankID.

4.2.2 Rettferdighetsteori

Sammenlignet med marginalisering, stigmatisering og stempling, forsøker sosial rettferdighetsteori å ta for seg hvordan man kan motvirke dette. Den norske velferdsstaten bygger på et grunnleggende prinsipp om at alle borgere er like for loven, som skal sørge for at alle har muligheten til å delta i samfunnet (Sand, 2019, s.82). Gjennom rettferdighetsteori legges det til grunn et rettslig samfunnsteoretisk perspektiv, hvor rettferdighet anses som den viktigste egenskapen til sosiale institusjoner (Rawls, 1999, s.3). I noen tilfeller kan urettferdighet oppstå som et resultat av at det er forhold i samfunnet som skaper ulikhet. Rawls (1999, s.11) mente det var nødvendig med en samfunnskontrakt for å opprettholde samfunnet, der rammeverket er bygd opp av ideer om sosial rettferdighet som balanseres med liberale rettigheter. Rawls (1999) teorier argumenterer for at en moderne rett må inkludere både sosial rettferdighet og liberale rettigheter som anerkjenner at menneskelig mangfold,

som danner et grunnlag til å justere virkningene av formell likhet. En videreutvikling av rettferdighetsteorien til Rawls (1999) understreker betydningen av at for å få til en sosial rettferdighet der alle får like muligheter, må det tas utgangspunkt i at alle mennesker er ulike, som for eksempel har fysiske og psykiske utviklingshemninger, og deretter tilpasse og lage tiltak som gjør det enklere å realisere mulighetene til å bruke sine evner (Nussbaum, 2006). Å frata enkelte menneskers muligheter til å realisere rettferdighet understreker rettens rolle som en integrert del av samfunnet, og ikke utelukkende som et reguleringsystem (Nussbaum, 2006). Rettferdighetsteorien argumenterer for at formell rettslig likhet ikke er tilstrekkelig for å oppnå rettferdighet og likhet for loven, det er nødvendig å ta utgangspunkt i sosial rettferdighet og gjøre retten mer inkluderende i form av økt kunnskap om mangfold og muligheter (Nussbaum, 2006). Dette krever et forbud mot diskriminering, samt en sosial og økonomisk omfordeling (Rawls, 1999; Nussbaum, 2006).

4.3 Rettslige virkninger

4.3.1 Rettens virkninger på samfunnet

I denne oppgaven er det sentralt å se på rettens virkninger i samfunnet. Mathiesen (2011) deler dette spørsmålet inn i to underproblemstillinger, hvor det først vurderes i hvilken grad rettens intenderte virkninger oppnås, og for andre om retten har uintenderte virkninger på samfunnsforholdene. Disse spørsmålene blir behandlet i kapittel 8, hvor jeg undersøker de intenderte og uintenderte virkningene av eID-kravet om enekontroll, samt den offentlige forvaltningens bruk av dette til sine tjenester.

Mathiesen (2011, s.38-39) definisjon av «rett» skiller seg fra den tradisjonelle juridiske forståelsen av rett ettersom den blant annet inkluderer «institusjoner».

«Det samlede system av formelt vedtatte regler i et samfunn, de institusjoner som i siste instans har ansvaret for utøvelsen av disse reglene eller kontrollen med at de blir fulgt, og de ikke formelt vedtatte regler basert på såkalt ulovfestet rett» (Mathiesen, 2011, s.38-39)

Når det i denne oppgaven vises til «retten» vil dette forstås i sammenheng med regelverket for utstedelse av eID og det tilknyttede kravet om enekontroll.

En overordnet rettssosiologisk analyse om retten i en samfunnssammenheng, hvor man ser «fra retten og ut i samfunnet», kan stille spørsmålet om «i hvilken utstrekning, og i tilfelle

hvordan, virker rettslige regler, rettsavgjørelser og institusjoner inn på andre samfunnsforhold?» (Mathiesen, 2011, s.44, 72). Med «rettslige virkninger» siktes det her til en forståelse som innebærer de effektene eller konsekvensene, som oppstår som følge av juridiske beslutninger, prosesser eller handlinger, har på enkeltpersoner, grupper eller samfunnet. Mathiesen (2011, s.86) bruker begrepene «latent funksjon» og «tilslørende funksjon» synonymt med «utilsiktet virkning», der han definerer begrepet «funksjon» som «en virkning til at det fenomen som har virkningen, fortsetter å eksistere» (Mathiesen, 2011, s.86). I denne oppgaven vil begrepet «rettens virkninger» og «tilsiktete og utilsiktede virkninger» anvendes.

Rettens virkninger kan ikke analyseres fullt ut alene, ettersom retten inngår i en kompleks sosial kontekst der andre samfunnsforhold kan påvirke dens virkninger (Mathiesen, 2011, s.44-46). Som et eksempel på hvordan lover ikke virker i samfunnet trekkes «lysbryterteorien» fram, som skal illustrere at lover ikke automatisk får sin intenderte virkning på samme måte som at «lyset automatisk kommer på når vi skrur på lysbryteren» (Mathiesen, 2011, s.73). Dette er på grunn av at lover ikke eksisterer i et vakuum, men fungerer innenfor en kontekst av samfunnsmessige forhold (Mathiesen, 2011, s.75). Det er derfor helt sentralt for å vurdere det sosiale, økonomiske og politiske «landskapet» som loven er ment å virke i, dersom man skal forstå lovens virkninger (Mathiesen, 2011, s.75). Hvilket landskap loven «lander i» kan være avgjørende for hvilke virkninger det får (Mathiesen, 2011, s.75). Lovgivningens tilsiktede virkninger kan i tillegg påvirkes av kommunikasjonen av lovens innhold, sanksjonsmuligheter og de prosessuelle rettighetene (Mathiesen, 2011, s.75-77, 83). Begrepet «virkninger» kan være litt upresist ettersom individuelle motivasjoner også kan ha innflytelse, dermed er det misvisende å anta at retten har en direkte effekt på samfunnet i en naturvitenskapelig forstand (Mathiesen, 2011, s.45-46).

Det kan være vanskelig å fastslå helt konkret hva som er de tilsiktede virkningene og om de blir oppfylt, ettersom at det kan hende at formålet ikke er blitt uttalt, at formålet som er oppgitt ikke er det reelle formålet eller at det uttalte formålet er uklart (Mathiesen, 2011, s.44-45). På samme måte kan det være utfordrende å avgjøre om en utilsiktet virkning har skjedd, på grunn et uklart skille mellom tilsiktede og utilsiktede virkninger (Mathiesen, 2011, s.45). Av den grunn kan analyser av rettens utilsiktede virkninger noen ganger være spekulative, men de kan fremdeles være av forskningsmessig betydning.

4.3.2 Rettsliggjøring

I en analyse av rettens virkninger i samfunnet, er det relevant å trekke inn Habermas (1975) arbeid om statens vedtatte lovers tilblivelse og virkninger. Dette gir et utgangspunkt til å se på hvordan regelverk påvirker denne gruppens muligheter til å delta i det sosiale fellesskapet, ettersom en manglende BankID-tilgang vil begrense individers muligheter til å engasjere seg og delta i samfunnet på lik linje med andre. Dette kan svekke demokratiet, som er i tråd med Habermas' bekymringer rundt velferdsstaten og demokratiets kriser. I tillegg kan Habermas bidra til innsikt i hvordan rettsliggjøring kan gi negative virkninger. Habermas (1975) undersøkte den moderne velferdsstaten i både Tyskland og Danmark på 70-tallet som ikke ga de lovede virkningene i form av økt velferd og likestilling, noe som førte til nye problemer for innbyggerne i form av å miste tillit til staten og rettssystemet, og som dermed forsterket problemene (Dalberg-Larsen, 2013, s.306). Han beskriver velferdsstaten som et kompromiss mellom en demokratisk styrt stat med velferd som det høyeste mål og et kapitalistisk samfunn der det økonomiske området kun i begrenset grad er underlagt demokratisk kontroll (Habermas, 1975 i Dalberg-Larsen, 2013, s.306). Denne sameksistensen fører til en krisetilstand av velferdsstaten på grunn av at en kapitalistisk økonomi er kriseavhengig, noe som fører til jevnlig problemer, og for å løse disse må regjeringen gripe inn med ulike tiltak (Habermas, 1975, s.49-102 i Dalberg-Larsen, 2013, s.306). Rettsliggjøringen oppstår når lovregulering utvides til nye områder og lovgivning blir mer detaljert (Dalberg-Larsen, 2013, s.308; Habermas, 1975). Denne rettsliggjøringen i velferdsstaten har negative konsekvenser for innbyggerne og svekker demokratiet, samholdet og den sosiale integrasjonen i samfunnet. Innbyggere mister muligheten til å delta i sosiale fellesskap og bidra til felles problemløsning (Dalberg-Larsen, 2013, s. 307-308; Habermas, 1975).

5 Metode

I dette kapittelet skal jeg gå nærmere inn på hvordan jeg rekrutterte og gjennomførte åtte intervjuer med verger, for å undersøke utfordringer knyttet til manglende tilgang på BankID for personer med nedsatt funksjonsevne under vergemål. Det blir gått inn på metodiske valg, hvem deltakerne i oppgaven er og hvordan de ble rekruttert, hvilke forberedelser som ble gjort og gjennomføringen av intervjuene, hvordan jeg kodet og analyserte materialet, samt etiske refleksjoner og undersøkelsesoppleggets styrker og svakheter.

5.1 Individuelle semistrukturerte dybdeintervjuer

For å undersøke utfordringene knyttet til manglende tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået for personer med kognitiv funksjonsnedsettelse under vergemål, ble det i dette forskningsprosjektet benyttet et kvalitativt forskningsdesign, med individuelle semistrukturerte intervjuer som den sentrale metoden. I denne delen vil det bli gått inn på hva denne intervjuformen innebærer og hvorfor jeg valgte akkurat denne.

For å undersøke problemstillingen synes jeg det var mest hensiktsmessig å velge en kvalitativ tilnærming, ettersom det egner seg godt til å oppnå en dyp forståelse av enkeltindividers opplevelser, refleksjoner og perspektiver gjennom en dialogbasert tilnærming (Morris, 2015, s.5; Skilbrei, 2019, s.65). En kvalitativ forskningsmetode vil i større grad enn kvantitative metoder klare å fange opp de subjektive oppfatningene, noe som åpner opp for å identifisere mønstre og se komplekse dynamikker på området (Hennink et al., 2020, s.16-17). For å få en dialogbasert tilnærming til vergene ble det gjennomført intervjuer. Intervjuene blir i denne oppgaven ansett som en samarbeidsbasert sosial interaksjon mellom meg som forsker og informantene, der mening konstrueres og erfaringer tolkes sammen og skaper en felles fortelling om opplever, tanker og følelser (Aase & Fossåskaret, 2014, s.110). Basert på dette perspektivet om at kunnskap produseres sosialt, valgte jeg en semistrukturert intervjuform for å samle inn det empiriske materialet, som for øvrig er den mest anvendte tilnærmingen innenfor kvalitativ samfunnsforskning (Morris, 2015, s.3; Aase & Fossåskaret, 2014, s.103).

Det ble valgt å gjennomføre dybdeintervjuer for å fokusere på deltakernes individuelle svar, og for å få en mer detaljert og dyptgående innsikt i vergenes personlige historier og virkelighetsforståelser (Brinkmann & Kvale, 2018, s.10; Hennink et al., 2020, s.117).

Dybdeintervju virket derfor som den mest optimale intervju typen for å undersøke hvordan et digitalt utenforskap oppleves og påvirker personer med funksjonsnedsettelser. Individuelle

intervjuer vil i tillegg i større grad ivareta vergenes behov og sikre anonymiteten deres, særlig siden tematikken kan oppfattes som personlig og sensitiv (Skilbrei, 2019, s.67). En en-til-en-interaksjon med vergene kan gjøre at de føler seg tryggere til å dele sine personlige meninger og erfaringer.

5.2 Datainnsamlingen

I denne delen blir det gått nærmere inn på prosessen rundt datainnsamlingen, hvilke deltakere denne oppgaven består av og hvordan jeg gikk fram for å komme i kontakt med dem og responsen i rekrutteringsperioden.

Forskningsarbeidet startet med en systematisk gjennomgang av eksisterende forskning, der jeg satte meg inn i feltet ved å finne litteratur på personer med funksjonsnedsettelse, vergemål, digital inkludering og BankID. Gjennom en omfattende litteraturgjennomgang identifiserte jeg et forskningsbehov som denne oppgaven kunne fylle. Selv om hovedfokuset i datainnsamlingen er det innsamlede datamateriale fra de gjennomførte intervjuene, vil dette understøttes av tekstmateriale, som blant annet lovverk, juridiske og politiske dokumenter og avisartikler. Dette tar for seg hva som har blitt gjort på feltet så langt og fremtidige målsettinger, og er relevant å inkludere ettersom det blant annet kan kontekstualisere intervjumaterialet og styrke funnene ved å etablere sammenhenger.

5.2.1 Rekrutteringsprosessen

Rekruttering av deltakere er en viktig del av datainnsamlingen, men i kvalitative studier er det ingen fast regel for hvor mange deltakere som trengs (Small, 2009; Hennink et al., 2020, s.42, 97). Ofte kan rekrutteringen fortsette helt til man når et metningspunkt der nye deltakere ikke gir mye ny informasjon, men det forekommer sjeldent at studenter vil ha et stort nok antall velvalgte deltakere til at funnene kan generaliseres statistisk til en større nasjonal befolkning (Small, 2009, s.12). I denne oppgaven har det vært et fokus på at et spesifikt eller omtrentlig forhåndsestimert antall deltakere ikke skal legge begrensninger for hvor mange deltakere denne oppgaven ender opp med. Likevel satte prosjektets tidsramme og ressurser begrensninger i omfanget, men jeg holdt muligheten åpen underveis dersom det skulle vise seg å være nødvendig eller at andre typer informanter viste interesse.

Et konkret inklusjonskriterium for å få delta i prosjektet var at deltakerne måtte ha enten direkte eller indirekte erfaring med å få avslag på eller bli fratatt BankID (Thagaard, 2018,

s.54, 59). Det foreligger en aldersgrense for få utstedt BankID, som varierer fra 12 til 15 år dersom man får godkjenning fra foreldre for de under 18 år (BankID, u.d.-c). Av den grunn var det i tillegg et krav at deltakerne måtte være gammel nok til å kunne få BankID, men også at verger eller andre personer som skulle snakke på vegne av andre, også var gamle nok. Av hensyn til forskningssamtykke ble det likevel tatt en beslutning om å kun rekruttere informanter som er over 18 år (NESH, 2021). I denne oppgaven var alle informantene godt voksne, som snakket om sine erfaringer som verger knyttet til BankID. Alderen på vergehaverne var mellom 20-45 år, og selv om dette regnes som en myndig alder, er ikke det ensbetydende med å være myndig.

I både rekruttering- og datainnsamlingsperioden bodde jeg i Nord-Norge, og reiste noen ganger til Oslo. Av den grunn oppga jeg en preferanse i rekrutteringsprosessen om at deltakerne helst skulle være fra Troms eller Oslo for å ha mulighet til å møtes fysisk. Samtidig oppga jeg videokonferanseverktøyene Zoom og Teams som en alternativ løsning til informanter som befant seg andre steder i landet, ettersom videosamtale er den digitale intervjuformen som ligner mest på det tradisjonelle ansikt-til-ansikt-intervjuet (Thagaard, 2018, s.110-111 i Tjønndal & Fylling, 2021, s.113). Det viktigste er likevel «at intervjuene foregår på en digital plattform som informantene er komfortable med» (Salamons, 2015 i Tjønning & Fylling, 2021, s.123).

Den overordnede tematikken for prosjektet har alltid vært å fokusere på BankID-tilgang for personer med funksjonsnedsettelse. Ettersom jeg ikke visste hvilke informanter jeg kom til å få gjennom rekrutteringen, og av hensyn til blant annet personvern og innhenting av samtykke, ble prosjektet opprinnelig utformet med to ulike tilnærminger. Jeg utformet to ulike intervjuguider, en som var tiltenkt intervju med personer med fysiske funksjonsnedsettelse, mens den andre fokuserte på personer med kognitive funksjonsnedsettelse. Ettersom sistnevnte gruppe på grunn av sin kognitive funksjonsevne trolig ikke ville forstått omfanget, ble det utformet en generell intervjuguide til tredjepersoner, slik som verger, saksbehandlere, bankansatte eller omsorgspersonell.

For å komme i kontakt med denne målgruppen søkte jeg på relevante søkeord tilknyttet målgruppen, for å finne ulike organisasjoner som representerer personer med ulike funksjonsnedsettelse og pårørende. Formålet med å ta kontakt med disse organisasjonene var å videreformidle informasjon om prosjektet mitt, slik at jeg kunne komme i kontakt med relevante deltakere.

Jeg startet med å sende e-post til seks ulike interesseorganisasjoner, paraplyorganisasjoner og statlig etater, med rask respons. Jeg ble informert om at BankID-tilgangsproblematikken primært rammer personer med *kognitive* funksjonsnedsettelse fremfor de med *fysiske* funksjonsnedsettelse, og valgte derfor å justere denne spesifikasjonen i rekrutteringsinformasjonen i den påfølgende prosessen. De første organisasjonene anbefalte meg totalt tolv andre organisasjoner og flere enkeltpersoner jeg kunne ta kontakt med videre, samt ga meg innsikt i arbeidet deres med å adressere problematikken. Jeg ble hovedsakelig anbefalt interesseorganisasjoner for ulike funksjonsnedsettelse, alt fra utviklingshemming, hørselshemmede, synshemmede, autisme og andre mer spesifikke diagnoser, men også eldre og asylsøkere. Selv om jeg fikk flere deltakere som var interesserte allerede gjennom de første organisasjonene jeg tok kontakt med, valgte jeg likevel å kontakte flertallet av organisasjonene jeg ble anbefalt, for å sikre et mer variert utvalg. I tillegg valgte jeg å kontakte mer lokale organisasjoner i håp å få til fysiske intervju. Organisasjonene fortalte at de videresendte prosjektinformasjonen til sine medlemmer, delte i interne grupper og la ut på nettsiden deres. Jeg ble også anbefalt å legge ut forespørsel på relevante Facebook-sider ettersom de ikke hadde mulighet til å sette meg i direkte kontakt med aktuelle kandidater, mens flere ikke svarte. Generelt sett ble det vist et stort engasjement og personene jeg var i kontakt med var svært behjelpelige, og snøball-metoden viste seg å være svært effektiv (Small, 2009, s.14). Oppgaven har gradvis utviklet og spisset seg ut i fra hvilke personer som meldte sin interesse.

5.2.2 Utvalget

I denne delen skal jeg etablere hvem og hva utvalget i denne oppgaven består av. Det var totalt åtte personer som deltok, hvor alle sammen hadde den doble rollen som verge og foreldre til en person med kognitiv funksjonsnedsettelse, som ikke har tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået. Dette er nære familiemedlemmer som hjelper en person med nedsatt funksjonsevne med både økonomiske og personlige forhold, en såkalt alminnelig verge. Vergene ble rekruttert via fem ulike interesseorganisasjoner som har arbeidet med denne og lignende problemstillinger. Av den grunn var det også et gjennomgående fellestrekk blant vergene at de alle hadde erfaring fra ulike interesseorganisasjoner og foreninger, enten som medlemmer, styremedlemmer eller sekretærer. Disse erfaringene, kombinert med yrkesbakgrunnen deres, bidro til at alle vergene hadde en solid og stødig digital kompetanse.

Vergene kom fra ulike deler av landet, hvor tre av de var fra Rogaland, to fra Østfold, mens det var én fra Agder, Vestland og Oslo. Denne spredningen indikerer at problemet med manglende tilgang til eID på høyeste sikkerhetsnivå er et utbredt nasjonalt landsdekkende problem. Stedspreferansen i rekrutteringsprosessen kan tilsynelatende ha påvirket hvem som valgte å delta i prosjektet, ettersom en interessant observasjon var at tre av deltakerne fortalte at de både var født og oppvokst i Nord-Norge, men som på dette tidspunktet var bosatt andre steder i landet.

Når det gjaldt kjønnsfordelingen blant informantene, var det tre menn og fem kvinner. Alle mennene snakket på vegne av sønnen sin, mens blant kvinnene var det én som snakket på vegne av sønnen sin, mens de resterende kvinnene snakket på vegne av datteren sin. Den nøyaktige alderen for alle vergene kom ikke direkte fram, men to av dem var pensjonister. Vergehavernes alder varierte mellom 20 og 45 år, det legger en pekepinn på informantenes alder siden de har barn i denne aldersgruppen.

5.3 Forberedelser og gjennomføring

5.3.1 Intervjuguide

I forkant av gjennomføringen av intervjuene utviklet jeg en intervjuguide, som jeg delte opp i tre overordnede deler: innledning/kartlegging, BankID og løsninger. I første delen var jeg opptatt av å starte med åpningsspørsmål som var lette å svare på (Hennink et al., 2020, s.123). Spørsmålene her gikk ut på kartlegge situasjonen rundt vergemål og funksjonsnedsettelse, hvor jeg blant annet spurte om vergelhavernes digitale liv, kognitive funksjonsevne og behov for hjelp. Videre gikk jeg inn på deres erfaringer rundt BankID, om de hadde hatt BankID-tilgang tidligere, eventuelt hvordan de fikk og mistet denne tilgangen. I tillegg spurte jeg om hvordan det fungerte i praksis å ikke ha denne tilgangen, og hvordan det påvirket dem. Som en avsluttende del spurte jeg vergene om hvilke løsninger de så for seg på denne tilgangsproblematikken. Den semistrukturerte intervjuformen tillot meg å stille oppfølgingsspørsmål, som bidro til å skape en balanse mellom åpenhet og struktur i samtalene, som ga en mer naturlig flyt (Tjønndal & Fylling, 2021 s.115; Morris, 2015, s.10). Selv om enhver intervjusituasjon er unik, bidro intervjuguiden til å sikre en viss likhet mellom intervjuene (Hennink et al., 2020, s.118-119; Brinkmann & Kvale, 2018). I tillegg ble strukturen i intervjuene påvirket av både hvordan vergene valgte å svare på spørsmålene og av

hvordan jeg håndterte denne dynamikken, noe som gjorde at jeg på denne måten også hadde påvirkning på kunnskapsproduksjonen (Skilbrei, 2019, s.155-156).

5.3.2 Pilottesting og tilpasninger

I det følgende skal jeg nevne litt om forberedelser før gjennomføringen av intervjuene og tilpasninger jeg foretok underveis i selve intervjuprosessen. For å øke kvaliteten på intervjuene valgte jeg å gjennomføre prøveintervjuer med et par nære kontakter (Brinkmann & Kvale, 2018, s.52). Ved å teste det på to ulike personer forsikret jeg meg om at informasjonen jeg presenterte og spørsmålene jeg stilte ga mening og var tydelige. Gjennom testrundene fikk jeg testet spørsmålene, motta tilbakemeldinger om hva som fungerte og ikke, og dermed fikk jeg tilpasset intervjuguiden før den faktiske datainnsamlingen startet (Brinkmann & Kvale, 2018, s.168). Tilpasningene besto hovedsakelig i å formulere spørsmålene og informasjonsskrivet på en mer muntlig og forståelig måte, samt justere litt på rekkefølgen på spørsmålene. Ved gjennomføringen av intervjuene med prosjektdeltakerne, viste det seg at endringen av rekkefølgen på spørsmålene ikke hadde stor betydning, siden deltakerne ofte gjennom å dele sine erfaringer besvarte flere spørsmål samtidig. Likevel bidro pilotintervjuene til at jeg ble mer komfortabel i intervjusituasjonen.

På grunn av at informantene befant seg i ulike deler av landet, var det vanskelig å få til å møtes fysisk på grunn av avstanden. Alle intervjuene ble gjennomført digitalt over Teams, ettersom dette var den plattformen alle informantene foretrakk og var fortrolige med. En digital intervjusituasjon kan oppleves som mer komfortabelt for vergene ettersom det kan foregå innenfor en selvvalgt ramme, som for eksempel hjemme i sofaen (Tjønning & Fylling, 2021, s.119). Det ble anvendt en synkron verbal intervjuform, som vil si at jeg og informanten kommuniserte muntlig mens vi var på nett samtidig, med direktesendt video (Tjønndal & Fylling, 2021, s.122-123).

Intervjuene ble gjennomført mellom 1.september og 19.oktober 2023. Lengden på intervjuene varierte mellom 20 og 90 minutter, hvor flesteparten lå på over 40 minutter. Til sammen varte de åtte intervjuene i 367 minutter, som tilsvarer over seks timer. Jeg opplevde en gjennomgående ivrighet og engasjement fra informantene, som førte til at jeg flere ganger opplevde at jeg knapt rakk å ønske de velkommen og fortelle om rettighetene deres før de startet å dele, og at de ofte svarte på flere spørsmål samtidig. Engasjementet førte også til at vi kom inn på andre problemstillinger som denne gruppen møter. Det var derfor viktig at jeg

som forsker forsøker å holde den røde tråden, samtidig som jeg flere ganger lot de snakke tilnærmet fritt, både for min egen læring og få mer kontekst til å forstå hvor omfattende gruppens utfordringer med forskjellsbehandling er.

En av deltakerne, som var bosatt i Oslo-området og antok at jeg også var det, foretrakk opprinnelig et fysisk møte. Etter en telefonsamtale ble hun imidlertid klar over at dette ville være vanskelig, da hun oppdaget at jeg bodde i Nord-Norge. Jeg forsøkte likevel å avtale et tidspunkt for et fysisk intervju ved mitt neste besøk i Oslo, som var to måneder frem i tid, men ettersom vi da allerede hadde etablert en god dialog, bestemte vi oss for å fortsette samtalen og ta intervjuet via Teams på det aktuelle tidspunktet.

Før det første intervjuet, hadde jeg fått begrenset informasjon om deltakeren, og antok at jeg skulle intervju en organisasjonsansatt. Imidlertid viste det seg at denne deltakeren hadde en personlig erfaring som verge for en person med nedsatt kognitiv funksjonsevne, og dermed deltok primært som verge snarere enn som organisasjonsansatt. Denne uventede dynamikken førte til at den forberedte intervjuguiden ikke var direkte anvendbar, og det krevde derfor at jeg som intervjuer tok et skritt tilbake og inntok en noe mer improviserende rolle. Jeg måtte omformulere og tilpasse spørsmålene underveis i intervjuet for å adressere den nye konteksten. Denne situasjonen genererte en viss grad av stress, både av den grunn at det var mitt første intervju og fordi det oppstod uforventet informasjon som jeg ikke var forberedt på. Likevel er det viktig å understreke at jeg viste en evne til å tilpasse meg situasjonen og taklet utfordringen på en smidig måte. Jeg opplevde at jeg håndterte denne situasjonen på en profesjonell måte, med en overbevisning om at tilpasningen ble gjort ubemerket. Heldigvis hadde jeg i forkant av det første intervjuet gjennomført et par testintervjuer, for at jeg skulle bli bedre kjent med både intervjusituasjonen og intervjuguiden (Tjønning & Fylling, 2021, s.129). Dette mener jeg bidro til å takle situasjonen på en bedre måte og i større grad klare å tilpasse de forhåndsbestemte spørsmålene. Den første intervjuerfaringen gjorde meg bedre rustet til å håndtere de påfølgende intervjuene. Ettersom fellesnevneren for alle deltakerne som meldte sin interesse til prosjektet, var verger til sine barn som hadde en kognitiv funksjonsnedsettelse, måtte jeg av denne grunn tilpasse intervjuguiden, slik at spørsmålene ble sentrert mer rundt vergenes oppfatninger, opplevelser og erfaringer, heller enn personen med nedsatt funksjonsevne, ettersom det er vergen som må håndtere dette på vegne av vergehaveren.

5.3.3 Opptak og transkribering

Det er sentralt at både innsamling og lagring av data og personopplysninger må foregå på en sikker måte (Jacobsen, 2022, s.52). For å ta opptak av intervjuene valgte jeg å ta i bruk en gammel telefon til å ta lydopptak av intervjuene, istedenfor institusjonens egen lydopptak-app. Dette var på grunn av flere rapporterte tilfeller om tap av opptaksdata for tidligere forskere, en risiko jeg ønsket å unngå. En av grunnene til at man burde unngå å bruke lydopptaksappen som er på telefonen, er fordi det er en enhet med ekstern tilkobling, der dataene ikke lagres på et like sikkert vis på grunn av både internett- og bluetooth-tilgang, som gjør den mer sårbar i møte med eventuell hacking eller uautorisert tilgang (Jacobsen, 2022, s.52). For å sørge for at denne metoden var mest mulig pålitelig, sørget jeg alltid for at både wifi og bluetooth var slått av under opptakene. Bruk av en separat enhet sørget i tillegg for å holde opptakene adskilt fra andre personlige og sensitive data på enheten, samt minimert risikoen for teknologiske problemer og tap av intervjumateriale. Ved første intervju ble jeg oppmerksom på at Teams har en funksjonalitet knyttet til opptak og automatisk transkribering, og valgte derfor å anvende lydopptak gjennom telefonen som en reserveløsning i tilfelle noe uforutsett skulle skje. I etterkant ble det innsamlede datamaterialet lagret på en sikker måte.

Underveis i selve intervjuene tok jeg håndskrevne notater av det jeg anså som mest sentralt, samtidig som jeg noterte meg viktig informasjon for å huske informasjon underveis i selve intervjuet. Arbeidet med transkriberingen startet i kort tid etter intervjuene var gjennomført mens det enda var friskt i minne. Transkriberingen er avgjørende for den påfølgende analysen, ettersom det innebærer å omforme de muntlige intervjuene til skriftlig tekst (Hennink et al., 2020, s.216). Når transkriberingsnotatene ble lastet ned fra Teams ble de presentert i Word-dokumenter, det ble derfor naturlig å fortsette arbeidet i Word-formatet, og samle de i ett og samme dokument. På grunn av blant annet variasjoner i deltakernes dialekter viste den automatiske transkriberingen seg å være veldig unøyaktig og det forekom en god del feil i dataene. Jeg sitter derfor igjen med en oppfatning om at transkriberingsprosessen i dette tilfelle, ville tatt like lang tid å gjøre manuelt som å korrigere et automatisk generert transkripsjon. I første fase av transkriberingen valgte jeg å inkludere alle elementer fra intervjuopptakene, dette inkluderte alt som ble sagt, pauser, ironiske latter og andre lyder, samt samtalene fra introduksjonen og avslutningene. Videre valgte jeg å oversette dialekt til bokmål, og jeg fjernet mye av de muntlige nølingene som «eeh» for å gjøre setningene mer sammenhengende, spesielt for de sitatene som brukes i prosjektet (Grenness, 2020, s.66-67).

5.4 Analyseprosessen

I dette delkapittelet skal jeg gå nærmere inn på hvordan jeg gikk frem i analyseringen av det innsamlede datamaterialet, ved å se på strategier og kodingen.

5.4.1 Strategi

Analysestrategien prosjektet følger er en abduktiv tilnærming, som er en kombinasjon av induktiv og deduktiv tilnærming. En abduktiv tilnærming er «en kontinuerlig vekselvirkning mellom teori og empiri, der ingen av de to kan sies å ha forrang» (Jacobsen, 2022, s.38). Gjennom denne tilnærmingen, samlet jeg først inn materiale, deretter analyserte og tolket dette for å se etter mønstre, der analysen bidrar til å videreutvikle teoretiske perspektiver og forståelsen av empirien (Thagaard, 2018, s.184). Det kan derfor argumenteres for at jeg har anvendt en induktiv tilnærming ved at jeg systematisk innhentet litteratur og teoretiske perspektiver underveis og i etterkant av intervjuene, der intervjumaterialet har vært avgjørende for å legge det teoretiske rammeverket for oppgaven (Tjora, 2012, s.223).

Samtidig som jeg har anvendt en mer deduktiv analytisk forskningsstrategi, hvor begrepene jeg har tilknyttet intervjumaterialet har bakgrunn i teoretiske perspektiver. Ved bruk av en abduktiv tilnærming stilles det spørsmål ved tradisjonelle tenkemåter, og åpnes opp for å analysere datamaterialet fra ulike synsvinkler for å vurdere om enkelte teorier passer bedre enn andre for å forstå og beskrive de fenomenene og sammenhengene som undersøker (Mirza et al, 2014 i Jacobsen, 2022, s.228).

5.4.2 Koding

Jeg har benyttet en tematisk analysetilnærming for å identifisere sentrale temaer og mønstre i informantenes erfaringer og perspektiver (Hennink et al., 2020, s.219, 247). Gjennom denne tilnærmingen ble dataene gruppert etter viktige fellestrekk, der hvert tema var en kategori (Johannessen et al., 2020, s.279). I den første gjennomgangen av intervjutranskripsjonen kodet jeg bredt ved å markere sitater jeg mente var beskrivende og viktige, med bruk av én farge (Johannessen et al., 2020, s.303-304). I den videre organiseringen av innholdet tok jeg i bruk flere ulike fargekoder for å markere forskjellige kategorier (Dalen, 2020, s.69). I de påfølgende gjennomgangene av datamaterialet, endret jeg fargen på sitatene ut ifra hvilke overordnede kategorier de passet under. Disse kategoriene var basert på intervjuguiden og fulgte intervju spørsmålene. Den første delen kartla vergehavernes kognitive evner og digitale liv, mens den andre delen fokuserte på oppgavene vergene utførte. I den tredje delen var det

overordnede temaet BankID, der det ble inkludert om vergene hadde hatt tilgang til BankID tidligere, og i så tilfelle hvordan de hadde fått det og mistet det. Gjennom kodingen og kategoriseringen ble intervjumaterialet meningsfortettet for å redusere og komprimere utsagnene (Brinkmann & Kvale, 2018, s.232).

Deretter sorterte jeg sitatene inn i en tabell for å få mer visuell oversikt. Dette gjorde det lettere å håndtere det omfattende datamateriale, som består av lange sitater fra mange informanter, delt inn i ulike spørsmål. Jeg prøvde meg fram med ulike programvarer for å organisere dataene i en tabell. Tabelloversikten gjorde det enklere å sammenligne på tvers av informantene og identifisere likheter og ulikheter. Det ga meg en god oversikt og struktur over hver enkelt informant ved siden av hverandre, sortert etter overordnende tematikker og spørsmål med sitater og informasjon. Videre valgte jeg å overføre dataene tilbake i et Word-dokument, der jeg beholdt den samme oppbygningen med hver av informantenes svar etter spørsmål. Gjennom kodingen ble det tydeligere at enkelte begreper og uttrykk gjentok seg på tvers av intervjuene. For å visualisere dette valgte jeg å lage en ordsky ved bruk av søkefunksjonen i Word for å identifisere hvor mange ganger spesifikke ord ble sagt i det samlede datamaterialet. I tillegg til å gå gjennom intervjumateriale flere ganger underveis i kodingen, gjennomgikk jeg det flere ganger i kategoriserings- og analysefasene, for å identifisere nye sammenhenger eller som i den senere prosessen viste seg å være relevant (Johannessen et al., 2020, s.304).

5.5 Ethiske refleksjoner

Forskningsprosjektet ble godkjent av Sikt (Kunnskapssektorens tjenesteleverandør) i starten av august 2024, og i løpet av september var flesteparten av intervjuene gjennomført. *Den nasjonale forskningsetiske komité samfunnsvitenskap og humaniora* (NESH) fastsetter kravene for etikk som må i forskningsprosessen. I det følgende vil det bli gått nærmere inn på hvordan det har blitt sørget for etisk behandling av oppgavens deltakere, hvor blir lagt særlig vekt på sårbar gruppe, informert samtykke, ivaretagelse av personvern, integritet og konfidensialitet og til slutt refleksjoner rundt forskerrefleksiviteten.

5.5.1 Sårbar gruppe, personvern og integritet

Ved utførelse av forskning på sårbare grupper er det nødvendig å rette ekstra oppmerksomhet til utvalg, rekruttering, samtykkeinnhenting, informasjon til deltakerne, den potensielle belastningen ved deltakelse og forskerens kompetanse (Tjønndal & Fylling, 2021). Personer

med nedsatt kognitiv funksjonsevne er en sårbar gruppe ved at de har «en livssituasjon som gjør dem mer sårbare enn andre» (Sikt, 2023). Denne oppgaven utforsker en tematikk som innebærer at denne sårbare gruppen utforskes, men ettersom gruppen ikke er i stand til å kommunisere på egne vegner, var det nødvendig å engasjere seg med vergene eller foreldrene deres.

Det er viktig å først påpeke at det ble gitt forskningstillatelse til å intervjuere verger om tredjepersoner og forhold som inkluderer vergehaver, inkludert personlige forhold og helseopplysninger. Det ble i denne oppgaven ansett som nødvendig å innhente helseopplysninger om funksjonsnedsettelsen til personen som rammes av manglende tilgang til BankID, blant annet for å forstå hvordan funksjonsnedsettelsen påvirker deres digitale liv, men også vergenes ansvarsområde. I tillegg var det sentralt for å få innsikt i den kognitive kapasiteten, hvorfor de trenger verge og hvorfor de blir nektet BankID. Det var her viktig å anerkjenne at skillet mellom sensitiv, privat og offentlig informasjon kan variere fra person til person, og respektere at deltakerne kan foretrekke å gi begrenset innsyn i informasjon om sykdom og helse (NESH, 2021, s.25). I utgangspunktet har verger taushetsplikt om personlige forhold om vergehaver, samtidig er det er vergen som har samtykkekompetansen til å samtykke til at opplysninger om vergehaver blir inkludert i forskningsprosjekt, særlig når vergen også er forelderen til vergehaveren. Vergene fungerer som en viktig kanal for å sikre at stemmene deres blir hørt og representert på en adekvat måte. Vergene fungerer derfor som denne gruppens representanter, ettersom flesteparten av personene med nedsatt kognitiv funksjonsevne ikke vil ha evnen til å forstå omfanget av å være med i et forskningsprosjekt. Det er likevel viktig å understreke at selv om vergene noen ganger snakker på vegne av vergehaveren, er det likevel vergenes personlige erfaringer som er i fokus. Men på grunn av at vergenes erfaringer i stor grad rammer personene med funksjonsnedsettelse, er det vanskelig å unngå å prate om vergehavernes liv og helserelatert informasjon. Det ble likevel sørget for at dette skjedde på en etisk forsvarlig måte, der det i gjennomføringen av intervjuene alltid ble forsøkt å begrense de sensitive opplysningene, og at verken vergene eller vergehaverne skal kunne gjenkjennes i oppgaven. Oppgaven vil kunne være til stor nytte for gruppen ettersom å snakke med vergene gir tilgang til informasjon som er verdifullt for å oppnå bedre forståelse for deres behov og utfordringer, noe som igjen kan bedre deres livskvalitet, realisering av rettigheter og tilgang til tjenester.

Et kjerneprinsipp i forskningsetikk er «do no harm»-prinsippet, som forplikter meg som forsker til å alltid minimere risikoen for at deltakerne påføres skade eller opplever andre

ugunstige konsekvenser som følge av sin deltakelse i prosjektet (Hennink et al., 2020, s.71-77). I forkant av hvert intervju understrekte jeg viktigheten av at informantene forsøker å begrense delingen av sensitive opplysninger, og heller prøve å snakke på et mer generelt nivå. Det ble forsøkt å overholde anonymiteten til verghaverne, men navnene deres ble avslørt innimellom, men dette ble anonymisert i transkriberingen av intervjuene. Informantene ble også anonymisert, som vil si at deltakerne ikke kan identifiseres eller at informasjonen de oppgir skal kunne spores tilbake til dem, og er en betydningsfull praksis for å beskytte deltakernes integritet og konfidensialitet (NESH, 2021, s.23; Hennink et al., 2020, s.79, 83). Under datainnsamlingsprosessen holdte jeg oversikt over deltakerne ved å tildele de hvert sitt pseudonym som 'Informant 1' etc., som jeg i denne oppgaven har endret til 'Verge 1' etc. (NESH, 2021, s.23). Deltakernes integritet og konfidensialitet ble ytterligere beskyttet gjennom en forsvarlig håndtering og oppbevaring av all innsamlet datamateriale i tråd med forskningsinstitusjonens retningslinjer (NESH, 2021, s.23; Brinkmann & Kvale, 2018, s.33). Etter at prosjektet er avsluttet vil materialet slettes, når det ikke lenger er nødvendig for forskningsformålet (NESH, 2021, s.25).

5.5.2 Informert samtykke

I ethvert forskningsprosjekt er det vesentlig at det gjennomføres i tråd med anerkjente forskningsetiske retningslinjer som omhandler prinsippene om respekt, beskyttelse og rettferdighet. Sentralt i denne konteksten er nødvendigheten av å innhente et samtykke som oppfyller kravene til å være både «frivillig, informert, utvetydig og helst dokumenterbart» (NESH, 2021, s.8, 18, 29). I denne oppgaven ble informantene nøye informert om karakteren av deres deltakelse, oppgavens formål og deres rett til å trekke seg uten behov for begrunnelse eller frykt for negative konsekvenser (NESH, 2021, s.18; Brinkmann & Kvale, 2018, s.32-33). Gitt den digitale utførelsen av intervjuene, ble informasjonsskrivet sendt på e-post til deltakerne i forkant av intervjuet. Jeg sørget likevel å gå gjennom rettighetene deres imens lyd- og videoopptaket var på, slik at det var dokumentert at deltakerne var blitt informert om deres rettigheter, samtidig som det dokumenterte at deltakerne ga sitt samtykke muntlig, noe de gjorde ved å oppgi sitt fulle navn og dagens dato (NESH, 2021, s.19; Hennink et al., 2020, s.72). Denne fremgangsmåten sikret at informert samtykke ble oppnådd på en tydelig og dokumenterbar måte, i tråd med etiske retningslinjer.

5.5.3 Forskerrefleksivitet

Forskerrefleksiviteten innebærer en kontinuerlig bevissthet og refleksjon rundt min egen posisjon og rolle som forsker, samt hvordan dette kan påvirke forskningsprosessen på alle stadier og på ulike nivåer, både personlig og mellommenneskelig (Hennink et al., 2020, s. 19, 323). Jeg tydeliggjorde min rolle og mitt ansvar overfor deltakerne og var ekstra påpasselig med bruk av betegnelser som kan være nedsettende eller føre til urimelig generalisering eller stigmatisering av gruppen (NESH, 2021, s.29). Jeg innledet intervjuene med å spørre hva deltakerne personlig mente er den riktige måten å omtale gruppen på. Selv om vergene ikke tilhører den direkte sårbare gruppen, representerer de likevel enkeltpersoner som befinner seg i en sårbar situasjon, dermed er det like viktig å være oppmerksom på ordbruken (NESH, 2021, s.29).

Sikt (2023) uttrykker at det er viktig å ha relevant erfaring når det utføres forskning på sårbare grupper, at de kan ha et særskilt behov for beskyttelse og derfor krever ekstra varsomhet (NESH, 2021). Kravet om erfaring kan unnvikes noe i denne sammenhengen, ettersom informantene er vergene og ikke vergehaverne. Til tross for at jeg personlig ikke besitter direkte erfaring med den aktuelle gruppen, har jeg likevel lagt ned betydelige forberedelser og prioritert å møte deltakerne med åpenhet, vennlighet og en god lytteevne (Aase & Fossåskaret, 2014, s.104). En åpenhet rundt mine begrensede personlige erfaringer har vist seg å være nyttig og fordelaktig ettersom dette har ført til mer detaljerte svar, som har gitt en dypere forståelse av både vergenes og vergehaverens situasjon og utfordringer. Etter de første intervjuene var gjennomført, hadde jeg allerede fått en god innsikt i et felt jeg kunne lite om fra før, men jeg valgte likevel å beholde den samme forskerposisjonen gjennom alle intervjuene hvor jeg virket uvitende, med den hensikt å oppmuntre informantene til å gi mer utfyllende og dyptgående svar. I andre tilfeller følte jeg som forsker en plikt til å dele oppdateringer og fremskritt på feltet med deltakerne, ettersom det var i både vergene og vergehavernes favør å få vite det. Ifølge Brinkmann og Kvale (2018, s.196) er det å være erindrende en forskeregenskap som er sentral for å oppfatte og søke ytterligere innsikt fra informantenes uttalelser. Denne dynamikken gjorde at min rolle som intervjuer utviklet seg fra en fase med forberedte spørsmål, til å stille oppfølgingsspørsmål basert på egen nysgjerrighet, til å innta en strategisk tilnærming hvor jeg la skjul på mine kjennskap til svarene, og til slutt til en ansvarsfølelse om å opplyse informantene om relevant informasjon. I tillegg førte dette til at jeg allerede i selve intervjuprosessen oppnådde en tidlig refleksjon over innsamlet materiale i samarbeid med informantene.

5.6 Styrker og svakheter ved undersøkelsesopplegget

Noen av utfordringene med prosjektet har blitt tatt opp underveis, og i det følgende skal jeg ta opp flere mulige utfordringer og styrker ved forskningsprosjektet. For det første fokuserer dette forskningsprosjektet kun på én av mange grupper som opplever digitalt utenforskap. Det er langt flere grupper som ikke får tilgang til BankID, som opplever utfordringer i møte med den økte digitaliseringen eller som har behov for bistand og veiledning. Det kan derfor anses som en begrensning på oppgaven at den ikke inkluderer andre grupper som opplever lignende utfordringer, men det gir derimot en mer detaljert og spesifikk innsikt i den aktuelle gruppen. Dersom det hadde blitt meldt interesse fra flere av de ulike organisasjoner jeg kontaktet, vil jeg trolig sittet med et mer variert utvalg, blant annet bestående av ulike grupper, som for eksempel asylsøkere og flyktninger, eller av ulike kognitive og fysiske funksjonsnedsettelse som for eksempel demens, mangel på syn eller armer.

I rekrutteringsprosessen valgte jeg kun å ta kontakt med relevante organisasjoner for personer med funksjonsnedsettelse, ettersom jeg var mest interessert i å få frem de personlige erfaringene og påvirkningene manglende BankID medfører. Dette har vært styrende for hvilke informanter jeg fikk tak i. Jeg skulle gjerne fått tak i profesjonelle verger for å få innsikt i hvordan de opplever, løser og eventuelt blir påvirket av en manglende BankID-tilgang. I tillegg kunne jeg snakket med blant annet assistenter og annet omsorgspersonell som er i kontakt med vergehaverne, bankpersonell og andre som møter og behandler mennesker som enten ikke får tilgang til BankID eller som opplever utfordringer med bruken.

I tillegg kunne det at rekrutteringen og intervjuene ble gjennomført digitalt være problematisk med tanke på at denne oppgaven skal undersøke et digitalt utenforskap. Det kunne betyde at den digitale kompetansen eller tilgjengeligheten var begrenset. Fokuset i prosjektet er imidlertid på personer med funksjonsnedsettelse som ikke får tilgang til BankID, noe som ikke nødvendigvis indikerer lav digital kompetanse eller tilgjengelighet. Kommunikasjonen har primært foregått via e-post, telefon og Teams, som er digitale plattformer som ikke krever BankID-tilgang.

Den største fordelen med at jeg kun fikk digitale intervjuer, er at de er stedsuavhengig, noe som ikke medførte noen geografiske begrensninger i rekrutteringen av deltakere. Det tillot meg å snakke med personer på tvers av fylkesgrenser, uavhengig av bosted og prosjektets begrensede økonomiske ressurser og korte tidsramme (Tjønndal & Fylling, 2021, s.111).

Dette kan bidra til å gi data som potensielt kan være mer representativt, og dermed øke betydningen av resultatene. Samtidig kan det å bevege seg utenfor de områdene hvor det typisk utføres mye forskning være verdifullt, ettersom det kan føre til at man oppdager nye perspektiver, mønstre eller sammenhenger som ellers ikke ville blitt oppdaget. Likevel kan en digital gjennomføring av intervjuer virke svekkende på den dyptgående intervju kvaliteten, ettersom det kan være utfordrende «å uttrykke empati» og «speile følelsene» gjennom en skjerm, særlig ved «personlige og sensitive tema» (Tjønndal & Fylling, 2021, s.115). I tillegg kan en digital gjennomføring by på tekniske problemer gjennom for eksempel dårlig internettforbindelse, innloggingsproblemer og dårlig lyd kvalitet, som igjen kan påvirke flyten i samtalen og dermed også kvaliteten (Tjønndal & Fylling, 2021). Det var flere deltakere som uttrykte et ønske at jeg kunne møtt de fysisk for å få et mer helhetlig inntrykk av hvordan hverdagssituasjonen deres er, særlig når det kom frem at jeg ikke hadde personlige erfaringer på dette feltet. Likevel uttrykte alle deltakerne at det gikk over all forventning å ha intervjuet digitalt, og at dette var en god løsning når de geografiske avstandene er store.

6 Analyse

Datamaterialet består av åtte dybdeintervjuene med alminnelige verger som er foreldre til personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne. I dette kapittelet legger jeg ekstra fokus på informantenes historier og sitater. Gjennomgangen er delt inn i tre overordnede deler: Først går jeg nærmere inn på hvem vergene og vergehaverne er, med fokus på deres rolle som alminnelige verger, hvordan det er mange likheter og samtidig ulikheter mellom det digitale livene til vergehaverne. Videre går jeg inn på informantenes erfaringer og opplevelser relatert til manglende tilgang til BankID, da særlig de konkrete utfordringer og barrierene det medfører. Til slutt går jeg nærmere inn på vergenes forslag om mulige løsninger, i lys av deres bekymringer til profesjonelle verger og en økt frykt for svindel.

6.1 Verger og vergehavere

I denne delen skal jeg gå nærmere inn på hvem som er vergene og vergehaverne. Jeg starter med å se nærmere på informantene i oppgaven og de mest sentrale oppgavene deres. Videre går jeg på hvem de er verge for, ved å se på vergehaverne gjennom å se på hvilken funksjonsnedsettelse de har, det kognitive funksjonsnivået, hvilket behov for hjelp de har og hvilken posisjon de har i den digitale sfæren. Jeg skal også se på hvilke oppgaver vergene gjør på vegne av vergehaveren og hvilken rolle de har i deres liv. Denne gjennomgangen og nødvendig gjennomgang til neste kapittel som tar for seg BankID.

6.1.1 De alminnelige vergene

Vergene er de som har myndighet og ansvar for å ta avgjørelser på vegne av en person som er underlagt vergemål. Felles for alle informantene i denne studien er at de er alminnelige verger, med nærstående relasjon (foreldre) til vergehaverne, som alle har en kognitiv funksjonsnedsettelse, der vergemålet omfatter både økonomiske og personlige forhold. Selv om alle vergehaverne i denne oppgaven har en funksjonsnedsettelse, er ikke det å være under vergemål automatisk knyttet til å ha en funksjonsnedsettelse.

Alminnelige verger utfører, på lik linje med profesjonelle verger, en rekke økonomiske oppgaver samtidig som de tar de seg av personlige forhold i tillegg. Sett i forhold til profesjonelle verger, er vergene i denne studien helt 'vanlige' mennesker, uten spesialisert opplæring, som har påtatt seg vergeansvaret fordi de er i en nærstående relasjon til vergehaveren. I denne oppgaven varierer vergenes oppgave- og ansvarsområde, men felles er

at de alle har et omfattende ansvarsområde, som omfatter både den økonomiske, helsemessige, personlige og sosiale oppfølgingen. En av vergene oppsummerer skillet mellom fulltidsverge og 'vanlig' verge ved å påpeke at:

«har du helt *lett* utviklingshemming, har du heller ikke fullverge, da har du kanskje bare verge på noen få fekte, og da har jo vergen den oppgaven at han skal *hjelp* deg i å utføre oppgavene selv, ikke gjøre dem *på vegne av deg*» (Verge 1).

Vergene forteller at de ordner en rekke praktiske ting på vegne av vergehaveren, der de trekker fram en rekke ulike eksempler, blant annet boligpapirer, boligutgifter, elektronikk, bredbånd, strøm, telefonabonnement, transport, diverse støtteordninger, uføretrygd, utbetaling av lønn eller selvangivelse. Det er også en del helserelaterte oppgaver, som å bestille og ta de med til lege og tannlege, og sørge for at de får reseptene sine. Mens de mer fysiske og hverdagslige tingene som vergehaver trenger hjelp med, som for eksempel matlaging, hygiene og stell, er det oftest assistenter og annet omsorgspersonell som har hovedansvaret for. Vergene forteller at de har ansvaret for å ivareta vergehavers interesser på vegne av dem og har dermed full kontroll over alt. De forteller at de er dem som rent fysisk utfører alle oppgaver, som tar store forpliktelser og signerer på vegne av dem. En av vergene sier at

«Det vil i hans tilfelle være helt nødvendig at noen, jeg eller noen andre, gjør det. (..) Det er den fullmakten jeg har fått fra statsforvalter til å gjøre» (Verge 1).

Vergene forklarer at de har ansvaret for å betale og kontrollere alle regningene og kontoutskriftene på vegne av vergehaver (Verge 1). De forteller at dette skjer under kontroll av statsforvalter, hvor de én gang i året blant annet må sende inn et regnskap (Verge 5), og må derfor for eksempel ta vare på alle kvitteringene på det som bankkortet blir brukt til (Verge 3).

Det er et skille mellom hva de ulike vergene gir av hjelp og hva vergehaverne trenger. Ettersom alle vergene i denne oppgaven er foreldre til vergehaver, er relasjonen flerdimensjonal, noe som sannsynligvis medfører rolleforstyrrelser, som gjør det vanskelig å skille mellom hvilke oppgaver de utfører som foreldre og som verger. Dette indikerer at de har litt andre følelser og interesser, og derfor påtar seg et større ansvar enn det som strengt tatt er pålagt. Likevel understreker de at dersom de ikke utfører disse oppgaven, vil ingen andre gjøre det heller, noe som tydeliggjør behovet av omfanget alle oppgavene de gjør.

6.1.2 Vergehaverne

I denne delen skal jeg gå inn på hvilke kognitiv funksjonsnedsettelse vergehaverne har, i hvilken grad og hvordan påvirker det dem. Først er det viktig å understreke at det er ulike synspunkter og preferanser angående hvordan man bør omtale denne gruppen på. Enkelte av vergene fortalte at de ikke legger særlig stor vekt på terminologi, og mener at forståelsen av deres situasjon er det viktigste, mens andre verger påpekte at det i enkelte sammenhenger er viktigst å være påpasselig med valg av ord for omtale av gruppen. Noen av vergene påpekte at det oppleves gammeldags å bruke begrepet «psykisk utviklingshemmet» (Verge 1), og foretrakk et mer moderne uttrykk som «personer/mennesker med funksjonsnedsettelse» eller «nedsatt funksjonsevne» (Verge 2). Andre pekte på at et mer konkret begrep i vergesammenheng kan være «mennesker med bistandsbehov» (Verge 7). I den videre fremstillingen av datamaterialet blir hovedsakelig betegnelsene «vergehavere» og «personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne» brukt, fremfor «utviklingshemming» ettersom betegnelsen ikke omfatter alle vergehaverne i denne studien, noe jeg skal komme nærmere inn på i det følgende.

6.1.2.1 Kognitiv funksjonsnedsettelse

Det var noe variasjoner i hvilke diagnose de ulike vergehaverne hadde og i hvilken grad, jeg skal derfor i denne delen først gå kort inn på dette, hvor jeg i neste del vil gå nærmere inn på hva dette betyr de ulike vergehaverne. Felles for alle vergehaverne er tilstedeværelsen av en nedsatt kognitiv funksjonsevne.

Av totalt åtte vergehavere, var seks av de diagnostisert med *utviklingshemming* (Vergehaver 1, 2, 3, 4, 6, 8). Utviklingshemming er ofte kjennetegnet av svekkede kognitive, sosiale, motoriske og språklige ferdigheter, hvor det skilles mellom fire ulike nivåer: lett, moderat, alvorlig og dyp (ICD-10, 2023, (F70-F79)). Hva som skiller de ulike nivåene vil bli sett litt nærmere på senere. Av de som var diagnostisert med utviklingshemming var det kun én som hadde en litt lettere grad (vergehaver 4), mens flesteparten av vergehaverne hadde en alvorlig grad av utviklingshemming (Vergehaver 1, 7, 8). Tre av de med utviklingshemming hadde i tillegg hadde *autisme* (Vergehaver 2, 3, 4), mer spesifikt hadde to av de medfødt infantil autisme. Autisme påvirker i stor grad kommunikasjonsevnene og atferd, men som all annen diagnoser er også dette veldig individuelt. At autismen i tillegg er kategorisert som *infantil* vil

si at utviklingsforstyrrelsen var så gjennomgripende at det ble oppdaget før treårsalderen (ICD-10, 2023, kode F84.1).

Den ene av vergehaverne *uten* utviklingshemming hadde kognitiv svikt og fysiske plager forårsaket av en ulykke i tidlig alder (Vergehaver 5), hvor den kognitive funksjonsnedsettelsen kan anses å være på et mildere nivå sammenlignet med de andre vergehaverne i prosjektet. Mens den vergehaveren ble omtalt som «alvorlig funksjonsnedsatt» og hadde en svært sjelden medisinsk tilstand som påvirket personens fysiske og psykiske funksjonsevne (Vergehaver 7).

6.1.2.2 Kognitiv funksjonsevne

For å ytterligere kartlegge vergehavernes kognitive utgangspunkt, skal jeg i denne delen gå nærmere inn på hva de ulike gradene av den kognitive funksjonsnedsettelsen til vergehaverne innebærer. Felles for vergehaverne er at de har behov for tilsyn og assistanse, men hvor stort behovet er varierer mellom de ulike gradene. I det følgende kommer jeg til å ta for meg hver av de relevante inndelingen hver for seg, der jeg trekker frem de aktuelle vergehaverne.

Før jeg går inn på selve inndelingen, er det relevant å påpeke at alle vergehaverne er flyttet hjemmefra og etablert seg utenfor foreldrenes hjem. Bosituasjonene deres varierte, fra kommunal omsorgsbolig til ordinære borettslagsleiligheter kjøpt på det åpne markedet. De fleste vergehaverne hadde personlige assistenter, som enten bodde i turnus hos de eller som hadde støtte fra annet omsorgspersonell. Grunnen til at jeg understreker dette er for å belyse det faktum at til tross for variasjoner i graden av behov for hjelp, har vergehaverne likevel et generelt større behov for hjelp.

Som tidligere nevnt kan utviklingshemming deles opp i fire ulike nivåer: lett, moderat, alvorlig og dyp (ICD-10, 2024). Selv om denne klassifiseringen av nivåer er tilknyttet utviklingshemming, velger jeg likevel å bruke det som et utgangspunkt for å gi en overordnet pekepinn over det kognitive funksjonsnivået til alle vergehaverne, til tross for at enkelte hadde annen diagnose.

ICD-10 (2023, kode F70) hevder at de med *lett* utviklingshemming generelt behersker dagligdagse aktiviteter som å spise og kle på seg selv, men kan oppleve utfordringer knyttet til det sosiale, følelser og atferd. Vergehaver 5 er svært selvstendige i visse oppgaver, som å stelle seg, kle seg og re opp sengen, men sliter med dårlig gangfunksjon og dårlig balanse

(Vergehaver 5). Personene med lettere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse (Vergehaver 4, 5) brukte bankkortet selv, og var veldig opptatt av å skulle betale selv, selv om de ikke forstår ikke at de ikke kan bruke så mye de vil, «så det hun begrenses av, er jo egentlig at når kortet blir tomt så får hun ikke betalt» (Verge 4). Vergen kontrollerte og overvåket kontobevegelsene, med ukentlige innskudd av penger. Dette for å hindre overdreven pengebruk, men samtidig ivareta vergehavers ønske om å handle selv. Dette er en løsning som fungerer for dem når vergehaveren ikke forstår begrensninger, men likevel er selvstendig nok og opptatt av å dra på butikken alene og betale selv. Vedkommende handler derimot ikke på nett, men dersom hun skulle gjort det, ville hun ikke hatt muligheten til det fordi hun ikke har BankID. I de situasjoner hvor det kreves betaling over nett, er det vergen som gjør det, og må overføre fra sitt eget kort – det vil bli gått nærmere inn på denne problemstillingen senere.

Ifølge ICD-10 (2023, kode F71), vil en *moderat* grad av utviklingshemming omfatte en mer redusert evne til å håndtere personlig pleie og motoriske ferdigheter, der noen trenger livslangt tilsyn, mens andre kan lese, skrive og telle. Vergehaverne 2, 3 og 6 har en moderat grad av utviklingshemming, hvor 2 og 3 i tillegg har medfødt infantil autisme. Vergehaver 2 kan skrive på datamaskinen dersom noen sier et ord, men mangler evnen til å lese og skrive. Vergehaver 3

«syns 5-tallet er veldig pent å se på, men han forstår ikke hva 5-tallet kan brukes til. (..) Han er flink til å skrive tall, men skjønner ikke at $10+2$ kan bli 12. Det kan han lure lenge på» (Verge 3).

Eksemplet illustrerer det flere av vergehaverne i denne kategoriseringen opplever, de kan ofte være i stand til å både skrive tall og telle, men opplever begrensninger i forståelsen og betydningen av tallene i en praktisk kontekst. Vergehaver 6 har et eget bankkort, men bruker det ikke på egenhånd, kun sammen med brukerpersonlig assistent eller vergen. «I praksis er det jo assistentene som har tillatelse til å bruke kortet sammen med han» (Verge 6). Mens verge 3 forteller at de har måttet gi fra seg sitt eget bankkort til personalet i boligen. Denne måten å løse det på vil bli diskutert nærmere i neste kapittel.

ICD-10 (2023, kode F72) beskriver kategorien *alvorlig* utviklingshemming som relativt lik det moderate nivået, men med større grad opplever motoriske utfordringer eller annen svekkelse på sentralnervesystemet. I denne kategorien befinner vergehaver 1, 7 og 8. Disse har begrensede språkferdigheter og mangler evnen til å snakke i setninger, skrive eller lese,

det kan dermed være utfordringer knyttet til å føre en samtale med de. Gjentakende blant disse vergehaverne er at de har en imponerende hukommelse og evne til å både repetere og huske lange setninger og har lagd seg standardsvar på det meste (Vergehaver 8). Deres styrke ligger hovedsakelig i det rent mekaniske, som å gjenkjenne ikon, logoer og symboler (Vergehaver 1). De opplever i større grad utfordringer med finmotorikk, eksempelvis har vergehaver 8 vanskeligheter med å ta på seg sko, sokk og glidelås selv, men fungerer godt fysisk og både går og løper uten problemer. Til tross for at vergehaverne tilhører den alvorlige graden av funksjonsnedsettelse, påpeker likevel vergen at vergehaveren er en «voksen dame med erfaringer og humoristisk sans» (Verge 8). Dette trekker fram at de er enkeltmennesker med egne interesser og sosialt liv, til tross for diagnosen. Selvbestemmelse er et tema som ble fremhevet av vergene, hvor de påpekte at vergehaverne har meninger og evnen til å uttrykke dem, men at de ofte mangler den kognitive evnen til å skille mellom viktige beslutninger.

«Han har ikke den kognitive evnen til å skjønne om vi skal ‘betale rørleggeren som må komme’ eller om vi skal ‘kjøpe potetgull’, da vil han velge den korteste vei» (Verge 1).

Det understrekes likevel at selvbestemmelse er helt nødvendig i de tilfellene hvor personene er i stand til det, men erkjenner at det alltid vil være en gruppe som ikke har evnen til å ta avgjørelser og som ikke kan benytte seg av beslutningsstøtte (Verge 1). Disse personene kan ikke bruke bankkort på egenhånd og har heller ikke fått utdelt et bankkort av banken (Verge 8). Verge 1 forteller at de har valgt å løse det på samme måte som de i den moderate gruppen har gjort det, og gitt assistentene i boligen sitt personlige bankkort.

6.1.2.3 Digitalt liv

Ettersom vergehaverne har ulik grad av kognitiv funksjonsevne var det variasjoner i deres digitale liv. Det kan her deles inn i tre ulike grupper: ikke digital, på nett og på sosiale medier. I det følgende vil det komme frem at denne inndelingen vil være nokså lik den tidligere kategoriseringen basert på funksjonsevne.

Den første gruppen består av de som ikke er digital i det hele tatt eller i svært begrenset grad. Vergehaverne 1 og 8, som har en alvorlig grad av funksjonsnedsettelse, og vergehaver 2 som har en moderat funksjonsnedsettelse, hadde ingen digital tilstedeværelse. Vergene har forsøkt å introdusere de for teknologiske verktøy, som nettbrett (1, 2), men de har kun interesse av å se på bilder, og helst av seg selv. Flere av de hadde en telefon, men kun for at assistentene

deres kan ta bilder (Verge 8). Denne gruppen har heller ikke evnen til å forstå for eksempel Vipps (Verge 8). Det kom ikke direkte frem hvilken digital posisjon vergehaver 7 har i den digitale sfæren, men personen er også kategorisert med en alvorlig funksjonsnedsettelse, og basert på informasjonen om vergehaveren er det rimelig å anse personen som ikke-digital.

Den andre gruppen består av vergehaverne 3 og 6, som begge tidligere er kategorisert som med en moderat grad av funksjonsnedsettelse. Disse vergehaverne er tilstede på nett, men er ikke i stand til å være på sosiale medieplattformer. De bruker hovedsakelig nettbrett eller smarttelefon, og kan sende tekstmeldinger, men de bruker ikke digitale hjelpemidler ofte (Verge 3, 6). Til tross for dette mente en av vergene at vergehaver ville forstått Vipps fordi det handler om å «sende penger til, eller få penger fra» (Verge 6). Selv om de ikke var på sosiale medier, hadde de stor interesse av å surfe på nett, men

«Søkte på ting som overhodet ikke har noen verdi. Han er veldig opptatt av å kjøpe seg enebolig i Afrika (..) og skarpslipte samuraisverd» (Verge 3).

Den siste gruppen består av de to vergehaverne (4 og 5) som tidligere er kategorisert under en litt lettere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse. Felles for disse er at de i tillegg til å ha både telefon, nettbrett og datamaskin, var på sosiale medier, men dette foregikk kontrollert, under oppsyn med veldig begrenset tilgang (4). Til tross for den digitale tilstedeværelsen, mener vergen at vergehaveren vil ha vanskeligheter med å forstå mer avanserte digitale tjenester som Vipps, men understreker at «hun vil gjerne ha det, men hun vil ikke ha evnen til å forstå det» (Verge 4). Selv om vergehaver 5 er en av de med en litt lettere grad av funksjonsnedsettelse, som i større grad forstod sosiale medier og brukte datamaskin, var det likevel mest praktisk for vedkommende å bruke en Doro-telefon siden den har fysiske taster, på grunn av at vedkommende hadde en fysisk begrensning i form av skjelvinger i hendene (Verge 5).

Flere av de brukte digitale verktøy og de en lettere grad av funksjonsnedsettelse er på sosiale medier. Det har det siste året blitt foreslått og diskutert hvorvidt BankID skal innføres som et innloggingskrav til sosiale medier, som en måte å regulere aldersgrense (se f.eks. Johansen et al., 2024). Vergene legger fram at en potensiell BankID-innlogging til sosiale medier vil føre til en økt utestengelse for de personene i denne gruppen som har glede av å benytte seg av det (Verge 1).

«Det vil jo utelukke veldig mange (og det vil) være ganske urettferdig for noen som har veldig glede av det, som klarer å håndtere det godt, men som likevel ikke får tilgang til BankID» (Verge 4).

Verge 6 understreker at «det gjør jo barrierene enda flere» og påpeker at «gapet blir enda større» dersom man ikke tar hensyn til at det er noen som ikke får tilgang til BankID, og understreker at «digitalisering er bra for de fleste, men ikke alle» (Verge 6). Det blir også påpekt at denne gruppen vil være ekstra sårbare i møte med digitale verktøy og sosiale medier, både «i hva de sier eller hva de gjør. Det er noen som har logget seg inn på sider der de aldri skulle være» (Verge 1). Verge 3 mener at det må foretas konkrete vurderinger hvorvidt det er nødvendig for denne gruppen å ha tilgang til sosiale medier.

«Man må også vurdere hva de skal bruke TikTok eller Facebook til, at de ikke kommer med innlegg som kan være skadelig for dem selv, eller lokkes til nakenfoto» (Verge 3).

6.2 BankID og verger

I dette delkapittelet blir vergenes opplevelser og erfaringer knyttet til utstedelse og fratakelse av BankID analysert. Vergenes rolle har blitt stadig mer utfordrende i et samfunn som i økende grad krever digitale løsninger, særlig med tanke på BankID. I denne delen blir det sett nærmere på hvordan vergene løser det i praksis å være verge i et gjennomdigitalisert samfunn der det er nødvendig med tilgang til BankID.

6.2.1 Utstedelse og fratakelse av BankID

I den tidligere kartleggingen av vergehavernes kognitive funksjonsnedsettelse, er vergene tydelige på at ingen av vergehaverne vil kunne klare å håndtere BankID helt på egenhånd, uten noe bistand, uavhengig av hvilken gradskategorisering de tilhører. I dette delkapittelet skal jeg sammenfatte de ulike vergenes opplevelser i møte med bankene om utstedelse og fratakelse av BankID. I utvalget varierte det om vergene hadde hatt tilgang til BankID tidligere eller ikke. Dette delte seg i to grupper: de som aldri har hatt eller fått tilgang til BankID, og de som tidligere har hatt tilgang til BankID i mange år, men som ble fratatt det.

Av de åtte vergene var det tre stykker (1, 6, 7) som aldri hadde hatt tilgang til BankID på vegne av vergehaver, enten fordi de aldri har prøvd fordi det var «aldri snakk om det i det hele tatt» (Verge 1), eller fordi de «har fått nei hele veien» (Verge 7). Verge 6 forteller at de

prøvde å få tilgang på BankID for noen år siden, når han som verge skulle søke om lån til å kjøpe bolig, men ble nektet fordi han var verge. Sistnevnte verge (7) har prøvd å få tilgang til BankID i ulike banker i fem år, helt siden vergehaver var 16 år, ettersom det var da de begynte å oppleve mye problemer med tilgang til det offentlige. Dette var fordi vergehaveren begynte på videregående og i helse-verden ble regnes som 'myndig', og forteller at de «har vært veldig frustrert med de BankID-greiene» (Verge 7). Ved opprettelse av konto i banken forteller verge (7) blant annet at de møtte på ulik praksis i ulike banken, ettersom vergehaveren ikke er i stand til å verken samtykke eller fysisk skrive under. Noen banker godtok 'not able to sign', mens andre banker krevde at vergehaveren måtte være med i banken og skrive under, til tross for at vergehaveren ikke var samtykkekompetent eller kunne skrive og lese.

De fem resterende vergene (2, 3, 4, 5, 8) i oppgaven hadde hatt tilgang på BankID i mange år. Vergene (3, 4, 5) forteller at de uproblematisk fikk utstedt BankID da vergehaver ble kunde i banken for første gang, da de fylte 18 år eller siden BankID oppstod. En gjennomgående opplevelse blant vergene er at de for flere år siden fikk utstedt BankID med en oppfatning om at det var lovlig og i samsvar med deres vergefullmakt. Ved utstedelsen av BankID var både vergene og vergehavers opplevelsene svært positive, med et bankpersonale som var både hjelpsomme og imøtekommende.

«Så stolt fikk han blant annet Visa-kort med bilde av en bil på, som han selv hadde plukket ut. Dama i skranken smilte og lo, og synes det var så kjekt at han hadde blitt kunde» (Verge 3).

Verge 2 forteller at de fikk BankID for 6-7 år siden ved at vergehaveres mor holdte hånden hans for å skrive under, ettersom han ikke hadde finmotorikk nok til å skrive for hånd, men kunne skrive på data. Fra utstedelsestidspunktet til fratakelsen, bemerker vergene seg en endring hos bankene i løpet av årene, der de plutselig har blitt veldig mye strengere.

«Det var ikke så vanskelig før, men så plutselig så skulle det liksom være sånn da. Og nå er de veldig strenge» (Verge 5).

Det som var felles for dem alle, var at BankID-tilgangen deres ble sperret og inndratt da banken oppdaget at det var vergen som brukte den (verge 4). Dette skjedde enten fordi de (Verge 5, 8) hadde tastet inn feil passord tre ganger på rad, ved fornyelse av kodebrikken (Verge 3) eller ved inaktivitet (Verge 2). Dette var situasjoner som gjorde at de måtte ta

kontakt med banken, enten over telefon eller ved fysisk oppmøte, som da førte til at banken ble oppmerksom på hvem som egentlig brukte BankID'en. Verge 3 som bare skulle fornye kodebrikken, forteller at da bankpersonalet forstod at det var vergen som brukte BankID'en til vergehaveren:

«da røsker hun den til seg og vi gikk tomhendt fra banken. Og da begynte det utrolige vanskelige arbeidet med å forvalte hans liv og verdier uten BankID» (Verge 3).

Verge 4 forteller at de til tross for at BankID'en ble fratatt, fikk de utstedt en eID med høyt sikkerhetsnivå fra en annen utsteder, men at også denne tilgangen ble trukket tilbake senere. Verge 2 forteller at banken sperret BankID'en til vergehaver med begrunnelsen at «han ikke brukte den nok». Verge 2 påpekte at banken ikke hadde sendt varsler i forkant av dette, til tross for at de hadde tilgang til e-postadresse, men hvor banken pekte på at vergehaveren ikke hadde noe e-post. «Så den der var sleip, synes jeg» (Verge 2). Det kommer også fram gjennom nyhetsartikler at det er flere som har opplevd å få kontoene sine sperret på grunn av et pålegg fra Finanstilsynet om å re-legitimere kundene sine (se f.eks. Eliassen & Sirum-Eikre, 2022). Hvorvidt situasjonen verge 2 forteller om sperring av BankID som følge av inaktivitet, var en del av re-legitimeringsprosessen, er vanskelig å si med sikkerhet.

Mens den siste vergens (8) historie skiller seg litt ut fra de overfor, ettersom vergen fikk utstedt BankID til vergehaveren uten at vergehaveren var med i banken. Dette gikk seg til ved vergen kjente den bankansatte, som også hadde et barn med funksjonsnedsettelse og dermed fikk BankID til vergen selv om han ikke hadde lov.

Fratakelsene av BankID-tilgangen begrunner bankene i at verger ikke har lov til å ha tilgang til noen andres BankID eller at vergehaver ikke har en rett til å ha selve kontoen engang i utgangspunktet. Flere av vergene synes det var sleipe måter av bankene å ta fra BankID'en og enkelte stusset over begrunnelsen de oppga, som for eksempel at 'han ikke brukte den nok' og ikke ga tilstrekkelig med informasjon om det i forkant. Til tross for ubehagelige opplevelser med bankene ved fratakelsene, lå den overordnede begrunnelsen i kravet om enekontroll. Selv om ingen av vergene i sine fortellinger om fratakelsen av BankID-tilgangen, eksplisitt sier at bankens begrunnelsen var svindelrisiko og kravet om enekontroll. Den overordnede begrunnelsen ligger i å hindre risikoen for svindel og økonomisk misbruk det er å ha tilgang til en annens BankID. Verge 4 forteller at fratakelsen av BankID

«var ganske fortvilende, for jeg har jo ansvar for alt av hennes økonomi. Jeg fikk ikke betalt regninger, ingenting, alle kontoene hennes var stengt. Det endte med at banken gjorde en ting de egentlig ikke har lov til, de la alle hennes kontoer inn på min BankID (..) Skjer det noe med, så er det akkurat like langt» (Verge 4).

Samtidig forteller flere av vergene at de har tilgang til vergehavers bankkontoer på egen bankkonto, der de bruker egen BankID for å komme seg inn i bankene deres. En verge (1) forteller at de hadde løst det ved at de helt bevisst ikke har samme bank som vergehaver, slik at de kan gå inn i begge bankene med sin egen BankID (Verge 1). Mens en annen verge (7) forteller at en av bankene krevde at vergen skulle ha konto i samme bank som vergehaver, slik at vergen skulle kunne logge seg inn med sin egen BankID på vergehavers konto.

En annen vergen bemerket imidlertid at vergehavers BankID ikke ble anvendt direkte i banken, ettersom vergen betalte alle regningene via faste overføringer (Verge 2). Flere sa at «det betyr ikke veldig mye overfor banken at vi ikke har BankID» (Verge 2) og at «banken er ikke det verste» (Verge 1). Problemet ligger i å få tilgang til alle andre digitale tjenester på vegne av vergehaveren, der det kreves BankID inn til digitale offentlige og private tjenester (Verge 2)

6.2.1.1 «Må svindle oss fram»

Det er i større grad blitt lagt opp til at man må ha både BankID og Vipps i samfunnet. Personene med funksjonsnedsettelse må, på lik linje med alle andre mennesker, ha både mat, drikke, klær etc, og dette trenger de penger til gjennom et bankkort. Det varierte i hvor stor grad og på hvilken måte vergehaverne brukte bankkortene på.

For de personene med en sterkere grad av funksjonsnedsettelse, hvor de ikke kan bruke bankkort på egenhånd, har de ikke fått utdelt et bankkort av banken heller. Det er flere i denne gruppen som har fått beskjed av banken om at personene med funksjonsnedsettelse ikke har rett på å ha verken sin egen bankkonto eller bankkort. Når verge (8) som mistet BankID-tilgangen på grunn av glemt passordet, ba om å få åpnet kontoen igjen fikk de beskjed av banken om at vergehaveren ikke har «rett på ha den kontoen i det hele tatt» (Verge 8). Vergen forteller at:

«Min rettferdighetssans stritter imot det at (vergehaver) ikke skal ha en bankkonto i sitt navn (..) og at de mistrodde min økonomiske evne til å ta vare på økonomien (til

vergehaber). (..) Jeg satt faktisk i banken og gråt. (..) Første gang (jeg) virkelig møtte diskriminering på vegne av en som var funksjonshemmet og som ikke kan utføre banktjenestene selv og som har muligheten til å forstå dette med penger og sånt (..) Det at jeg ikke kunne ta å hjelpe henne (..) syns jeg var forferdelig, rett og slett. (..) Det er det digitale, de elektroniske ordningene, vi er vant til. Vi begynte jo veldig tidlig med dette, og har brukt det helt siden det kom, helt fra begynnelsen» (Verge 8).

Dette sitatet illustrerer den fysiske og psykiske påkjenningen vergene opplever når de blir fratatt muligheten til å utføre oppgavene deres som verge og sørge for at vergehavernes rettigheter og behov blir ivaretatt. I tillegg viser eksemplet at det ofte er vergene som opplever diskrimineringen på vegne av personen med funksjonsnedsettelse.

I de tilfellene hvor vergehaber ikke har eget bankkort, forteller vergene at de må overlate sitt eget bankkort i eget navn, med bilde av seg selv på og som har samme pinkode som sine andre personlige kort, som i tillegg tappes for deres personlige konto, til de personlige assistentene deres som hjelper dem i det daglige. De forteller at vergehaverne ofte kan ha opptil 30-40 assistenter som potensielt har tilgang på kortet. De forteller at de følger med på bankkontoen daglig fra telefonen sin, sørger for at det aldri står noe særlig med penger på kortet, og at de har muligheten til å gripe inn dersom det er noen rare bevegelser. De forteller at det er svært tungvint, men at det baserer seg på et tillitsforhold til de ansatte.

«Det er jo helt forbudt å gi fra seg et kredittkort med pinkode. Så spurte jeg statsforvalteren, for jeg er jo ansvarlig for hans regnskap 'hvordan gjør vi dette her.. jeg bryter jo loven nær sagt', 'ja, vi vet det' sa han, 'men vi har ikke andre løsninger'. Og da må jeg si at jeg blir veldig forbløffet over det svaret, fordi vi er flere tusen pårørende og verger i Norge som rett og slett må svindle oss fram på det her.. Ja, jeg kaller det svindel egentlig» (Verge 3).

På grunn av at vergehaverne ikke har egen BankID eller Vipps, må vergene bruke sin personlige BankID og Vipps i de tilfellene det kreves. Dette fører til at vergene stadig må legge ut gjøre overføringer fra sine egne kontoer, noe som gjør det utfordrende for vergene å holde styr på og føre regnskap over alle transaksjoner. En annen (Verge 5) forteller også at vergehaveren skal ha mulighet til å delta på fritidsaktiviteten sin, må vergen bruke sitt eget bankkort og BankID ettersom det krever betaling over nett. Dette fører til at vergen må overføre penger og skrive en forklaring. Vergen forteller at det vært svært irriterende å ikke

kunne bruke BankID'en til vergehaver, ettersom BankID er et krav overalt (Verge 5). I møte med statsforvalteren måtte en av vergene (1) forklare en av overføringene som var blitt gjort, der statsforvalteren i begynnelsen var svært uenig i at det var riktig av vergen å foreta kjøp i sitt eget navn og overføre fra egen konto. Vergen forklarer at det var en hverdagslig situasjon om noe så simpelt som å kjøpe brukt fra en 'kjøp og salg'-side på Facebook. Vergen (1) understreker at det kontinuerlig blir lagt hinder langs veien for denne gruppen, der de med et dårlig økonomisk utgangspunkt i dette tilfelle blir nektet å kjøpe brukt. Eksemplet illustrerer at det ikke er lagt opp til at denne gruppen kan ta gode økonomiske og klimavennlige valg. En av vergene (8) var over 70 år gammel, og er ifølge alderen sin å regne i det eldre sjiktet, men hun er en av de som omtaler dagens løsning som både «tullete, gammeldags og tungvint» (Verge 8).

Vergene er opptatt av at det skal være bærekraftig, fordi det er noen andre som skal overta etter de en dag. De omtaler dagens vergeløsning for frustrerende, lite bærekraftig og svært tungvint. Flere av vergehaverne ville ikke forstått Vipps, vergen uttrykket et stort ønske om å disponere en Vipps-konto på vegne av vergehaver, ettersom det ville spart vergene for veldige mye ekstraarbeid. Vergene mener det å frata denne gruppen muligheten til å ha BankID og Vipps, er et uverdigg og alvorlig inngrep i livene deres, som går på bekostning av blant annet deres sosiale liv. Dette gjelder særlig for de med en lettere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse, som er sosiale og gjør ting alene, som å gå på butikken, kjøpe gaver til familie, ta bussen etc.

6.2.2 «Alle har hver sin løsning»

Uten en BankID-tilgang blir vergene møtt med ulike løsninger for å få tilgang til informasjon på vegne av vergehaveren. Noen av løsningene medfører konsekvenser av at de er tidkrevende og trege samt koster mye penger, mens andre løsninger fører til begrenset eller ingen informasjon i det hele tatt. I det følgende skal jeg gå nærmere inn på dette.

6.2.2.1 «Nesten uansett hva det er, så er det spesialordninger»

Mangel på BankID fører til at flere verger opplever å bli kasteballer mellom ulike organisasjoner. De møter på ulike praksiser hos alle de ulike offentlige instansene de er i kontakt med. Ene vergen (7) forteller at når vergehaveren startet på videregående skole måtte hun av-digitaliseres og få alt på papir. Vergen opplever store forskjeller mellom kommunen og fylkeskommunen, men også innad i kommunen. I tjenestene gjennom fylkeskommunen er

brev i vanlig postgang løsningen, mens enkelte avdelinger i kommunen klarer å legge vergehaverens informasjon og post i vergenes Digipost.

«Det jeg synes er mest slitsomt er jo at alle dem vi har kontakt med har hver sin løsning. Fylkeskommunen har en løsning, kommunen har en, banken har en, Pasientsky har en annen og HelseNorge har en femte løsning. (..) Skal forholde deg til åtte forskjellige regler alt etter hvem du har kontakt med» (Verge 7).

De må tråkle seg fram på egenhånd og håpe på at de møter folk som er villige til å bøye regelverket og ordne lokale spesialordninger. Disse spesialordningene går inn under vergens personlige kontoer, og som de fleste vergene påpeker er det ikke slik det skal være. Det er heller ikke bærekraftig, og ved at vergene får spesialordninger, forhindrer dette utvikling av fremtidige løsninger for vergene som kommer i etterkant. Det er heller ikke alle verger som har krefter eller overskudd til å forsøke å få tak i spesialløsninger, og flere av vergene har gitt opp når de har fått et avslag. Det er i tillegg slik at vergene i møte hvert møte med en tjeneste må ta opp kampen på nytt. Dette omtaler de som slitsomt, de blir motløse og helt utslitt av all ekstraarbeidet og motstanden de møter på. Dagens vergeordning er tungvint og frustrerende for vergene, men de forteller at de har ikke noe annet valg enn å stå i det for å sikre at vergehaverens rettigheter blir ivaretatt.

I utvalget varierte det om vergene hadde tilgang til HelseNorge på vegne av vergehaver eller ikke. Verge 2 og 4 forteller at de fikk tilgang til slutt, verge 7 forteller om begrenset tilgang, verge 5 har fått tilgang via sin personlige bruker, mens verge 6 og 3 er totalt utestengt. Jeg skal gå litt nærmere inn på hver av vergenes møte med digital helsetjeneste. Verge (4) forteller at de fikk tilgang til HelseNorge ved at vergehaver signerte under på papirer som hun ikke forstod omfanget eller rekkevidden av, selv om vergen prøvde å informere. Og uttrykker en håpløshet om at «vi måtte jo gjøre noe» (Verge 4). En annen forteller (Verge 2) at det prosessen med å skaffe seg tilgang var tungvint. Han forteller at de måtte flere ganger innom legen for å få legeattester på at vergehaveren ikke kunne skrive, snakke og lese, dette fordi HelseNorge krevde at vergehaveren skulle lese opp noe over telefonen, noe som ikke gikk fordi vergehaveren ikke kunne lese. Til slutt, etter mye om og men, godtok HelseNorge at vergen leste det opp på vegne av vergehaveren. Dette var en tids- og kostnadskrevende prosess. Vergen forteller videre at det er enda verre for enkelte personer med funksjonsnedsettelse, hvor de må på en årlig sjekk for å få attest på at de ikke er blitt bedre.

«Det er helt absurd. Det er masse sånn fra det offentlige» (Verge 2).

En annen verge forteller at de kun har begrenset tilgang på HelseNorge, og har spurt i mange år om hvorfor de ikke får tilgang til alt så lenge de har sendt inn vergefullmakt, men har aldri fått noe fullgodt svar (Verge 7). Vergen forteller at de har fått til en lokal og intern løsning med sitt legekantor, hvor de legger inn informasjonen til vergehaveren i vergens Pasientsky. Selv om dette er noe som tilsynelatende fungerer, er det ikke slik det skal være og det er heller ikke en langsiktig løsning. Verge 5 trekker frem at de har fått til en lignende ordning. Ettersom vergehaveren har ikke tilgang på HelseNorge i det hele tatt, har de derfor fått til lokal løsning som gjør at legene sender prøver og andre svar til vergens HelseNorge-bruker.

«Nesten uansett hva det er, så er det spesialordninger» (Verge 5).

De av vergene som ikke hadde tilgang til HelseNorge på vegne av vergehaver, forteller at de har måtte finne omveier for å rett og slett få tak i informasjon. Ene vergen (6) forteller at én av mange ting som er svært irriterende, er prosessen med å bestille legetime og fornye resepter på vergehavers faste medisiner, hvor han må ringe fastlegen. Dette innebærer en del ventetid ettersom det ofte er pågang (Verge 6). En annen verge (3) har tilgang på MinID på vegne av vergehaver, men forteller at for se når vergehaverens lege- og tannlegetimer er, må de ha Digipost, som krever eID med høyt sikkerhetsnivå. De får det dermed som brev i posten, men velger ofte å ringe dersom institusjonen er kjent, og får dermed raskere svar.

«Jeg kan ikke forstå at det skulle være en offentlig hemmelighet at han hadde time på torsdag klokka fem (...). Hvem i all verden der ute kan misbruke opplysninger om at min sønn skal til tannlegen på mandag. Det er jo så dumt som du kan få det» (Verge 3).

Det er flere verger som sitter med et sterkt inntrykk av at det ikke er noen som bruker tid eller ressurser på å finne en bedre løsning (Verge 6, 7).

6.2.2.2 «Fullstendig utelukket»

Når verken vergehaverne eller vergene har tilgang til BankID, er de utestengt flere digitale offentlige og private tjenester som har grunnleggende og viktig informasjon om vedkommende. Dette er tjenester som rammer alle aspektene av livene deres. De får verken tilgang til informasjon eller kommunisert med den digitale offentlige forvaltningen. Dette er en gruppe som har særlig behov for disse tjenestene, men som har den dårligste løsningen, og

i flere tilfeller er totalt utestengt, både digitalt men også i flere tilfeller analogt. Det har store konsekvenser for denne gruppen at de ikke får tilgangen like kjapt. For vergene vanskeliggjør dette deres oppgave som er å representere, opptre på vegne av og sørge for at vergehavernes behov, rettigheter og interesser blir ivaretatt. At vergene ikke får fulgt opp og gjort jobben sin, går på bekostning av den som har verge og dens rettigheter.

Alle vergene fremhever og understreker den viktige funksjonen og rollen som blant annet NAV og Altinn har i vergehaverens liv, spesielt med tanke på tilgangen til uføretrygd og andre viktige ytelser. For denne gruppen er disse tjenestene helt essensielle, og de er blant de som benytter seg av disse tjenestene oftest. Tjenestene utgjør fundamentale støttesystemer i livene deres. Selv små hendelser, som å ikke få endret skattemeldingen i tide eller å ikke få levert et dokument innen tidsfristen, kan ha betydelige konsekvenser for dem. For majoriteten hadde det muligens ikke vært like problematisk å ikke fått tilgang til NAV, men for denne gruppen er disse tjenestene av avgjørende betydning. I denne oppgaven har de fleste vergene ikke digital tilgang til NAV, Altinn eller Skatteetaten på vegne av vergehaveren. Verge (2) ringte i desperasjon inn til NAV og spurte om de kunne fortelle om det i det hele tatt lå et brev der inne eller om han kunne få det tilsendt i posten, men det fikk han streng beskjed om at ikke var lov. «De har jo alle vedtakene om han og vi får ikke komme inn. Man er fullstendig utelukket» (Verge 2).

En annen (Verge 4) forteller at de ikke engang får brev i posten lenger, at all informasjon om vergehaver som de trenger ligger digitalt. Ofte er vergehavernes situasjon at de er uføretrygdet, der alt vergene vet i denne situasjonen, er at det kommer inn en sum på kontoen hver måned, og da må bare stole på at ting går som skal (Verge 4). På grunn av manglende tilgang får de aldri gjort noe rettinger på blant annet selvangivelsen eller skattemeldingen (Verge 6).

6.2.2.3 «Blodig urettferdig»

Når de ikke får tilgang til tjenestene digitalt, må de ty til analoge løsningene, som å motta fysiske brev i posten. For det første har denne gruppen behov for hyppig kontakt med offentlige tjenester, og har et utgangspunkt som gjør at de har et større behov enn andre i samfunnet til å få svar kjapt. Verge 7 opplyser at de har klart å få tilgang til disse tjenestene manuelt, slik at de får alt på papir etter et par ukers ventetid. Og understreker at hvis man skal

klage på noe, er det tre ukers frist, og dersom det skulle skje at de i tillegg sender posten til feil bolig, kan det få store konsekvenser i forhold til stønader og andre ytelser (Verge 7).

For det andre er dette en gruppe som ofte er uføretrygdet som vil si at de har et dårlig økonomisk utgangspunkt. De forteller at der alle andre får en digital tilgang gratis, blir denne gruppen tvunget til å bruke dyre analoge løsninger, der hver papirfaktura de mottar blir tillagt et gebyr på omtrent 70 kroner (Verge 6, 7). En av vergene (4) sier at de sikkert har betalt nesten 2-3000 kroner kun i gebyrer i løpet av et år.

«(Det er) blodig urettferdig for (..) han er uføretrygdet. Og uføretrygdet i Norge betyr at du har veldig lite inntekt, og det går jo bra, så lenge du har foreldre som stiller opp og sper på det hele, men altså å leve bare av uføretrygden, i et offentlig system, uten BankID. Ja, det blir bare verre og verre.. Sånn er det» (Verge 3).

Flere av vergene forteller at de har måttet vike fra papirløsningene nettopp på grunn av økonomiske begrensninger, og istedenfor opprettet eFaktura-løsninger slik at regningene kommer automatisk inn på bankkontoen. Problemet er at for at en slik løsning skal fungere, må vergene sette det inn på sin personlige bankkonto og overføre penger fra vergehavers konto. «Det er jo heller ikke heldig. Det har skapt en del 'skjær i sjøen'» (Verge 5).

Det er en felles oppfatning blant vergene at digitalisering er bra for de aller fleste, men for de som har problemer med det, er det ikke det (Verge 6). Den pågående kontinuerlige digitaliseringen av alle mulige tjenester kommer til å skape et stort problem

«hvis man ikke tar hensyn til at det er noen som er utenfor, som kanskje har problemer med digitale løsninger, blir jo bare gapet enda større. Det er dessverre flere grupper som har lett for å bli glemt i iveren etter å innføre ny teknologi» (Verge 6).

Vergene uttrykker at det går på bekostning av tilliten til det offentlige at denne gruppen stadig blir utestengt og nedprioritert. Verge (3) trekker frem et eksempel fra Stavanger hvor de like før valget innførte gratis buss for «alle», som de hadde satt av ca. 210 millioner kroner til.

«Og det var gjort på følgende måte: det var bare å logge seg på med BankID. (..) Alle som ikke har det eller forstår det, må betale full pris» (Verge 3).

En gjennomgående oppfatning hos alle vergene er at den digitale teknologien og den offentlige digitalisering, er diskriminerende, fordi de ikke får tilgang og går glipp av tjenester.

«Det er mest det prinsipielle jeg er opptatt av, at de skal ha de samme rettigheter og sånt som alle andre. (..) Det er jo diskriminering, rett og slett. Det bryter jo helt klart med de rettighetene de har i forhold til CRPD'en. Men det er jo ikke noe ukjent med at de blir diskriminert. Det gjør jo både kommuner og offentlige i høy grad» (Verge 6).

Det pekes på at det forekommer forskjellsbehandling på alle samfunnsområder for denne gruppen, enten det er skole, arbeid, eller tilgangen til helsetjenester, bolig og aktiviteter (verge 6). Forskjellsbehandlingen forekommer i praksis til tross for tydelige krav i CRPD som Norge har sluttet seg til.

«Det er et A4-system og jeg har et barn som er A3, og det A3-barnet passer ikke inn i sånne rigide A4-systemet» (Verge 7).

Andre (Verge 7) peker også på diskriminering og opplever samtidig at det er et firkantet regelverk som skal etterleves. Vergen (7) omtaler det som idiotisk, frustrerende og mest av alt veldig slitsomt.

6.2.3 Av-digitalisering nærmest umulig uten BankID

Det digitale utenforskapet gjelder ikke bare de største offentlige tjenestene, men det gjelder i økende grad flere andre tjenester, både offentlige og private. Flere av vergene hadde hatt BankID-tilgang på vegne av vergehaveren i mange år, og var godt kjent med å ha tilgang til alle tjenester digitalt på vegne av vergehaveren. Overgangen til å forvalte vergehavers liv uten tilgang til BankID ble veldig brå, og de kjente derfor ekstra mye på utfordringene en nokså tilfeldig fratakelse av BankID har medført.

En gjennomgående opplevelse blant flere av vergene var at ettersom BankID'en ble sperret øyeblikkelig av bankene, mistet de samtidig muligheten til å logge inn på alle de ulike digitale tjenestene som krever BankID, for å foreta nødvendige endringer som kunne gjort hverdagen uten BankID enklere, ved å kunne velge analoge løsninger som for eksempel å opprette avtalegiro. Men for å kunne opprette analoge løsninger, må man logge inn på tjenesteleverandørens nettside, noe som krever BankID. Det er nesten umulig å av-digitalisere seg uten å ha tilgang til BankID, fordi det ofte krever innlogging via BankID for å kunne

velge å få det på enten e-faktura eller papirfaktura. For å løse dette har vergene måtte ta kontakt med hver enkelt tjeneste for å få endret til analoge løsninger. Vergene har møtt på mye motstand fra kundebehandlere i ulike tjenester fordi de ikke er den egentlige kontoinnehaveren. Verge (2) forteller at de opplevde å bli en kasteball mellom tjenestene og banken i forsøket på å få tilgang til tjenestene utenom BankID og ordne fakturaer på e-post. Flere av selskapene vergen (2) var i kontakt med mente dette var bankens oppgave å ordne, mens banken mente det selskapets. Vergen konkluderte til slutt med at det var selskapene sine oppgaver å løse, men at de ikke var interesserte i å gjøre noe med det, og sier at «sånn er det offentlige. Virkeligheten er sånn. Det er helt tragisk» (Verge 2).

Flere av de andre vergene har også forsøkt å løse dette ved å ta kontakt og ringe alle de ulike selskapene, leverandørene og tjenestene, enten det er strøm, bredbånd, forsikring, telefonabonnement eller boligbyggelaget (Verge 6). Verge 6 forteller at det som regel har ordnet seg til slutt etter veldig mye mas, men understreker at det hadde vært veldig mye enklere dersom de kunne fått lov til å ha digital tilgang til disse tjenestene. Verge (8) har forsøkt å få tilgang til de ulike tjenestene ved å koble på statsforvalteren, og omtaler dette som en svært tidkrevende prosess ettersom de ikke hadde noe kommunikasjon seg imellom. «Det er altså så tungvint, men jeg gjør det for datteren min sin del» (Verge 8). Kravet om personvern og enekontroll er blitt sterkt integrert i samfunnet, og vergene blir ofte møtt med stor skepsis og lite forståelse knyttet til at de er verger. Tjenestene tolker regelverket strengt og det utvises lite skjønn.



Bilde 1. Ordschy av vergenes mest brukte ord, utviklet ut ifra datamaterialet.

Overfor er en en ordschy som viser de ordene vergene oftest nevnte. Ordene «vanskelig», «diskriminering» og «slitsomt»/«tungvint» var de mest fremtredende. Informantene opplever

det som diskriminerende at de ikke får tilgang til BankID og understreker at personer med funksjonsnedsettelse har krav på de samme rettighetene som alle andre. Vergene som aldri har hatt BankID-tilgang på vegne av vergehaverne, kjenner like sterkt på utfordringene av å ikke ha BankID på vegne av vergehaver, som vergene som hadde hatt tilgang i flere år.

«Hverdagen med hensyn på BankID, eller uten BankID, er utrolig tung (..) Man kan bli frustrert. (..) Vi har jo nok utfordringer i hverdagen, så får vi dette på toppen av det hele. (..) Det er fryktelig vanskelig, syns jeg» (Verge 3).

Både digitaliseringen og utbredelsen av BankID er kommet såpass langt at det er nærmest umulig å av-digitaliseres uten å ha tilgang til BankID dersom man først har hatt tilgang. I tillegg viser det at disse vergene gjør dette fordi de er foreldre og har stor omsorg for barnet sitt, og de trolig ikke ville gjort dette for hvem som helst. Dette peker på et viktig skille mellom de alminnelige og profesjonelle vergene, som jeg skal gå nærmere inn på senere i neste delkapittel.

6.3 Vergenes synspunkt: bekymringer og løsninger

Hovedgrunnen til at vergene ikke får tilgang til BankID på vegne av vergehaver ligger i en økt frykt for svindel fra bankenes side. I denne delen skal jeg gjennom å se på informantenes syn på profesjonelle verger og svindelrisikoer samtidig ta opp hva de anser som mulige løsninger på BankID-problematikken.

Én av bekymringen handlet om det faktum at de profesjonelle vergene kan være verge for nesten hundre personer samtidig, og som har det som en fulltidsjobb (se f.eks. Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2015, s.33). Dette er noe informantene uttrykte en stor bekymring til, at ansvaret for vergehaverne potensielt en dag kan havne i hendene av en slik verge. Informantene sitter med en oppfatning at denne vergetypen har lite kontakt med vergehaverne, og oftest kun har ansvar for de økonomiske forholdene.

«Hvordan kan de ivareta alle de hundre personenes interesser, i alle mulige sammenhenger, det skjønner ikke jeg?!» (Verge 6).

Vergene er bekymret for at vergehaverne trenger hjelp til mer enn det de profesjonelle vergene kan bistå med. Vergene peker på at denne typen verge ikke automatisk besitter på den personlige forbindelsen til vergehaveren, og at det heller ikke er en av deres oppgaver å få den forbindelsen.

«(De) har ikke det som vi er mest opptatt av, det med empati, forståelse og involvere seg. Dem blir profesjonelle. Verge blir helt firkantet. De har bare ansvar for inntekter, utgifter, betale regninger og ikke noe annet, og sånn går det jo ikke (...). Vi skal være hennes stemme, og det vil ikke en profesjonell verge» (Verge 7).

Det er likevel viktig å understreke her at det ikke er alle profesjonelle verger som har mange vergehavere, og det er flere i denne vergetypen som også hjelper til med andre oppgaver enn kun det økonomiske. På grunn av at jeg i denne oppgaven kun har snakket med private verger, er det viktig påpeke at vergenes perspektiv på profesjonelle verger trolig er preget av bekymringer og redsel, nettopp knyttet til det gjennomgåtte. I tillegg har informantene uttrykt en bekymring knyttet til profesjonelle verger med tanke på vergehavernes økonomiske utgangspunkt, ettersom de profesjonelle vergene får godtgjørelse for å være verge (se f.eks. Statsforvalteren, u.d.-b).

«Det vil jo det tære enda mer på økonomien hans, for dem tar seg godt betalt» (Verge 3).

Vergene erkjenner at bedragerier i Norge hovedsakelig rammer mennesker som er sårbare, og særlig på et økonomisk plan, og mener det må opprettes en kontrollordning som viser rødt lys dersom det skjer uvanlige ting på bankkontoen, uavhengig av vergemål. En siste bekymring knyttet til profesjonelle verger blant informantene handler om svindelrisikoen. Noen av vergene peker på at det ikke er ukjent å høre om at vergene kan stjele fra vergehaverne, og siden statsforvalterne kun kontrollerer én gang i året, kan en potensielt ha stjålet absolutt alt imellomtiden. Informantene omtaler denne bekymringen som kjempeskummel. Det pekes i tillegg på at profesjonelle verger som er verge til flere titalls personer, kan komme lettere unna med å lure til seg mindre pengesummer fra flere og likevel sitte igjen med en stor gevinst. De fleste vergene mener at det ikke er riktig at en profesjonell verge skal ha tilgang til vergehaveres BankID, dersom en løsning om at verger skal få BankID-tilgang blir aktuell. Samtidig peker de på at dersom verger, både profesjonelle og alminnelige, ønsker å svindle vergehaveren, vil de ha like gode muligheter til å gjøre det uavhengig av om de har tilgang til vergehavers BankID, nettopp fordi de har tilgang til bankkontoene deres. En av vergene (3) påpekte at de som verger har muligheten til å tømme kontoen «i løpet av mindre enn ett minutt», og bruker dette samtidig til å spørre hvorfor de ikke kan få tilgang til BankID.

«Jeg kan jo som verge, i løpet av mindre enn ett minutt, tømme kontoen hans og stikke av. Hvorfor kan jeg ikke få bruke BankID? Jeg kan ikke forstå i hvilken grad jeg skal kunne misbruke min sønn på noe vis med hans BankID. Folk som har sånne tanker i hodet at de skal misbruke barna sine, gjør det uten BankID» (Verge 3).

Videre trekker vergene frem at de er underlagt strenge krav fra statsforvalteren med tanke på både regnskap og at man ikke kan ha hatt noe inkassosaker eller betalingsanmerkninger tidligere. I tillegg forteller de at de må sitte på bilaget deres i fem år, dersom de blir ytterligere kontrollert av statsforvalteren, og de understreker at de har undertegnet en fullstendighetserklæring på at de har gjort sitt ytterste for at det skal være korrekt (Verge 1). De sier at de har påtatt seg et stort ansvar og forpliktelse ved å påta seg et vergemål (Verge 1). De forteller at de «har jo full sporbarhet på hvert et øre som finnes» på de ulike bankkontoene (Verge 3). Vergene understreker at personene med nedsatt kognitiv funksjonsevne er avhengig av andres hjelp på nesten alle plan i livet, da må man få de samme rettighetene som de har.

«Når man er godkjent av statsforvalteren som verge, burde det være helt naturlig at man fikk lov til å bruke BankID» (Verge 3).

De mener at deres vergetype, alminnelige verger med omfattende ansvarsområde, er avhengige av å ha tilgang til BankID. Og at dette er noe som burde tale for at godkjenningen av statsforvalter burde være god nok garanti for banknemnda til at de kan bruke BankID på vegne av vergehaveren. Verge (2) sier at en av de mest grunnleggende tingene for å få ha et fungerende samfunn er tillit, og at dersom man ikke kan stole på Norge, staten og de offentlige myndighetene, fungerer ingenting (Verge 2).

«Sånn må det være her også. Vi må også få litt tillit til å være verge. Som verger er vi sønnen vår, vi er hans person» (Verge 2).

Vergene mener at det må et lovverk til som sier at for enkelte grupper må det tillates at andre styrer tilgangen (Verge 1). De krever at det blir tydelig juridisk definert og tatt inn i regelverk, for eksempel vergemålsloven, en bestemmelse som tillater at verger med et nærmest altomfattende ansvar for vergehaver, får tilgang til BankID. Vergene mener at de må få en godkjenning på dette området, der vergelisten tydelig definerer hvilke tilganger en verge skal ha (Verge 4).

«Når man går så langt at man må bruke BankID som en type innlogging på all verdens plasser, må det jo utvikles noe form for fullmaktsystem» (Verge 1).

Vergene mener at det må være mulig i dagens situasjon med hjelpemidler overalt å få til en offentlig nøkkel man kan bruke til å låse seg inn på vegne av andre (Verge 3). Informantene sitter med en oppfatning om at både eID-leverandørene og det offentlige kvier seg til å utvikle og implementere en ny løsning, siden det trolig vil være veldig kostbart å få til (Verge 6). De mener at dersom det hadde vært en reell vilje til å øke inkludering, ville det vært mulig å løse, rent teknisk (verge 6). «Myndighetene kunne helt sikkert stilt større krav, hvis det hadde vært en reell vilje, og da (..) betalt det ekstra det koster» (Verge 6).

Flere verger mener at det er en ulempe at BankID blir styrt av en privat aktør, og at det kompliserer løsningen. De hevder at det blir «et samrøre» at den offentlige forvaltningen har tatt i bruk et verktøy som eies av det private (Verge 3). «Det jo helt tullete at vi skal bruke et verktøy som eies av banken for å identifisere oss» (Verge 3). En verge (4) mener at det ville vært en god løsning at staten eier eID-systemet, men at kommunen administrere det. Vergen forteller at man på denne måten kan gå til sin kommune, som kjenner saken deg og din, og få den hjelpen man trenger, uansett hva det er for noe. Og hevder at man ut ifra ville oppnådd en forståelse av problemene ettersom de har vergehaveren i papirene sine (Verge 4).

Enkelte peker på at det kan hende at det verken er vrangvilje eller holdninger, men rett og slett uvitenhet (Verge 6). Uavhengig av hva årsakene til all forskjellsbehandling denne gruppen opplever på alle samfunnsområder, er det viktig å rette fokus på det. Det er en bred enighet blant vergene at det er et behov mer oppmerksomhet knyttet til problematikken.

7 Diskusjon

I forrige kapittel analyserte jeg noen av hovedfunnene i det innsamlede datamaterialet, og nå skal jeg løfte blikket enda litt. I dette diskusjonskapittelet skal ulike aspekter ved BankID utforskes, samt de individuelle, sosiale og samfunnsmessige konsekvensene som medfølger. Kapitlet er delt inn i fire ulike deler, som på ulike måter skal kaste lys over komplekse utfordringer. Det vil bli sett nærmere på den sosiale og samfunnsmessige betydningen BankID har fått i samfunnet som fører til en økt marginalisering av denne gruppen. I tillegg vil det bli sett på problematikken rundt tilgang til en annens BankID, deretter de intenderte og uintenderte virkningene av eID-kravet om enekontroll. Før det til slutt blir sett på veien videre, hva som er nåværende løsninger og hva som kan være fremtidige løsninger.

7.1 Marginalisering

7.1.1 Økende BankID-utbredelse

I dag har BankID fått en mye større utbredelse og utvidet funksjon enn det formålet den først ble utviklet med. Den raske teknologiske utviklingen og digitaliseringen av samfunnet har ført til at BankID i stadig større grad blir innført som en innloggingsmulighet til både digitale offentlige og private tjenester og virksomheter, ofte som den *eneste* tilgjengelige innloggingsmetoden. Dette er en løsning som fungerer godt for flertallet som kan få tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået.

Det har skjedd store teknologiske endringer og forbedringer, til og med når man avgrenser det til å kun se på BankID's utvikling. For eksempel foregår det en gradvis utfasing av 'BankID på mobil' til fordel for en nyutviklet app og fremtreden av biometrisk innlogging som reduserer innloggingstiden fra 30 sekunder til 10 sekunder (se f.eks. Horvei, 2023). Det har nylig skjedd ytterligere endringer på BankID-markedet, hvor det 11.mars 2024 ble det innført en ny digital ID-løsning, som gjør det mulig å legitimerer seg gjennom BankID-appen i fysiske butikker, foreløpig kun hos Posten og Vinmonopolet, men det vil sannsynligvis utvides (se f.eks. Smedsrud, 2024). Det er i tillegg foreslått å innføre et BankID-krav som en aldersregulering for å få tilgang til sosiale medier og pornografi (se f.eks. Johansen et al., 2024; Bjørnøy, 2023). Utenlands ser man lignende tendenser, hvor det i Sverige er blitt foreslått å lage en app for å registrere seg med BankID før samleie (se f.eks. Thorvaldsen, 2018).

Disse eksemplene viser den raske veksten og teknologiske forbedringer BankID har oppnådd de siste årene. Men for personer med funksjonsnedsettelse og personer under vergemål, har utviklingen gått kjempetregt. Til tross for at organisasjoner som NFU kontinuerlig påpekt tilgangsproblematikken helt siden 2015, overfor både digitaliseringsministeren, Justis- og beredskapsdepartementet og Diskrimineringsnemnda, har løsningene latt seg vente (se f.eks. Stortinget, 2021; Hegnar, 2021). Tilgangsproblematikken har blitt belyst i en rekke mediekkanaler, både aviser, radio, konferanser, podcaster, høringer og strategier. Dette gjør det rimelig å spørre seg hvorfor det går så tregt å finne løsninger på akkurat dette området, for disse gruppene.

Videre viser eksemplene hvor omfattende utenforskapet blir for de som mangler BankID-tilgang. Jo større utbredelse og anvendelse av BankID i samfunnet, desto tydeligere blir skillene mellom de som har digital tilgang og de som ikke har det. Å være digitalt ekskludert fra det digitale samfunnet fører til økt marginalisering. For mange handler dette utenforskapet ikke bare om manglende deltakelse, men også den subjektive dimensjonen trekkes inn ved at de opplever en følelse av å ikke høre til (Grønlie & Granlund, 2022, s.349). Å ikke ha tilgang til de ulike digitale tjenestene bidrar til å begrense deres evne til å delta fullt ut i samfunnet. Dette går på bekostning av deres selvfølelse og menneskeverd. I tillegg viser tidligere forskning at personer som rammes av digitalt utenforskap ofte allerede er grupper som allerede er marginaliserte og er mer utsatt for andre former for diskriminering og ekskludering, også i den digitale sfæren (Rambøll Management Consulting, 2022; Helpser & Reisdorf, 2017). Ekskluderingen av visse grupper som oppstår i den digitale sfæren, der enkelte grupper ikke får tilgang til både grunnleggende og mer trivielle tjenester, er digital stigmatisering, som igjen bidrar til å forsterke de sosiale forskjellene (Goffman, 1975).

For de personene med en sterkere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse, er det vergene som møter på diskrimineringen og 'oversetter' den. De beskriver sine opplever av det de møter, og de er i disse tilfellene de som kjenner mest på virkningene av ikke ha BankID-tilgang. Det er en kompliserende faktor. Det er helt klart at selv om personene med funksjonsnedsettelse i denne oppgaven ikke kan håndtere BankID, kjenner flere av vergehaverne likevel på den sosiale begrensningen det har. Personene med en lettere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse som klarer å håndtere digitale verktøy og sosiale medier, vil i større grad både kjenne, føle på og se diskrimineringen og utestengelsen. Det digitale utenforskapet i den sosiale settingen og skillene mellom tilgang og ikke-tilgang, blir tydeligere. De synes det er urettferdig at de for eksempel ikke kan få ha sitt eget bankkort, betale bussbilletten eller å Vipps. Det medfører en

rekke sosiale konsekvenser og utestengelse på grunn av en økt utbredelse av BankID-kravet i samfunnet. Digitale verktøy og internett har i økende grad blitt et sosialt møtested, særlig for unge (se f.eks. Enli & Skogerbø, 2008, s.9).

I en av Fylkesnemndas vurderinger (FNV-2022-289-FOA) ble betydningen av BankID illustrert gjennom en sak som involverte en på 16 år, som trengte BankID for essensielle formål, som skolesøknader. I tillegg blir det understreket at «Vipps er viktig i en ungdoms liv, både av praktiske årsaker og for å ikke føle på utenforskap og annerledeshet» (FNV-2022-289-FOA). Diskrimineringsnemnda har påpekt at «BankID er et viktig instrument i et moderne samfunn som de fleste har et behov for», hvor det «kan være avgjørende for å få tilgang på for eksempel varer via internett og informasjon om egen helse eller økonomi via ulike portaler» (Diskrimineringsnemnda, sak 21/168). I *Sivilsamfunnets rettsstatsmelding* (2023, s.25) blir det også pekt på at manglende tilgang også fører til sosial utenforskap når personer ikke kan bruke de samme tjenestene som de rundt seg. Dette er eksempler som fremhever hvordan BankID i dag ikke bare har en samfunnsmessig betydning, men også en personlig innvirkning, ved å sikre tilgang til nødvendige tjenester og bidra til å redusere følelsen av utenforskap.

7.1.2 Digitale betalingsløsninger

De analoge tilbudene har blitt lagt ned for kjapt, som vil si at det er ikke alltid det er alternativer for de som ikke får BankID, og i de tilfellene det eksisterer, er ikke disse løsningene optimale. FNs forbrukerrettigheter understreker at man skal ha tilgang til viktige varer og tjenester, uavhengig om leverandøren er offentlig eller kommersiell (FN i resolusjon 70/186 22.12.2015 i Forbrukerrådet, 2022a, s.6). Særlig under og i tiden etter koronapandemien, ble stadig flere betalingstjenester digitalisert og stilte et krav om verifisering og/eller betaling gjennom BankID eller Vipps. Det er flere steder og tjenester som kun aksepterer betaling over nett, Vipps eller annen kontantløs betaling, eller bestillinger gjennom app som krever BankID-verifisering. Dette skaper utfordringer for de gruppene i samfunnet som ikke får tilgang til BankID, ved at de i praksis er utestengt fra nettbaserte betalingsløsninger (Kjørven, 2024b). En mangel på BankID forsterker følelsen av diskriminering og utenforskap når man ikke kan betale for vanlige tjenester. Det rammer i tillegg store deler av det sosiale livet, ettersom disse betalingsløsningene typisk finner sted for konserter, kino, kafeer, restauranter, buss, parkering og fritidsaktiviteter, samt brusautomater og fotballkiosker. Kjørven (2024b) begrunner dette i innføringen av en «sterk

kundeautentisering», og omtaler situasjonen som både «rettslig uholdbart» og «rett og slett uverdig».

FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) skal sikre like rettigheter i praksis, og fastslår blant annet at de har rett til å delta i kulturlivet og fritidsaktiviteter (CRPD, artikkel 30; NOU 2016: 17, s.152). Flere av informantene fortalte at vergehaverne deltar på fritidsaktiviteter og idretter, hvor betalingen skjer over nett med BankID-verifisering. På grunn av at vergehaverne ikke har BankID, får de heller ikke muligheten til å betale dette på den måten det er lagt opp til, og dermed får de i teorien ikke delta på det, og viser et brudd på CRPD. For at vergehaverne skal ha muligheten til å delta på idretten, må vergene løse dette ved å bruke sin egen BankID for at det skal gå gjennom. Dette er et bare et av mange eksempler på områder hvor vergene må bruke sin egen BankID på alle disse områdene, overføre penger fra sin egen konto og legger ut av egen lomme fordi de må bruke sin egen BankID, slik at vergehaver likevel kan få tilgang til tjenestene, varene og delta i samfunnet. Det blir en uheldig sammenblanding av vergens og vergehavers økonomi, både er lite bærekraftig i lengden, lite oversiktlig, og gir dårligere sikkerhet med tanke på sporing av hva som er brukt til hva (se også FFO, 2022). Det er verken bærekraftig for vergen eller særlig sikkerhetsvennlig for vergehaver å drive å måtte overføre fra egen konto som verge.

Flere av vergene påpeker at BankID er blitt en unødvendig terskel på mange områder. Den daglige bruken av BankID økes, og det kreves omtrent overalt for å logge seg inn, noe som gjør at for hver gang noe krever BankID, må vergene gå unødvendige mange ekstrarunder. Det som fører til stadig enklere tjenester for de som kan bruke dem, fører til enda høyere terskler og barrierer for de som havner utenfor. BankID-utviklerne velger å profesjonalisere majoritetens allerede gode løsninger før de har gjort noe med de som ikke har (gode) løsninger i det hele tatt. Det er en ekstra stor påkjenning for denne gruppen å se på alle modifikasjonene og forbedringene som blir gjort når det enda er så mange grupper som sliter med det helt grunnleggende. Digitaliseringen har kommet så langt at de som havner utenfor merker det enda tydeligere. Det skapes et stort digitalt skille. De som allerede er marginalisert blir ytterligere marginalisert. Digitalisering har vært løsningene og forutsetningene for å løse mange problemer og utfordringer, men nå har digitaliseringen i seg selv blitt et problem. Dette er uheldige virkninger av både økt digitalisering og utbredelse av eID på det høyeste sikkerhetsnivået.

Teknologiutviklingen i samfunnet medfører en rekke sosiale konsekvenser. De som har ferdighetene som kreves, vil få store fordeler, få sine grunnleggende rettigheter og behov ivaretatt, sammenlignet med de som blir marginalisert. Dette er skiller som har eksistert lenge, men som blir enda tydeligere i den teknologiske utviklingen. Når hele samfunnet er tilnærmet heldigitalisert og gjemt bak et krav om BankID, samtidig som at ikke alle kan få tilgang til BankID, havner de utenfor og skillene blir enda større og tydeligere. Hovedproblemet er når BankID blir brukt som den *eneste* innloggingsmuligheten til tjenester og det heller ikke finnes noen analoge løsninger. Det viktigste å trekke fram i denne sammenhengen er den sosiale funksjonen og viktigheten BankID har fått. Digitalt utenforskap er en utfordring med all digital utvikling, og er et problem som må tas på alvor.

7.2 Å ha tilgang til en annens BankID

7.2.1 Sikkhetsbrudd

Det er viktig å tenke på hvilke risikoer det kan ha at en verge har tilgang til en annens BankID. Ifølge regelverket som BankID-vilkårene er basert på, er det ulovlig å bruke andres BankID. Misbruk av en persons BankID kan lede til direkte og indirekte økonomisk tap, bekymringer, emosjonell belastning og tap av tillit til banker, myndigheter og til hverandre (Slyngstadli & Kjørven, 2023, s.32). Å bruke noen andres BankID blir ofte sidestilt med å utgi seg for å være en annen.

«Å dele BankID-informasjon er som å gi fra seg passet ditt og et blankt ark med signaturen din på. (..) Med tilgang til BankID kan man i praksis ta over en annens person identitet» (KLP, 2024).

I Straffelovens § 371 sier blant annet også at det kan gis bot eller fengsel inntil to år å gi bankkortet sitt til en annen, samt Straffelovens § 366 forbud om å overlate identitetsbevis til andre dersom de «vet eller bør forstå at det vil bli brukt ulovlig», der også denne hovedbegrunnelsen til at dette er ulovlig er at man utgir seg for være en annen. Flere av informantene bruker nettopp denne argumentasjonen for å understreke poenget med vergemål, at dette er hele poenget med vergemålet, at de må være «hans person» (Verge 1). Likevel peker vergene på at nettopp fordi de allerede har full tilgang til alle deler av livet deres, sitter de med muligheten til å «i løpet av mindre enn ett minutt, tømme kontoen hans og stikke av» dersom det var målet deres (Verge 3). Vergene mener at et slikt argumentet ikke holder mål til denne gruppen ettersom det ville vært mulig uansett. I tillegg påpeker de at de har gått

gjennom omfattende prosesser for å i det hele tatt bli oppnevnt som verge av statsforvalter, hvor de attpåtil blir kontrollert årlig gjennom innsending av regnskap til statsforvalteren. Vergene påpeker at de er oppnevnt til å ivareta vergehavernes rettigheter og interesser (Verge 8), og at det derfor er feil å bruke energi å nekte BankID til verger, når fokuset heller burde vært rettet mot å stoppe de nyere og avanserte svindelmetodene som har vonde intensjoner.

Det er knyttet en svindelrisiko til måten dagens vergeløsninger. Stadig flere områder har innført digitale betalingsløsninger, som krever BankID, samtidig får ikke vergehaverne BankID og ofte heller ikke egne bankkort. For at vergehaverne likevel skal kunne få tilgang til både varer og tjenester, må vergene bruke sin egen BankID, Vipps og bankkort. Dette fører til en uheldig sammenblanding av økonomier, ved at vergen stadig må overføre mellom kontoer. Dette er lite bærekraftige løsninger, hvor vergene selv må skrive opp manuelt hvorfor de har foretatt en kontooverføring, noe som gjør det uoversiktlig, ergo større sjans for å skjule potensiell nasking fra vergenes side. Bankenes intenderte virkning av enekontrollkravet er overordnet begrunnet i å beskytte vergehaverne mot misbruk, men å leve i et samfunn med BankID-krav uten å få BankID, fører til en større risiko for misbruk mot vergehaverne. Det på bekostning av sikkerheten til vergehaverne at vergene må bruke sin egen BankID og ved at det ikke blir totalt riktig i regnskapet som skal kontrolleres av statsforvalteren. «Sårbarheter kan oppstå ved at vi ikke har gjort sikkerhetstiltak eller at tiltak ikke fungerer som tiltenkt» (Nordbotten, 2020, s.140).

De fratrar vergenes mulighet til å gjennomføre sine oppgaver til å utøve vergehaverens rettigheter og behov. BankID-systemets strenge sikkerhetsregler og store fokus på å lage et sikkert system, passer ikke for alle, noe som tvinger enkelte til å bryte loven for å få tilgang til nødvendige tjenester. Vergene blir tvunget til å finne spesialløsninger som ofte strider mot lovverket, fordi det ikke finnes gode vergeløsninger. Dette skaper en risiko for negative konsekvenser, for eksempel at terskelen for ytterligere lovbrudd senkes. Det kan gjøre at man havner inn i en ond spiral man potensielt ikke kommer seg ut av. Det sikre systemet er ikke sikkert for alle. Det er flere titusener personer i Norge som er verge, og mange av dem blir tvunget til å bryte loven, noe både stortingspolitikere, statsforvaltere og bankpersonell er fullstendig klar over. Informantene uttrykker et sterkt ubehag over å nærmest måtte bryte loven og svindle seg frem for å være verge i dag. Det er tungvint å være verge i et heldigitalisert samfunn hvor det ikke er lagt opp til å ikke være digital.

Vergene forteller at en manglende tilgang til både BankID, tjenester, varer, informasjon og egne kontoer og kort for vergehaverne, strider mot rettsfølelsen deres. De opplever dette som diskriminering, forskjellsbehandling og urettferdighet.

7.2.2 Når vergen ikke får tilgang, får ikke vergehaveren det heller

Det er ulike grunner til at personer har verger, men det er svært sjelden ønskelig å være underlagt en vergeordning. Å få oppnevnt en verge er ofte helt avgjørende for at enkelte personer skal få ivaretatt sine interesser og rettigheter, fordi de ikke er i stand til å gjøre det selv. I de tilfellene der personene selv ikke kan utføre oppgaver og ivareta egne interesser og rettigheter, er de avhengig av at vergen gjør det på vegne av dem. Selv om personene under vergemål ofte ikke kan forstå omfanget av dette, er det likevel i deres interesse at det blir utført. Personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne er fremdeles mennesker, som på lik linje med alle andre mennesker har grunnleggende behov og interesser, men for å sikre tilgang til flere av disse nødvendighetene, stilles det i dagens samfunn ofte krav om tilgang til eID på høyeste sikkerhetsnivå. Siden eID handler om å digitalt verifisere hvem man er, oppstår det et dilemma ved at flere av personene med kognitiv funksjonsnedsettelse ikke forstår de mer komplekse digitale tjenestene og løsningene.

Ved at tilnærmet hele samfunnet er lagt opp til å ha BankID-tilgang, som forutsetter en høy digital kapital, fører dette til at personer med lavere digital kapital utsettes for et digitalt skille. For selv om flere av vergehaverne i denne gruppen er digitalt innfødte og bruker digitale verktøy, har de lav digital kapital i form av manglende kognitiv forståelse for komplekse digitale prosesser som kreves for offentlige tjenester (Prensky, 2001; Ragnedda & Ruiu, 2017, 2020). Denne gruppen er derfor avhengig av at vergen kan håndtere disse oppgavene på vegne av dem. Men når vergehaveren ikke selv kan gjøre det eller få tilgang, og vergen heller ikke får tilgang på vegne av personen, er det heller ingen andre som får denne informasjonen. På denne måten blir vergehaveren utestengt fra all informasjon om seg selv, samt fra flere andre tjenester og varer. Når vergen ikke får tilgang, får ikke vergehaver det heller. Dette fører til at vergene på sin side ikke får mulighet til å utøve sine vergeoppgaver fullt ut, og vergehaveren opplever brudd på grunnleggende rettigheter.

Selv om digitalt innfødte og digitale innvandrere overordnet handler om hvilken generasjon man tilhører, kan man også si at det mer spesifikt handler om i hvor stor grad man klarer å tilegne seg kunnskap (Prensky, 2001; Drange & Birkeland, 2016). Ut ifra en slik forståelse

kan man hevde at personer med kognitiv funksjonsnedsettelse vil tilhøre digitale innvandrere, til tross for at de kan tilhøre en generasjon som digitalt innfødte og har vært mye eksponert for teknologi. På grunn av en kognitiv funksjonsnedsettelse, vil ikke denne gruppens digitale kompetanse på samme måte kunne likestilles til andre digitalt innfødte, men dette peker likevel på at de har et forhold til det digitale og ofte bruker det. Og dersom for eksempel BankID blir innført som et krav til sosiale medier, vil de havne enda mer digitalt utenfor, og mister muligheten til å nærmest bruke digitale verktøy i det hele tatt. Det kan også pekes på at det er nødvendig at personer med funksjonsnedsettelse blir utsatt for digitalt utenforskap fra de viktige tjenestene når de ikke har den digitale kompetansen eller kognitive evnen til å skjønne det eller bruke dette på en hensiktsmessig måte. Problemet oppstår når vergene heller ikke får tilgangen på vegne av vergehaveren. For at vergene skal unngå å måtte blande sin personlige økonomi og navn inn i vergehavers digitale liv, er det derfor viktig at det finnes en løsning som gjør at de fremdeles kan eksistere i den digitale verdenen og vergen kan logge inn på vegne av vergehaveren.

7.2.3 Alt, hvorfor ikke digitalt?

En av hovedfunksjonene til eID er autentisering, som skal binde det digitale deg med det fysiske deg (se f.eks. Digitaliseringsdirektoratet, u.d.-b). For å kunne identifisere seg gjennom BankID krever det blant annet at man har «rettslig handleevne», noe ikke mange av de med kognitiv funksjonsnedsettelse har, og er derfor vergen må opptre på vegne av vergehaveren. Det mest alvorlige tilfellet av funksjonsnedsettelse ville aldri kunne bruke et fysisk legitimasjon selv. Det ville i alle tilfeller vært vergen som hadde brukt det på vegne av personen. Sett bort ifra at vergene ikke har eller får tilgang på BankID på vegne av vergehaver, har vergene allerede tilgang til alle deler av livet deres utenom. Vergene forteller at de har kontroll på, og styrer alt, i livene deres. Selv når de ikke får denne tilgangen digitalt ved å ha BankID, vil de få tilgang til denne informasjonen analogt. De stiller derfor spørsmålet om hvorfor de ikke da likeså greit kan få det digitalt? Det må likevel være teknisk mulig å opprette et system hvor vergene ikke trenger å identifisere seg som vedkommende, men opptre på vegne av dem. Det er viktig at personene får lov til å eksistere digitalt i systemet og som et faktisk menneske.

Vergene har tilgang til denne informasjonen analogt, hvorfor får de ikke den digitalt? De er oppnevnt av statsforvalter fordi vergehaverne er avhengig av at noen andre har tilgang på

deres vegne. De er utestengt fra å få tilgang til kritisk informasjon og grunnleggende rettigheter og tjenester.

Vergene er personer som er blitt kontrollert og oppnevnt av statsforvalteren til å ivareta vergehaverens behov og rettigheter, men det digitaliserte samfunnet tillater ikke det. Informantene hevder at det burde eksistert en unntaksregel i BankID-vilkårene for lengst, som tillater verger å ha opptre digitalt, særlig når det skjer under kontrollerte forhold. Regelverket har ikke tatt tilstrekkelig hensyn til at det er mange grupper som trenger bistand og har behov til at andre opptrer på vegne av seg.

7.2.4 Én og samme løsning til alt

Ved at BankID har tilnærmet monopol i Norge på utstedelse av eID på det høyeste sikkerhetsnivået, og i stadig økende grad blir anvendt som den eneste muligheten til å logge seg inn til tjenester på, fører dette i praksis til at det er én og samme innlogging til hele det digitale Norge. Dette viser en annen side av svindelrisikoen knyttet til BankID, som er blitt en «universalnøkkel».

«Nordmenn bruker BankID på stadig flere steder. Vi senker trolig skuldrene for hver gang vi gjør det, og tenker mindre og mindre over hvor sensitiv informasjonen vi deler er» (NorSIS, 2020, s.32)

BankID's økte utbredelse og hyppige bruk blant brukerne effektiviserer den digitale hverdagen deres, og det blir argumentert for man «slipper å bruke brukernavn og passord» (If, u.d.). Helt siden digital sikkerhet kom på dagsorden har brukere fått høre at man aldri skal ha bruke samme passord på ulike tjenester, mens det nå har blitt innført kun ett passord til alt. «I mange tilfeller benyttes de samme løsningene og sikkerhetsordningene til kjøp av varer og tjenester på internett som ved avtaleinngåelser» (Prop.92 LS (2019–2020) s.183). En hyppig, ukritisk bruk kan lage en slitasje på BankID, som gjør at den mister sin sikkerhet. I tillegg kan det både øke den individuelle sårbarheten av å bruke systemet, men også systemet i seg selv kan bli mer sårbart (se f.eks. Finanstilsynet, 2019).

«Det er liten hjelp i å ha mange låste dører etter hverandre, med samme nøkkel, dersom trusselaktøren har fått tak i nøkkelen» (Nordbotten, 2020, s.141).

Dagens samfunn er helt avhengig av at infrastrukturen og datasystemene fungerer, og er rustet mot sikkerhetsbrudd og hacking. Det er en «ny og usynlig trussel som kan ramme store deler

av samfunnet hardt» (Myklebust & Talmo, 2018, s.128-129). Tilnærmet hele Norges befolkning vil hele være sårbare dersom BankID-systemet blir utsatt for angrep, svindel eller hacking. Det er ikke ukjent at det de siste årene har vært medieoppslag om at både BankID, Vipps og ID-porten har vært nede en rekke ganger (se f.eks. Løkkevik, 2024; Johansen, 2024). I en fagfelleevaluering av eID-systemene fra 2020-2021 rettes det en bekymring knyttet til at de norske private eID-tilbydere har selvdeklart seg på nivået høyt, og at det er mange forhold som både må justeres og forbedre for å rettmessig kunne verifiseres som sikkerhetsnivå høyt (Wærstad & Kjørven, 2024). Overordnet viser dette svakheter i dagens identitetsforvaltning, hvor blant annet en slitasje på BankID øker både den individuelle og systematiske sårbarheten og svindelrisikoen.

7.2.5 Diskriminering

Å bli nektet tilgang til BankID og derav også en stor del av samfunnet, ekskluderes visse grupper i samfunnet, deriblant de som ikke har den kognitive evnen til å styre en eID selv. Alle informantene i oppgaven har trukket fram at de mener det er diskriminering av personer med funksjonsnedsettelse å ikke få tilgang på BankID. Dette er fordi de blir utestengt fra å få tilgang på digitale tjenester, varer og informasjon, og dermed ikke får ivaretatt sine rettigheter, behov og interesser. Men er det diskriminering å ikke få tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået?

I de sakene hvor alminnelige verger har klagt inn diskriminerende praksis fra banken, handler det om at vergen ikke får BankID på vegne av vergehaverne. Både Diskrimineringsnemnda og Finansklagenemnda (f.eks. sak 2018-722) konkluderer i slike saker at det er lovlig diskriminering å nekte tilgang til BankID når brukeren ikke kan eller skal anvende BankID'en selv, nettopp fordi det er bryter med kravet om enekontroll. De mener at å nekte utstedelse av BankID er både «saklig og nødvendig», fordi BankID-vilkårene stiller et krav om å være strengt personlig for å hindre misbruk (se f.eks. sak 21/618). Diskrimineringsnemndas rettspraksis på området viser at eID-tilbydernes nektede utstedelser og diskriminering av personer med kognitiv funksjonsnedsettelse under vergemål er lovlig. Diskrimineringsnemnda hevder at en manglende tilgang til BankID «ikke er uforholdsmessig inngripende» (se f.eks. sak 21/618), men de medførte konsekvensene av utenforskapet som informantene i denne oppgaven forteller om, tilsier det motsatte.

I en nylig behandlet sak (2022/818, tidligere 22/355) fra Diskrimineringsnemnda 11.mars 2024, ble Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD) klaget inn av NFU 19.juni 2022, for brudd på forbudet mot indirekte diskriminering på grunn av funksjonsnedsettelse. NFU mente at de ikke har sikret et innloggingssystem til offentlige digitale tjenester som er tilgjengelige for alle. Til tross for at Diskrimineringsnemndas overordnede oppgave er å sikre likestilling og inkludering av denne gruppen, konstaterte de med at dette er diskriminering, og at «ingen» kan gjøre noe med det og at det er opp til hver enkelt person som føler seg diskriminert å ta kontakt med hver av de 1200 tjenesteeierne (sak 2022/818). Dette er et eksempel på at de verken sikrer likestilling eller inkludering, men tvert imot bidrar til systematisk utestenging av denne gruppen (Wærstad & Kjørven, 2024; Kjørven et al., 2024; Kjørven, 2024). Dette er en systematisk utestenging ved at det per dags dato ikke finnes noen åpne vilkår eller unntaksregler for disse gruppene å få tilgang digitalt noensinne, og at utenforskapet dermed er livslangt (Wærstad & Kjørven, 2024; Kjørven et al., 2024; Kjørven, 2024). Kjørven et al. (2024) hevder at Norge har tolket EU-regelverket på feil måte. Ut fra nemndas tolkning foreligger det et lovlig grunnlag for eID-tilbydere å nekte utstedelse til personer som ikke kan oppfylle kravet om enekontroll, fordi enekontroll-kravet skal hindre svindel, misbruk og øke sikkerheten. Enekontroll-kravet stiller først og fremst et vern overfor bankene ved å hindre svindel, men en mangel på tilgang til eID på det høyeste sikkerhetsnivået kan ha betydelige negative konsekvenser for den enkelte. Det vil være en rekke offentlige og private tjenester personen ikke vil kunne benytte seg av. Å nekte tilgang er diskriminering, vel og merke lovlig diskriminering, ifølge Diskrimineringsnemnda. I lys av stempelingsteorien viser dette at denne gruppen er blitt gjort «funksjonshemmet» av samfunnet, blant annet gjennom Norges tolkning av EU-retten, men også av Diskrimineringsnemnda og det offentlige videreanvendelse av det (Becker, 1973).

Ikke alle har tilgang til digitale tjenester eller verktøy, og en funksjonsnedsettelse kan påvirke særlig den digitale kapitalen, som er essensiell for å bruke BankID og digitale tjenester som har BankID-krav. I begrepet digital kapital refereres det til de ferdighetene og ressursene et individ har, som for eksempel teknisk og digital kompetanse (Ragnedda & Ruiu, 2017, 2020). Kravet om 'enekontroll' for utstedelse av BankID forutsetter at et individ besitter på en tilstrekkelig høy digital kapital. Teorien illustrerer de som ikke har en tilstrekkelig høy digital kapital, havner digitalt utenfor ettersom en lav digital kompetanse, eller lav kognitiv funksjonsevne, begrenser tilgangen deres til både BankID og alle digitale tjenester som ligger bak kravet om BankID (Ragnedda & Ruiu, 2017, 2020). Lav digital kapital fører til mer

utilgjengelige tjenester, også offentlige, noe som ikke bare gjør at de har digitalt utenfor, men det skaper samtidig et større digitalt og sosialt klasseskille. I tillegg påvirker digitalt utenforskap rettssikkerheten ved å skape større barrierer for deltakelse i samfunnet, demokratiet og arbeidslivet, samtidig som det reduserer tilliten til det offentlige og det private, og øker marginaliseringen av allerede sårbare grupper.

7.3 Effektivisering gjennom sikker innlogging

I dette kapittelet blir det sett på hva som er de intenderte og uintenderte virkningene av eID-kravet om enekontroll samt det offentlige forvaltningens innføring av BankID-systemet med kravet om enekontroll til sine tjenester, og om det har fungert som det skal. Dette er sentralt å se på ettersom enekontroll-kravet er det mest sentrale vilkåret for at denne gruppen ikke får tilgang til eID på høyeste sikkerhetsnivå.

Ut i fra det forrige kapittelet kan vi se en todeling i problematikken: for det første er eID-systemene bygd på et regelverket som stiller et krav om enekontroll, og for det andre har det offentlige anvendt dette systemet med medfølgende vilkår som et krav til sine tjenester. De intenderte og uintenderte virkningene er mye av det samme, der den overordnede intenderte virkningen av begge er å lage et sikkert system som hindrer økonomisk misbruk og svindel, mens den største uintenderte virkningen er digitalt utenforskap. Digitalt utenforskap er en uintendert virkning av kravet om 'enekontroll', særlig med tanke på å være utestengt fra informasjon og kommunikasjon med den offentlige forvaltningen. Jeg skal gå nærmere inn på det, hvor jeg skal se på de intenderte og uintenderte virkningene av at den offentlige forvaltningen har innført BankID-krav til sine tjenester.

Rettslige virkninger kan være tilsiktet og/eller utilsiktet (Mathiesen, 2011, s.44-46). Med 'rettslige virkninger' siktes det her til en forståelse som innebærer de effektene eller konsekvensene, som oppstår som følge av juridiske beslutninger, prosesser eller handlinger, har på enkeltpersoner, grupper eller samfunnet. Rettens virkninger kan ikke analyseres fullt ut alene, ettersom at retten er en del av en større sosial kontekst der andre samfunnsforhold kan påvirke dens virkninger. Videre kan uttalte mål ofte være vage, noe som gjøre det utfordrende å tolke, i tillegg kan de gi uttrykk for mer idealistiske mål fremfor rent reelle mål, noe som kan gjøre det utfordrende å oppnå de tiltenkte formålene (Mathiesen, 2011, s.44).

For å forstå hva som ligger i kravet om enekontroll, er det sentralt å starte med å se på hva som er formålet med et eID-system. Et eID-system har hovedsakelig har to funksjoner: å

signere avtaler og bekrefte at man er den som utgir seg for å være. Det er en elektronisk måte å identifisere at du er du. Ut fra begrepet «identifisere» bokstavelige betydning kan man si at det ligger i begrepet at det skal være utvilsomt at ingen andre skal ha tilgang til en annens BankID. Et helt sentralt punkt og vilkår for utstedelse og bruk av eID er at det kun skal brukes av én person. Flere tidligere forskningsbidrag understreker at eID-systemer «ble implementert med det formål om å forbedre effektiviteten og sikkerheten i banksektoren» (Brataas et al., 2021, s.1) og «ble utviklet for å kunne gjennomføre betalingstransaksjoner (..) på en sikrere måte» (Torvund, 2022, s.206). Den tilsiktede virkningen av kravet om enekontroll er økt sikkerhet, både til eID-systemet, tjenestene som anvender eID-systemer og brukeren selv, ved å sikre at det kun er brukeren selv som styrer og har tilgang. Dette er for å hindre svindel, identitetstyveri og økonomisk kriminalitet.

Innføringen av BankID som innlogging til de offentlige tjenestene begrunnes i mål om effektivisering, enkel tilgang til informasjon, brukervennlighet og økt digitalisering, samtidig som man sørger for en sikker og rask innlogging. Det offentlige hadde ikke på dette tidspunktet et eID-system på sikkerhetsnivået høyt, samtidig som det viste seg et behov for en sikker innlogging. Det ble i 2009 påpekt at «Offentlig eID på høyt sikkerhetsnivå vil etter hvert også bli tilgjengelig gjennom ID-porten», men femten år etterpå er det fremdeles ikke på plass (Regjeringen, 2009). For ett år siden satte staten et nytt mål om å *utrede* i hvilken grad det skal utvikles en statlig eID på det høyeste sikkerhetsnivået (Kommunal- og distriktdepartementet, 2023, s.26).

En av grunnene til at BankID ble innført som et krav til de offentlige tjenestene begrunnes i at det skal være sikkert å bruke tjenestene, samt få en bekreftelse av brukerens identitet. Den nye *nasjonale strategien for eID i offentlig sektor (2023)* tar sikte på å nå ut til flere og inkludere alle i samfunnet, hvor hver person skal ha én unik og sikker identitet, noe som skal gjøre det enklere å kommunisere med offentlige tjenester. Det kommer det fram at det offentliges rolle er å sikre en velfungerende infrastruktur til eID. Det er uttalt at alle samfunnsborgere skal kunne få utstedt eID på «et tilstrekkelig høyt sikkerhetsnivå» eller at «det sikkerhetsnivået de har behov for» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019, s.35). Med tanke på at dagens samfunnsoppbygning på flere områder krever anvendelse av BankID, taler for at det er kun det høyeste sikkerhetsnivået som er det 'tilstrekkelige' nivået. Det indikerer at myndighetene ikke har nådd sitt mål. Når BankID er et krav til flere av de offentlige tjenestene, som skal gi tilgang på grunnleggende informasjon og rettigheter, tilsier dette at et «tilstrekkelig høyt nivå» er det høyeste nivået. Det er dermed en nødvendighet å ha tilgang til

eID på det høyeste sikkerhetsnivået for å få tilgang til den offentlige forvaltningen, og for å være en fullverdig digital borger.

7.3.1 Likeverdige tjenester

Mange av de tidligere diskuterte konsekvensene av en manglende tilgang til BankID kan også gjelde her og betraktes som de samme utilsiktede virkningene, blant annet digitalt utenforskap, marginalisering og stigmatisering. Ved at det offentlige har innført BankID som innlogging til sine tjenester, ekskluderer de visse grupper i samfunnet. Det er ikke alle som ikke får tilgang til BankID, inkludert personer med funksjonsnedsettelse under vergemål. Dette resulterer i at de ikke får tilgang til viktig informasjon og ytelser, og dermed blir hindret i å utøve sine rettigheter når det offentlige forutsetter BankID-tilgang til sine tjenester.

«Samfunnsdeltakelse handler om at enkeltmennesker, med ulike individuelle forutsetninger, kan delta i samfunnet ut fra egne forutsetninger. Både statlige, regionale og kommunale myndigheter og andre aktører som retter sin virksomhet mot allmennheten skal ifølge lovverket, arbeide aktivt og målrettet for å støtte borgernes mulighet til deltagelse og derved fremme medborgerskap» (Lid, 2020, s.42).

I den norske samfunnsmodellen betraktes tilgang til tjenester som essensielt for borgernes evne til å fungere og delta i samfunnet i henhold til deres forutsetninger (Sand, 2019, s.82). Det skal tilbys universelle økonomiske støtteordninger og tjenester til de som trenger hjelp på grunn av for eksempel funksjonsnedsettelse, sykdom eller andre utfordringer. Offentlige tjenester skal opprettholde et høyt kvalitetsnivå og være allment tilgjengelig (Sand, 2019, s.82). *FNs E-Government Development Index* har gjennom flere år målt medlemslandenes digitale modenheten og kvaliteten på det digitale offentlige tjenestetilbudet (United Nations, u.d.-b). Indeksmålingen om digital inkludering, som måler teknologi, tjenestetilbud, innbyggernes deltagelse og rammeverk, ble Norge i 2022 rangert på en 43.plass, sammenlignet med en 11.plass i 2018 og 18.plass i 2020 (United Nations, u.d.-b). Målingene viser at det har vært en stor nedgang i Norge med tanke på deltagelse, inkludering og det digitale tjenestetilbudet (United Nations, u.d.-b). Norge har satt seg i en posisjon hvor man har tatt ett skritt fram og tre tilbake, hvor vi nærmer oss land som vi helst vil unngå å være på linje med (Kjørven et al., 2024).

Når de offentlige tjenestene krever BankID, samtidig som det er et faktum at ikke alle kan få BankID, er ikke målene oppfylt, og det er blant annet brudd på CRPD. Den mest sentrale

artikkelen i forbindelse med manglende tilgang på BankID, kan sies å være CRPD artikkel 9 om retten til tilgjengelighet. Herunder gjelder både universell utforming, lik tilgang til informasjon, varer og tjenester. Staten er forpliktet gjennom denne artikkelen til å

«treffe passende tiltak for å sikre funksjonshemmede tilgang, på lik linje med andre, til det fysiske miljøet, til transport, til informasjons- og kommunikasjonsteknologi, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi som er åpne eller tilgjengelig for publikum» (CRPD, artikkel 9).

Alle borgere skal ha tilgang til offentlige tjenester, samtidig opplever vergene at finansnæringen er veldig streng på at man ikke under noen omstendigheter skal la noen andre bruke BankID'en sin. Både vergene og vergehaverne opplever å ikke få tilgang til den offentlige forvaltningen når BankID-tilgang er et krav. At eID-tilbyderne er forpliktet til å utvikle en løsning for de som havner utenfor, for å sikre tilgang, er et mål som ikke er oppnådd. De har heller ikke oppnådd målet deres om at de offentlige tjenestene skal gi like god kvalitet og løsninger til hele befolkningen.

Per skrivende stund er ikke konvensjonen inkorporert i norsk lov. «Regjeringen har besluttet at konvensjonen om funksjonshemmedes rettigheter skal inkorporeres», men det er fremdeles usikkert i hvilken lov: *menneskerettsloven* eller *likestillings- og diskrimineringsloven* (Indreberg et al., 2024, s.37). Både *kvinnediskrimineringskonvensjonen*, *barnekonvensjonen* og *Den europeiske menneskerettskonvensjonen* (EMK) er eksempler på menneskerettskonvensjoner som er inkorporert i *menneskerettsloven* (Indreberg et al., 2024, s.37). En inkorporering av CRPD vil ha mye å si for praksis og holdninger, sikre like rettigheter, anerkjenne at denne gruppen er like mye verdt som andre grupper, og blir behandlet likt som andre menneskerettighetskonvensjoner (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2023). Likestillings- og diskrimineringsombudet hevder at minst 30 norske lover må endres for å oppfylle forpliktelsene i CRPD (se f.eks. Kvistum, 2023). Fra et overordnet perspektiv illustrerer dette hvordan både det offentlige, staten og samfunnet generelt ser på denne gruppen, og gir en pekepinn på hvor langt bak Norge ligger når det gjelder rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse. Informantene i denne studien uttrykker at de mister tillit til staten når Norge gjentatte ganger nedprioriterer, ekskluderer og til tider nærmest ikke anerkjenner dem som fullverdige mennesker.

Det mest alvorlige er likevel at det kreves BankID for innlogging til de offentlige tjenestene som blant annet NAV og HelseNorge, hvor de ikke får tilgang på viktig informasjon og tjenester på lik linje med alle andre. En rekke tidligere studier viser at de som har størst behov for å ha digital tilgang til offentlige tjenester, som helse og velferd, nettopp er de som har det vanskeligst med å få tilgang til dem (SINTEF, 2022; Ghandour & Ghandour, 2019; De Rosa, 2017). Konsekvenser av å ikke få likeverdige tjenester kan for selve brukeren for eksempel innebære forverret helsetilstand, feilbehandling eller mangelfull behandling, samt dyrere og tidkrevende (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2011, s.8). De får ikke tilgang på samme måte som andre eller i det hele tatt, de får ikke muligheten til å ivareta sine rettigheter eller få hjelp tilpasset sine behov (Likestillings- og diskrimineringsombudet, 2011, s.8-10). At offentlige tjenester og viktig informasjon om seg selv skal være utilgjengelig for enkelte grupper er alvorlig. På grunn av manglende digital kapital og ikke tilrettelagte bistandsbehov, opplever denne gruppen å bli digitalt utestengt (Ragnedda & Ruiiu, 2017, 2020). Den digitale kapitalen deres påvirker og begrenser denne gruppens tilgang til digitale tjenester og deltakelsen deres i både det digitale og sosiale samfunnet.

7.3.1.1 Analoge løsninger

Mens BankID blir brukt som den tilnærmet eneste løsningen til stadig flere tjenester som tilbys digitalt i samfunnet, blir vergene møtt med utallige ulike løsninger. Når de ikke får tilgang digitalt på lik linje med alle andre, må de ty til de analoge løsningene. De analoge løsningene er trege, dyre og det finnes ikke én enhetlig løsning for denne gruppe på tvers av sektorene. Dette fungerer ikke optimalt, særlig ikke for denne gruppen som er avhengig av å ha raske og enkle løsninger. Vergene uttrykker dette som svært slitsomt, særlig ettersom de gjerne må ha hyppig og regelmessig kontakt med mange ulike tjenester. Vergene fortalte at de er avhengig av å møte på tjenestefolk som er villige til å ordne spesielløsninger og bøye regelverket, for at vergene skal få tilgang og at ting skal gå rundt. Når de derimot ikke møter velvilje, er de totalt utestengt fra all informasjon. Når vergene ikke får tilgang på vegne av vergehaver, er det utfordrende for de å utføre vergemandatet sitt. Vergene kan ikke ivareta vergehavers interesser på en tilfredsstillende måte. Dette går igjen på bekostning av rettighetene til personene med funksjonsnedsettelse, fordi de skal ha like muligheter som alle andre til å få tilgang på informasjon (Lid, 2020). Rettssikkerheten for denne gruppen er allerede syltynn.

Dersom vergene klarer å få noe informasjon, enten det er digitalt eller analogt, er tilgangen begrenset og noe som tar lang tid før de får tak i på grunn av post. Dette kan være viktig informasjon fra for eksempel NAV og helsesektoren som har ulike frister, eller det kan være noe mer trivielt som en legetime eller faktura. I de tilfellene hvor de er totalt utestengt digitalt, er de tvunget til å betale gebyrer for de ufrivillige papirløsningene, som de forteller at kommer på flere tusen i året. Dette er personer som ofte er uføretrygdet og som allerede har dårlig råd fra før av, som nå i tillegg må betale for det andre får gratis. Det er ikke bærekraftig for vergene, de har nok fra før av og dette går igjen på bekostning av vergehaverne. Personene med kognitiv funksjonsnedsettelse er avhengig av å ha ressurssterke pårørende som verger, som har kapasitet til å legge inn enorm arbeidsinnsats for at denne gruppen skal få oppfylt sine grunnleggende rettigheter (FF0, 2022). Når det ikke er gode analoge tilbud, eller når det ikke tilbys analoge løsninger i det hele tatt, blir skillene mellom digital og ikke-digital enda større, og det er de svakere og marginaliserte grupper som oftest er ikke-digitale.

Informantene mener at det burde være en selvfølge at vergene skal kunne undertegne og ha innsikt i denne informasjonen på vegne av vergehaveren, nettopp fordi det er derfor de er verger. Det er de som styrer livene deres. De mener derfor at det er helt naturlig at de derfor skal styre BankID'en deres også. Det er viktig å minne på om at det finnes ulike typer verger og at verger kan ha ulike oppgaver basert på hva som er vergehavers behov. Det kreves derfor at det stilles et krav om å foreta en tilstrekkelig individuell vurdering på forhånd av en potensiell BankID-utstedelse til en verge. Den primære måten å få tilgang til viktige tjenester er digitalisert: helsetjenester, sosiale støtteordninger, offentlig transport, osv. For en person med kognitiv funksjonsnedsettelse kan det være svært utfordrende og ofte helt umulig å navigere tjenestene og utføre oppgavene på egenhånd. Det er derfor helt sentralt at en verge har tilgang til vergehaverens digitale tjenester slik at de kan søke om støtteordninger, helsehjelp og andre tjenester som er nødvendig for at de får den støtten de har behov for. På denne måten kan vergene sikre at vergehavernes rettigheter og behov blir ivaretatt på en tilstrekkelig, tilfredsstillende og effektiv måte.

Den globale koronapandemien økte behovet for internett og digitale verktøy til å bestille og betale varer og tjenester (Forbrukerrådet, 2022, s.3). I denne perioden møtte personer uten tilgang til BankID store utfordringer, blant annet var det vanskelig eller umulig for de å skaffe seg koronasertifikat eller vaksinasjonspass. Noen forteller at de klarte å løse dette ved å ringe kundesenter og tilsendt utskrifter i posten (Hegnar, 2021). Sett fremover i tid, er det viktig å stille seg spørrende til hvilke konsekvenser en potensiell ny pandemi vil ha for disse gruppene

dersom de forblir digitalt utestengt. Det er likevel noen få store offentlige tjenester som har implementert verge- og fullmaktløsninger, slik som HelseNorge (HelseNorge, 2022). Men så lenge BankID fortsetter å utvide sitt anvendelsesområde, forskyves tilgangsproblematikken videre til alle de andre tjenestene som tilbyr kun BankID som innlogging og ikke har vergeløsning. Selv om det har skjedd forbedringer noen steder, øker utestengelsen i takt med BankID's økende anvendelsesområde.

Den intenderte virkningen av å innføre BankID-krav i den offentlige forvaltningen var å øke effektiviteten. Imidlertid, med de nåværende løsningene for personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer under vergemål, får de ikke tilgang til offentlige tjenester eller muligheten til å kommunisere digitalt på en effektiv, lovlig og bærekraftig måte. Myndighetenes mål om et digitalt førstevalg, som effektivt og enkelt, med brukeren i sentrum, er fortsatt uopnådd for denne gruppen.

7.3.2 Privat aktør

Måten det offentlige planlegger, tilrettelegger og tilbyr sine tjenester er avgjørende for om personer med nedsatt funksjonsevne har like muligheter til å delta i samfunnet som andre (Bufdir, u.d.). En uintentert virkning av å innføre en effektiv og sikker innlogging til den offentlige forvaltningen, er at de offentlige tjenestene nå ligger bak et BankID-krav. Det offentlige har på denne måten underlagt seg de private aktørene og deres betingelser. Dette innebærer først og fremst at en tilgang til offentlige tjenester krever et privat kundeforhold i en bank, samtidig som det forutsetter at en kan oppfylle kravene for å få utstedt BankID. I praksis betyr det at det er de private aktørene som bestemmer hvem som får tilgang til eID, offentlige tjenester og det digitale samfunnet generelt. Bankene underlagt strengere krav gjennom hvitvaskingsreglementet, enn det som stilles av eIDAS-regelverket, hvor det samtidig utvises lite skjønn og regelverket tolkes strengt. Bankene er i tillegg de som bedømmer og vurderer disse gruppenes egnethet, funksjonsnedsettelse, vergemål og språkkunnskaper. Flere saker fra Diskrimineringsnemnda og nyhetsartikler påpeker at bankene i flere tilfeller har foretatt slike avgjørelser uten å kreve dokumentasjon (se f.eks. Galutskih, 2022). Det kan være grunn til å undersøke nærmere hvilket grunnlag bankpersonale har til å vurdere eller verifisere slik informasjon til å ta en tilstrekkelig god faglig vurdering. Det kan stilles spørsmål ved om dette er oppgaver som bør ligge hos bankene, og om det er riktig at det er bankene skal utstede eID, gitt at eID i utgangspunktet ikke har noe med bankvirksomhet å gjøre (Wærstad & Kjørven, 2024). En viktig

samfunnsfunksjon er blitt overlatt til bankene, og det tærer på rettssikkerheten at bankene verken har en plikt til å utstede BankID og at avslag ikke kan tas til domstolene (Sivilsamfunnets rettsstatsmelding, 2023, s.25).

Nye teknologier og tettere samarbeid og interaksjoner mellom offentlig og privat har ført til endringer i maktutøvelsen generelt (Sand, 2012, s.184). I denne sammenhengen kan man på den ene siden si at bankene sitter med makten til å justere regelverket og anvendelsesområdet. Det er en svakhet i regelverket at det er stor variasjon i hvilken praksis og vilkår som stilles av de ulike private aktørene ved eID-utstedelse. På den andre siden satt det offentlige med makten til å ikke innføre et diskriminerende innloggingssystem til sine tjenester. Det ble innført for raskt, uten å overveie de utilsiktede konsekvensene eller stille tilstrekkelige forhåndsregler. Det offentlig både kunne og burde stilt mer krav og ansvar til det private, samt hatt egne gode kontrolltiltak. I tillegg sitter det offentlige med makten i dag for å finne alternative løsninger og stille krav. Bankene har satt standarden for det nasjonale lovverket, når det i prinsippet er de som burde føye seg etter et nasjonalt lovverk. BankID's avtalevilkår samsvarer ikke med det det offentlige tilbyr. Det er viktig å tenke på problematikken utover hvordan regelverket er i dag, og fremover heller fokusere på hvordan lovverket kan og burde være. Det går også an å vende kritikk mot alle andre tjenester som har valgt å innføre BankID som sin eneste innloggingsløsning, ettersom de på denne måten bidrar til å både øke makten til BankID ytterligere og det digitale utenforskapet.

Den nåværende maktfordelingen i samfunnet medfører ulemper for sårbare grupper og deres tilgang til digitale tjenester og personlige informasjon (Habermas, 1975). De blir stadig mer marginalisert av det digitale utenforskapet. Det er per skrivende stund ikke innført en tilstrekkelig god regulering av eID i samfunnet. Estland er et eksempel på et land som har den motsatte eID-systemoppbyggingen enn Norge (se f.eks. Libell, 2021). Der er det staten som eier den offentlige eID, som er obligatorisk, mens det i Norge er det private som har all kontrollen, som til en viss grad er frivillig, men også basert på en kontrakt hvor det er banken som bestemmer hvem som får tilgang. Dette fører i motsetning til Estland, at enkelte ikke får eID på høyt sikkerhetsnivå, fordi de ikke oppfyller alle kravene bankene har satt (Libell, 2021). Dagens eID-system i Norge er et resultat av at de private aktørenes forrang i teknologien kom på banen før staten hadde et tilsvarende system. Det har blitt jobbet med å få på plass en offentlig eID på høyt sikkerhetsnivå siden digitaliseringen av offentlig sektor kom på agendaen, men kan det virkelig ta så lang tid da? Man kan nok tenke seg til at noen av grunnene til at det har gått såpass tregt er at BankID virket som et tilsynelatende fungerende

system, samtidig som det har vært lite bevissthet rundt de intenderte konsekvensene av innføringen av et privat system til den offentlige forvaltningen.

Habermas (1975) beskriver velferdsstaten som et kompromiss mellom en demokratisk styrt stat med velferd som hovedmål og et kapitalistisk samfunn der det økonomiske området i stor grad er utenfor demokratisk kontroll (Habermas, 1975 i Dalberg-Larsen, 2013, s.306). Han hevder at en økt rettsliggjøring i velferdsstaten har negative konsekvenser for innbyggerne og svekker demokratiet, samholdet og den sosiale integrasjonen i samfunnet. Det har ofte blitt påpekt at digitaliseringen både har ført til, og vil fortsette å føre til, store samfunnsøkonomiske besparelsene på mange millioner kroner (Bjerved, 2024). Til tross for disse store besparelser for både samfunnet og de som kan benytte seg av det, må likevel denne gruppen fremdeles betale gebyrer for å ikke bli inkludert digitalt. Proposisjon (Prop.92 LS (2019–2020), s.184) peker på at «digitaliseringen har ført til en betydelig rasjonaliserings- og effektiviseringsgevinst for finansnæringen (..) der gevinsten først og fremst kommer næringen selv til gode». Dette illustrerer Habermas' (1975) poeng om at velferdsstatens tiltak kan ha en slagside mot kapitalistiske interesser. Det private næringslivet har ofte interesser og målsetninger som skiller seg fra det offentlige, og med et kapitalistisk grunnlag har de en betydelig interesse i å vurdere kostnader. Det mest kostnadseffektive for dem er å fokusere på majoriteten.

«Et samfunn bygd av folk med full funksjonsevne for folk med full funksjonsevne (..) er det som gjør det vanskelig å fungere for folk med funksjonsnedsettelse»
(Finkelstein, 2001, s.1 i Tøssebro, 2021)

En uheldig virkning av dette er at allerede marginaliserte grupper blir oversett og nedprioritert (Goffman, 1975; Becker, 1973). Det foreligger ofte en typisk forventning til personer med nedsatt funksjonsevne om at det er de selv som må tilpasse seg samfunnet, og ikke motsatt, av den grunnen at det er denne gruppen som er avviket (Goffman, 1975; Tøssebro, 2021). I lys av Habermas' (1975) teori blir det tydelig at digitaliseringens økonomiske gevinster og effektiviseringer kommer på bekostning av sosial integrasjon og likeverdig tilgang til tjenester, noe som bidrar til å forsterke eksisterende skiller i samfunnet.

«Når samfunnet forventer at borgerne skal benytte en tjeneste, blir det også en folkerett å kunne benytte tjenesten. Målet er derfor å bevege seg fra tilgjengelighet via

spesialløsninger tilpasset spesielle brukergrupper til universalløsninger utformet for alle» (Sandnes, 2022, s.30-31).

Rettferdighetsteorien legger til grunn at det må tas utgangspunkt i at alle mennesker er ulike, og deretter tilpasse og lage tiltak som gjør det enklere å realisere mulighetene til å bruke sine evner (Nussbaum, 2006; Rawls, 1999). Universell utforming er en måte å utvide normalitetsforståelsen (Tøssebro, 2021). Ved å ta utgangspunkt i behovene til de med spesielle utfordringer og ut fra det lage tjenester som er universelt utformet, vil man samtidig skape løsninger og tjenester som både er enklere å bruke og samtidig sørger for økt inkludering. Men så lenge tjenester har sitt utspring i et kapitalistisk perspektiv, vil det ikke lønne seg for det private markedet å fokusere på det spesielle og utvikle universelt utformede løsninger, da det ofte blir fremhevet som tids- og kostnadskrevende. I LDN-2014-21 (saksnummer 21/2014) klagde *Norges Blindforbund* inn i 2014 en manglende universell utforming av bankens nettbankløsninger, som skapte problemer for synshemmede. Banken hevdet at det ville være en uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming og viste til sikkerhetsmessige grunner til at en talende kodebrikke ikke lenger ble tilbudt. Selv om saken ble avvist på grunn av for sent fremsatt, bemerket diskrimineringsnemnda likevel at

«å skifte leverandør vil være tids- og kostnadskrevende for banken og fremstår som lite hensiktsmessig dersom en talende kodebrikkeløsning vil være på plass i løpet av kort tid» (Diskrimineringsnemnda, sak 21/2014).

Denne saken illustrerer fremsatte krav og utfordringer fra personer med fysiske funksjonsnedsettelse i møte med nettbankløsninger, og selv om det er tegn til forbedringer, er bankens begrunnelser om «uforholdsmessig byrde å sikre universell utforming» og «sikkerhetsmessige grunner» interessante. Universell utforming er lovpålagt og skal sikre tilgjengeligheten av tjenester for alle, det er derfor avgjørende at BankID er utformet slik at alle kan utøve sine rettigheter. Selv om det foreligger et krav om universell utforming hender det likevel ofte at det er flere som ikke kan benytte seg av de digitale løsningene (Torvund, 2022, s.145; Anderssons, 2022). Når digitale tjenester ikke er tilrettelagt personer med funksjonsnedsettelsers behov, kan de støte på en del utfordringer i møte med det som skal være en universell utforming.

7.3.3 Et skille mellom mål og utfall

Det er mye som fungerer bra med digitaliseringen og bruk av eID i Norge, men det er også mye som må adresseres. Det offentlige har ikke oppnådd sitt mål om å utstede eID til alle borgerne på et tilstrekkelig høyt nivå, derav heller ikke gitt alle tilgang til sine tjenester. Slik samfunnet er bygd opp i dag, er det helt nødvendig at alle får tilgang til BankID, ettersom det er blitt et krav til å få tilgang til store deler av det digitale Norge.

Mathiesens (2011) teoretiske utgangspunkt om rettslige virkninger i samfunnet påpeker at man aldri kan være helt sikker på hvilke resultater eller virkninger en ny innføre av noe vil ha. Likevel er det i denne sammenhengen snakk om store og mange grupper som har havnet digitalt utenfor, i en tilsløring av samfunnets effektiviseringspress. I tillegg har tilgangsproblematikken blitt tatt opp i snart et tiår uten at det har skjedd vesentlige forbedringer. Informantene i denne studien bekrefter at utenforskapet og mangelen på tilgangsløsninger fremdeles er svært reelt.

Dette er allerede sårbare grupper som er marginaliserte som fra før av har en tungvint og slitsom hverdag, ofte med det størst behovet for å få tilgang til de offentlige tjenestene, og som trenger en rask og effektiv kommunikasjon, men som får det tregest. Mens andre kan logge inn på 10 sekunder, når som helst, hvor som helst og til hva som helst, må denne gruppen vente i flere uker på postleveranser, som i tillegg har blitt redusert de siste årene. Denne gruppen er i tillegg de som ofte har et trangt økonomisk utgangspunkt, men som blir påtvunget dyre gebyrer for ufrivillige og trege papirløsninger, men andre har en gratis, rask innlogging. Vergene som mot all formodning klarer å skaffe seg tilgang har gjort det via kompliserte omveier, og blir møtt med ulike løsninger i de ulike tjenestene. Det finnes ikke én felles løsning på tvers av tjenestene for de som ikke får tilgang på BankID. Denne gruppen blir digitalt ekskludert og får ikke utøvd sine rettigheter og plikter, noe som fører øker stigmatiseringen for en allerede marginalisert gruppe. Vergehaverne trenger hjelp til mye, men vergene opplever store utfordringer med å ivareta deres interesser og rettigheter på best mulig måte med dagens system. Å være verge for disse vergehaverne er allerede krevende, og dagens løsning krever mye ekstraarbeid på toppen av det hele. Dette gjør en allerede vanskelig hverdag mer utfordrende, for både vergehaver og verge. Det mangler gode digitale løsninger for verger til å logge seg inn og utføre oppgaver på vegne av vergehaver. Dette svekker rettssikkerheten, tilliten og gruppens oppfatning av det offentlige, private og lovverket.

En av grunnene til at det har blitt slik er at det offentlige ikke har tatt tilstrekkelig ansvar for å finne alternativer og sikre likeverdig tilgang til sine tjenester, og har på denne måten vært bidragsytere til ytterligere marginalisering av sårbare grupper. I tillegg kan det begrunnes i redselen for svindel og tekniske hinder. Å mangle tilgang på eID på høyeste sikkerhetsnivå er både et rettssikkerhet- og diskrimineringsproblem, samt en demokratisk utfordring ved at de ikke får delta i samfunnet. Det har betydelige konsekvenser å ikke få delta i samfunnet og fungere på lik linje med andre. Det er alltid de samme gruppene som møter utfordringer. Det er på høy tid at personer med nedsatt funksjonsevne blir prioritert.

7.4 Veien videre

I dette kapittelet skal jeg først diskutere nærmere noen av løsningene som er blitt gjort på området fra før av, før jeg så går videre til å sammenfatte noen av løsningene som er blitt foreslått av både informantene og andre aktører.

7.4.1 Nåværende løsninger

Det har vært utvikling på dette området og det har vært endringer i hva som er dagens muligheter og begrensninger knyttet til eID og BankID for verger. Som nevnt tidligere i oppgaven, har tematikken de siste årene vært mer på dagsorden og derav er det en del utførte prosjekter på vergemålsområdet. *Statens sivilrettsforvaltning* (SRF), som er et statlig forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og har direktoratsfunksjon som sentral vergemålsmyndighet, har gjennomført to prosjekter: FUFINN (*Fullmaktløsninger for innbyggerne*) og DIVE (*digitalt vergeregnskap*), som til sammen har sørget for å tilpasse og digitalisere vergefullmaktene, samt digitalisert kontroll av vergenes økonomiforvaltning (Sivilrettsforvaltningen, 2022a). Gjennom FUFINN-prosjektet, som står for *Fullmaktløsning for innbyggerne*, har de digitalisert og individtilpasset over 90 prosent vergefullmakter (Sivilrettsforvaltningen, 2022a, s.9). Gjennom DIVE-prosjektet har de digitalisert «kontrollen av vergenes økonomiforvaltning ved digital innhentning og gjennomgang av skatte- og bankopplysninger» (Sivilrettsforvaltning, 2022a, s.15).

En annen foreslått løsning er fremtidsfullmakter (Nordea, u.d.), som ifølge Vergemålsloven § 78, er «en fullmakt til én eller flere personer om å representere fullmakts giveren etter at fullmakts giveren på grunn av sinnslidelse (..) ikke lenger er i stand til å ivareta sine interesser innen de områdene som omfattes av fullmakten». Denne løsningen er lagt opp til å gjelde for personer som på et tidspunkt har vært i stand til å ta vare på seg selv, og som kunne skrive

fullmakten selv, for å gjøre det enklere når eller hvis man blir rammet av sykdom eller ulykke (Prop. 141 L (2021-2022), s.94). I tillegg gir ikke denne fullmakten rett til å bruke personens BankID (Prop. 141 L (2021-2022), s.94).

Det er diskutabelt hvorvidt de ulike prosjektene har relevans for vergene i denne oppgaven. For selv om dette er et gode og nødvendige tiltak, vil ikke dette være en løsning på de områder hvor det kreves BankID, ettersom dette ikke gir tilgang på vergehavernes BankID. At det kreves BankID til stadig mer av det digitale Norge, gjør det ikke lettere, det øker utenforskapet og både det digitale og sosiale skillet. En digital vergefullmakt vil ikke tillate betalinger av varer og tjenester over nett (Statsforvalteren, u.d.-a), og vergene må fremdeles løse dette gjennom egen BankID eller være foruten tjenesten og varen eller gå en lang omvei. Og for de fleste med kognitiv funksjonsnedsettelse så vil det ikke være en løsning at de skal bruke BankID på egenhånd. Det var det ingen av vergene som viste noe kjennskap til de ulike prosjektene eller endringene som har funnet sted. Dette indikerer at verken endringene som gjøres eller oppdateringene på området når ut til hele målgruppen og alle verger. Det var for eksempel flere verger jeg måtte informere om at kunne få tilgang til HelseNorge, en løsning som har eksistert en stund. Selv om enkelte offentlige tjenester har fått en vergeløsning, vil tilgangsproblematikken være et økende problem dersom en BankID-tilgang fortsetter å være den eneste mulige måten å få digital tilgang på.

Selv om en rekke interesseorganisasjoner jobber med dette rettspolitisk, rapporterer vergene om at det er lite som skjer i praksis. Vergene i denne oppgaven erkjenner at interesseorganisasjonene har bidratt og gjort veldig mye arbeid med tematikken, påpeker de at det kreves sterkere krefter for å oppnå en reell endring. De har uttrykt at de har forsøkt å drøfte denne saken med ulike instanser, men møter stadig tilbakemeldinger som sier at 'lovverket er bare sånn (..) derfor kan vi ikke gjøre noe'. Det oppleves som håpløst for dem å bli hørt og få gjennomslag for endring fra sitt ståsted. Det er en felles oppfatning om at behovet for endring må tas opp på et høyere nivå for å oppnå reelle løsninger. Bevisstgjøring og å skape oppmerksomhet og press rundt denne saken er avgjørende for å fremme forbedringer. Dette er en satsing som bør prioriteres.

7.4.2 Fremtidige løsninger

For å utvide diskusjonen om veien videre og øke relevansen av oppgaven og datamaterialet, skal jeg i det følgende sammenfatte ulike potensielle løsninger på området. Dette inkluderer

både forslag og ønsker uttrykt av informantene i oppgaven, samt forslag fra andre kilder og egne forslag.

Offentlig eID

Innlogginger og verifiseringer, særlig inn til det offentlige, med *kun* det høyeste sikkerhetsnivået kan ikke være det *eneste* alternativet, i hvert fall ikke så lenge ikke alle kan få tilgang på dette sikkerhetsnivået.

Digital tilgang til offentlige tjenester må tilbys til alle, inkludert de som ikke kan eller får bruke BankID (FF0, 2022). Det er tydelig at myndighetene må på banen og ta ansvar (Olsen, 2020, s.143). Det offentlige må enten lage sitt eget eID på sikkerhetsnivået høyt eller gjøre BankID offentlig og bankuavhengig. I skrivende stund er MinID den eneste offentlige eID-systemet i Norge, og det tilbyr ikke sikkerhetsnivået høyt, men det offentlige har uttalt at de arbeider med å videreutvikle denne tjenesten.

Det er blitt foreslått å utvikle én portal for å samordne offentlige tjenester, som har brukervennligheten i sentrum og er enkel å forstå, der man registrerer sitt behov én gang (Thon, 2022).

BankID til verger

I de tilfellene der vergene i denne oppgaven har tilgang til MinID på vegne av vergehaver, gir ikke dette systemet tilgang til alt, samtidig som de analoge tilbudene fungerer ikke optimalt. Vergene har understreket alvorligheten og konsekvensene rundt et krav om BankID og et høyt sikkerhetsnivå, som en forutsetning for å få tilgang og kommunisere digitalt med det offentlige, når ikke alle kan få det. Informantene oppstiller to muligheter: enten at de får tilgang til vergehavers BankID eller at de kan logge seg inn i vergehavers tjenester med sin egen BankID. Slik som samfunnet er utformet per dags dato, er det helt sentralt at vergene får tilgang på BankID, ergo tilgang til grunnleggende varer og tjenester, for å kunne løse alle oppgavene på vegne av vergehaver.

Dersom det ikke er mulig å utstede eID på høyt nivå til vergehaver, bør det opprettes et egen eID-system for verger, hvor det tillates at de funksjonsnedsatte kan eksistere digitalt, og ha en elektronisk identitet. Hvis det er en 'no-brainer' at vergene ikke skal ha tilgang til vergehavers BankID, må det en system- og samfunnsendring til, som gjør at de likevel kan få tilgang til essensielle tjenester uten eID på høyeste sikkerhetsnivå. De er mennesker de også, og for at

vergehaverne skal ha et behagelig liv, hvor de får mat, tak over hodet, ivaretatt både sine personlige, men også grunnleggende behov og interesser, er det viktig at de ikke blir påtvunget trege, dyre løsninger og at de faktisk har mulighet til å få innsikt i sine dokumenter – lovlig. Det skal ikke være nødvendig for verger å bryte og bøye loven for å ivareta vergehavernes interesser og behov. Det må bli enklere og mer bærekraftig å være verge, uten å måtte blande inn sin personlige konto og BankID. Her må det nok en unntaksbestemmelse til.

I vilkårene burde det skilles mellom offentlige og private verger, og deltid- og fulltidsverger, ettersom oppgavene varierer fra verge til verge. Det må i ethvert tilfelle tilpasses den enkelte vergehavers behov og funksjonsevne. Men gjentakende er at verger med mer omfattende oppgaver, som utfører alle oppgavene, må få tilgang på BankID på et vis, slik som dagens løsning er i dag. Det er vist en stor mangel på både lovregulering og digitale løsninger for personer med funksjonsnedsettelse, særlig for de under vergemål. Det må utvikles spesifikke retningslinjer eller unntak i regelverket for personer med sterk kognitiv funksjonsnedsettelse under vergemål. Det må en endring til både i lovverket og i praksis. Må endre BankID-vilkårene, slik at det lages rom for at de som ikke kan bruke BankID alene får tilgang på alle de samme rettighetene og informasjonen som alle andre.

Informantene mener ikke at alle verger burde få BankID-tilgang på vegne av vergehaver, de understreker at dette kun vil gjelde i nærstående relasjoner. Selv om dagens samfunnet krever BankID for å kunne fungere, ønsker ikke informantene at profesjonelle verger, som gjerne er verge til flere personer, skal ha tilgang til flere andres BankID. En av vergene foreslår likevel at dersom profesjonelle verger får BankID-tilgang til vergehaver, bør det være en ordning hvor vergen logge seg på med sitt eget personnummer i sin egen bank, på grunn av at man da kan være ansvarlig på en annen måte dersom de misbruker vergehavers BankID.

Informantene, som er familiemedlemmer, mener naturligvis at de ikke vil misbruke sitt eget barn, og de kan ikke derfor heller ikke se for seg at andre i deres posisjon heller vil svindle egne barn eller familiemedlemmer. Men forskningen viser at svindel forekommer oftest i nettopp nære relasjoner, og dermed at alminnelige verger har en høyere sannsynlighet til å begå svindel enn profesjonelle verger. Selv om informantene har sterke ønsker om dette, betyr det ikke nødvendigvis at det er den beste løsningen. Det er likevel viktig å ta hensyn til deres ønsker i diskusjonen om hvordan man best kan håndtere dette.

Tidligere i oppgaven har jeg vist at Diskrimineringsnemnda har uttrykt at hver enkelt person som føler seg diskriminert av å ikke få tilgang til en tjeneste på grunn av et BankID-krav, må sende inn klage til de enkelte. Det er ingen løsning at hver enkelt person som ikke får tilgang til BankID må klage inn hver enkelt tjenestene de skal ha tilgang til. Det er heller ingen løsning at «hver og en virksomhet i offentlig og privat sektor utvikler separate løsninger som skal dekke de samme grunnleggende behovene for innbyggerne» (Lande, 2023, s.2). Det trengs derimot et fungerende digitalt tverrsektorielt fullmaktregister. Disposisjonsretten og fullmaktløsningene må bli bedre, være systematiske, sikre og brukervennlige.

«Representasjon og fullmakter i digitale tjenester er komplekst, men løsbart. Det krever politisk støtte, forankring og finansiering» (Danielsen, 2023).

«(Det) vil kanskje koste noen titalls millioner å utvikle, men ifølge Digitaliseringsdirektoratet er den samfunnsøkonomiske gevinsten over ti år for det offentlige beregnet til hele 1,6 milliarder» (Lande, 2023, s.2).

Transparens

Slik situasjonen er i dag er det hevdet at vi står overfor et todelt problem, hvor det først og fremst er viktig å få grunnlagt *hvem* det er man prater med, og ikke om de man prater med er sikre (Gjøsteen, 2024). Det må være en total transparens i betalingstransaksjoner- og verifiseringssituasjoner (von Beetzen, 2024). Disse forslagene innebærer at ved digitale betalingstransaksjoner og verifisering må det vises hvilke data som skal deles, til hvem og at brukeren kan bestemme selv at eller om disse dataene skal deles. Dette innebærer for eksempel at det kommer tydelig opp når man skal utføre en transaksjon eller verifisering, sitt egen navn, adresse, mottakerens adresse og hvor mye transaksjonen er på eventuelt hvor det er du verifiserer det for. Slik løsningene er i dag, kommer ikke dette tilstrekkelig fram i betaling- og verifiseringssituasjoner, og man blir «blind» til hva det er man bruker for eksempel BankID til. Dette er et viktig tiltak for å hindre å bli utsatt for svindel. Ved en så hyppig bruk av BankID som man har i dag, er det viktig at det kommer tydelig fram hva det er man bruker den til. Dette kan trekkes videre til vergemålsløsninger, hvor det er sentralt å få fram at det er vergene som utfører alle oppgaven.

Begrense anvendelsesområdet

Det må antakelig vurderes enda nøyere hvorvidt det er nødvendig å bruke eID på det høyeste sikkerhetsnivå for å utføre mer trivielle oppgaver, som å kjøpe en bussbillett og sjekke når man har legetime. Et annet forslag er derfor at kun særlig viktig tjenester burde klassifiseres med sikkerhetsnivået «høyt», nettopp for å ivareta den høye sikkerheten nivået skal tilby og for å hindre slitasje. Et lignende forslag omhandler å begrense anvendelsesområdet til BankID, enten fra et overordnet eller individuelt nivå, hvor innehaveren selv bestemmer hva BankID'en kan brukes til og ikke, et slags «nivå 2-BankID» som brukes til andre tjenester, for eksempel «å sende låne- eller kredittkortsøknader digitalt», der det går an å søke om lån ved bruk av BankID, men ikke signere den på denne måten (Olsen, 2020, s.143; Torvund, 2022, s.209, 262). «Særlig de som trenger hjelp til å gjennomføre digitale transaksjoner, kan ha behov for å kunne begrense anvendelsesområdet for BankID» (Torvund, 2022, s.209).

Departement for identitetsforvaltning

Dagens regulering av identitetsforvaltningen er preget av lav strategisk styring, der det ikke er noen som har det helhetlige ansvaret for føringen og samordningen eller er premissgiver (Cappgemini Invent, 2019, s.9, 66, 81). Det blir derfor foreslått at det burde opprettes et departement som har det helhetlige ansvaret for identitetsforvaltningen i Norge (Cappgemini Invent, 2019). Likevel vil heller ikke det å samle identitetsforvaltningen automatisk føre til at problemet løses, men det kan føre til en bedre forvaltning av området og ansvarliggjøring.

Tidlig opplæring og universell utforming

For personer som har en noe lettere grad av kognitiv funksjonsnedsettelse, mener vergene at de kan ha muligheten til å lære seg å navigere BankID selv. For dem dette gjelder, vil det være helt sentralt at det finnes et godt tilbud hvor en slik opplæring og innføring gis. For det andre er det viktig at tjenestene er universelt utformet, dette gjør at flere i større grad kan lære seg dette og delta.

Fysiske og analoge løsninger

For de som er ikke-digitale er det viktig å opprettholde fysiske kontorer og møteplasser og ha både analoge og digitale løsninger. Det er vel så viktig at de som velger å være ikke-digitale og vil bruke de analoge løsningene, skal få kunne gjøre det uten at det straffer seg. De analoge tjenestene må være gode og fungerende.

Verken eller

Det kan hende at ingen av de løsningene som er nevnt er det som er den riktige løsningen, at det verken er en løsning at vergene skal ha tilgang eller ikke. Det må likevel være mulig å få til en løsning som både sikrer en økt digital deltakelse og inkludering, samtidig som det ivaretar sikkerheten og motvirker svindel og identitetsbedragerier. Det er flere som har satt ord på problematikken, og det nødvendig med tverrfaglig kompetanse og samarbeid i utviklingen av fremtidige digitale løsninger og samfunnsoppbygning, ikke minst å involvere brukerne, slik at deres stemme blir tatt i betraktning, der man finner en felles løsning sammen. Behovet for en rask løsning er stort og det må skje en prioritering av de marginaliserte gruppers posisjon i det digitale samfunnet. Personer med nedsatt funksjonsevne må sikres like muligheter og rettigheter.

8 Avslutning

8.1 Oppsummering

Å ikke ha tilgang til BankID, og av den grunn heller ikke ha tilgang til offentlige digitale tjenester, medfører en lang rekke utfordringer og alvorlige problemer, som strekker seg langt utover spørsmålet om hvordan det oppleves å bli fratatt tilgangen. Å bli digitalt utestengt fra offentlig informasjon kan ha en direkte og stor påvirkning på livene til både vergene og vergehaverne. Ved å ha undersøkt nærmere noen av de konsekvensene det har å ikke få tilgang til BankID, er man et steg nærmere å forstå virkningene av å bli digitalt ekskludert og fremheve rettighetene til personer med nedsatt kognitiv funksjon. Det har vist hvordan det å ikke ha tilgang til BankID har påvirket deres rettigheter utenom selve tilgangen. eID er en barriere for digital inkludering.

En gjennomgang av samfunnets tilnærming til like rettigheter og tilgjengelighet avdekker et vedvarende gap mellom retorikk og handling. Vergene opplever det som frustrerende at det er en endeløs kamp for å sikre grunnleggende rettigheter og tilgang til dagliglivets nødvendigheter for denne gruppen. Behovet for tilgjengelighet og tilgang er ikke ensbetydende med individuelle funksjonsnedsettelse, men kan heller anses som et resultat av barrierer skapt av samfunnet. Nedprioriteringer av denne gruppens behov er ikke bare uetisk, men også svært uholdbart på lang sikt. Det er fremdeles en lang vei å gå for å sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne alltid tas med i betraktninger. Det er viktig at når man sier 'alle' at det ikke bare er et abstrakt begrep som omfatter majoriteten, men at det er faktiske juridiske rettigheter med praktiske implikasjoner, som også omfatter personer med nedsatt funksjonsevne og andre marginaliserte og sårbare grupper. Dette bør innebære konkrete nasjonale standarder med henhold til en rekke saker som dekker de grunnleggende rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne og at verger har muligheten til å utøve sin plikt til det fulle. Det er et viktig steg mot å anerkjenne rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne både i nasjonal og internasjonal rett. Det må gå an å være en fulltidsverge og ivareta personer med funksjonsnedsettelsers interesser, behov og rettigheter fullt ut. Selv om vi har hatt personer med funksjonsnedsettelse i flere århundre, er dette fortsatt en skremmende utfordring at de fremdeles møter på marginalisering på nærmest alle områder i samfunnet. Så lenge tilfellet er at den offentlige forvaltningen krever eID på det høyeste sikkerhetsnivået, er det helt nødvendig at alle kan få tilgang på eID på dette nivået. Det er ingen tvil om at BankID-vilkåret om at ingen andre skal bruke din BankID er godt ment og

skal være beskyttende, men det har fått uønskede konsekvenser. Kravene i samfunnet og det som hver enkelt person kan og klarer stemmer ikke overens. Det er derfor viktig å lytte til, vurdere og handle i tråd med behovene til de som ber om bedre digitale løsninger, tilgjengelighet og inkludering.

Denne oppgaven har adressert noen av de grunnleggende strukturelle barrierene som hindrer denne gruppen i full deltakelse og likestilling i samfunnet. Både for vergene og vergehaverne er det å møte dagliglivets utfordringer en utmattende realitet som ikke kan ignoreres. Det er foreliggende et forbedringsbehov av retten til å fremme en mer reell likestilling for personer som opplever marginalisering og diskriminering på grunn av både funksjonsnedsettelse og vergemål. Det er på høy tid at samfunnet tar ansvar for økt digital inkludering, og skape en kollektiv handling for å få til et mer inkluderende og rettferdig samfunn.

8.2 Det rammer ikke bare denne gruppen

Det er i denne oppgaven blitt lagt hovedvekt på en sammenblanding av to større grupper: personer med funksjonsnedsettelse og personer under vergemål. Det å ikke få tilgang til eID enten det gjelder i det hele tatt eller på det høyeste sikkerhetsnivået, er et stort problem som rammer flere andre grupper i samfunnet enn den som er blitt tatt opp i denne oppgaven (Kommunal- og distriktsdepartementet, 2023, s.25).

Tilbydernes krav om enekontroll er også noe som rammer flere enn den gjennomgåtte gruppen. Det rammer alle som ikke kan håndtere eID selv, som har behov for veiledning og bistand. Personer med funksjonsnedsettelse er en stor og omfattende gruppe, og i denne oppgaven har det kun blitt fokusert på kognitiv funksjonsnedsettelse, hvorav stort sett alle hadde utviklingshemming. Å ikke få tilgang til BankID kan også ramme andre typer funksjonsnedsettelse, som for eksempel andre psykiske lidelser eller mer fysiske utfordringer som blant annet å mangle armer eller syn (se f.eks. Fridtun, 2020).

Kravet om enekontroll kan også ramme personer som mangler digital kompetanse, som ikke klarer å holde seg oppdatert i den raske utviklingen og som har utfordringer med å huske passord. Dette gjelder i hovedsak eldre, som ofte blir hengende etter når det stadig kommer nye systemer, apper og modifikasjoner, som gjør at det de nettopp har lært seg og blitt vant til forsvinner. Men tilgangsproblematikken rammer også en del unge, som ikke får tilgang på grunn av skilte foreldre eller at de er i fosterhjem (Sundby, 2022).

eID-vilkårene stiller strenge krav til å fremvise gyldig legitimasjon ved utstedelse (Selvdeklarasjonsforskriften § 19). Ettersom det stilles spesifikke krav til legitimasjonsdokumenter, blant annet norsk fødselsnummer, d-nummer eller pass for utstedelse (Prop.76 LS (2022-2023), s.35), fører det til at flyktninger, utlendinger og asylsøkere kan ha utfordringer med å få tilgang til BankID (Jære, 2022). Det blir i disse tilfellene ofte vist til hvitvaskingsreglementet, noe som også rammer personer med kriminelt rulleblad (Stokke, 2023; Jære, 2022). I tillegg kan språkutfordringer være et hinder for å få tilgang (Galutskih, 2022).

Passet er et offisielt utstedt dokument av nasjonale myndigheter som en måte å identifisere en person og bekrefte vedkommende statsborgerskap (Politiet, u.d.). Det er flere personer med funksjonsnedsettelse som blir nektet pass begrunnet i at de ikke kan ta vare på seg selv i utlandet (Taranger, 2024; Passloven § 5 tredje ledd bokstav d). Dette kan være i strid med retten «til å bevege seg fritt» og retten «til å forlate et hvilket som helst land» (FNs verdenserklæring om menneskerettigheter, artikkel 13).

Til slutt har man en sammensetning av de som ikke er digitale eller har veldig lav digital kompetanse som samtidig ikke får eller har pass. Den mest grunnleggende forutsetningen for å få tilgang til eID er å ha internett-tilgang. For å få eID trenger man pass, og for å få pass må man til politiet eller banken. På grunn av at de fysiske oppmøteplassene er blitt svært begrenset de siste årene, er det svært utfordrende og noen ganger umulig for personer uten internett-tilgang å få kontakt med utstedere av pass. De blir ofte møtt med stengte dører, flyttede lokaler eller en lapp hengende på døren som krever tilgang til internett eller smarttelefon for å bestille time, typisk scanne QR-kode eller sjekke nettsiden. Kravet om fysisk oppmøte kan også være utfordrende for personer som har helseproblemer eller er på sykehjem eller lignende. Å ikke få pass, ergo det å ikke få eID, er et problem som også rammer personer uten fast bosted.

Under Finanstilsynets pålagte re-legitimering av bankkunder, kunne man gjøre det selv gjennom app eller i banken (Finanstilsynet, 2019). Dette førte til at de som ikke hadde for eksempel pass og de som hadde eldre telefoner, hadde utfordringer med å re-legitimerte seg og kunne få kontoene sine sperret (Danielsen, 2022). Dette eksemplet viser at selv om man er digital, har digitale verktøy og har kompetansen til å bruke dem, er det ikke en selvfølge at man kan få tilgang til tjenester digitalt, ettersom det ofte krever at de digitale verktøyene holder en viss standard.

Det burde ikke være slik at bare fordi man stiller med et annet utgangspunkt enn majoriteten i samfunnet, skal man miste alle rettighetene sine. Selv om manglende tilgang til BankID ikke utgjør et problem for flertallet av nordmenn og er noe de færreste tenker over, rammer det likevel en betydelig andel av den norske befolkningen. Uten tilgang til BankID i dagens gjennomdigitaliserte samfunn, er man fullstendig fratatt muligheten til å kommunisere med den digitale offentlige forvaltningen. I dag er man avhengig av å være digital og kunne beherske det, men ikke alle står like sterkt i den digitale verdenen, og det må tas hensyn til, av både det offentlige og det private.

8.3 Videre forskning

Denne oppgaven har tatt opp og utforsket mange ulike og store tematikker, og på grunn av begrensede ressurser, tidsramme og ordgrense er det mulighet for videre studier å dykke enda dypere inn på problematikken eller se dette i sammenheng med andre problematikker. Dette gjør at mulighetene er mange for videre forskning til å bygge på arbeidet. Denne oppgavens problematikk har vist at det er et stort behov for både mer forskning på, og realisering av, personer med nedsatt funksjonsevne sine rettigheter og deres posisjon i samfunnet, men også om dagens vergeløsninger. Gjennomgangen av manglende tilgang til BankID og samfunnets tilnærming til like rettigheter og tilgjengelighet, har vist at det både er et gap mellom retorikk og praksis, men også en uoverensstemmelse i selve retorikken, hvor det ofte blir lagt til grunn en normalitetsforståelse. Det er behov for å se nærmere på samfunnets syn på og inkludering av sårbare grupper generelt, men også særlig inn i den digitale verden. Det må rettes mer oppmerksomhet mot tilgangsproblematikken og konsekvensene av digitaliseringsprosessen.

Flere av informantene uttrykte et behov for ytterligere forskning knyttet til bosituasjonen til personer med funksjonsnedsettelse. De forteller at det er et stort gjennomtrekk av personer i helse- og omsorgstjenesten, som medfører en stor belastning for vergehaverne. De påpeker at det er en stor krenkelse at det kan være opptil tosfifret antall ulike personer som utfører personlig hygiene for vergehaverne i løpet av en måned, og fremhevet et ønske om mer stabilitet. Dette er et av mange eksempel som viser den sårbare posisjonen til personer med funksjonsnedsettelser i samfunnet, og peker på behovet for ytterligere forskning og tiltak på flere av livsområdene deres utenom det digitale.

9 Litteraturliste

- Advokatforeningen. (2023, 24.oktober). Sivilsamfunnets rettsstatsmelding 2023.
[sivilsamfunnets_retsstatsmelding_2023_c_enkeltside.pdf \(advokatforeningen.no\)](#)
- Andersson, T. (2022, 19.mars). Ufrivillig logget ut. Vi har skapt en underklasse av digitalt hjelpeløse. *NRK Ytring Kronikk*. [Ufrivillig logget ut – Ytring \(nrk.no\)](#)
- Bakken, B. V., Hjetland, G. B. & Løset, O. (2018, 7. desember). *Verje: Bedragerisaka burde vore avdekka tidlegare*. NRK. [Politiet: Kvinne svindla 600.000 frå hjelpetrengande bror – NRK Vestland](#)
- BankID. (u.d.-a). *Om oss*. [Om oss \(bankid.no\)](#)
- BankID. (u.d.-b). *BankID BankAxept*. [BankID BankAxept](#)
- BankID. (u.d.-c). *Aldersgrense i bankene*. [Aldersgrense i bankene \(bankid.no\)](#)
- BankID. (u.d.-d). Hva er egentlig BankID? [Hva er BankID?](#)
- Becker, H. S. (1973). *Outsiders: Studies In The Sociology of Deviance*. The Free Press.
[Becker_Howard_Outsiders_Studies_In_The_Sociogy_Of_Deviance_1963.pdf \(monoskop.org\)](#)
- Bits. (u.d.). *Avtale om BankID*. [56bc0c8f6d2bc51d2392eabe053f83ec38a2d4dc.pdf \(sanity.io\)](#)
- Bjerkensjö, M., Andersrød, B. V. & Sæthern, S. (2021, 2.juli). *Thomas får ikke bruke BankID fordi han ikke kan lese og skrive*. NRK. [Thomas får ikke bruke BankID fordi han har cerebral parese – NRK Østfold – Lokale nyheter, TV og radio](#)
- Bjerved, J. (2024, 18.april). *Nasjonal ID-lommebok fra BankID* [PowerPoint-presentasjon]. IDentitet konferansen 2024, Thon Vika Atrium, Oslo. [ID24_dag1.pdf \(norsis.no\)](#)
- Bjørndal, B. (2021, 8.september). *Bank nektet å gi BankID til kvinne med autismediagnose*. Dagens Næringsliv. [Bank nektet å gi BankID til kvinne med autismediagnose | DN](#)
- Bjørnøy, J. (2023, 8.mars). *Foreslår 18-årgrense og Bank-ID for å se på porno: - Utrolig effektivt*. Telemarksavisa. [Politikk, Porno | Foreslår 18-årgrense og Bank-ID for å se på porno: – Utrolig effektivt \(ta.no\)](#)

- Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*. Harvard University Press.
- Brataas, B. E., Stokke, S. M. & Svensson, A. (2022). *Rapport om misbruk av eID*. (SODI-rapport 1, 2022). Institutt for privatrett, Universitetet i Oslo. [Rapport om misbruk av eID \(uio.no\)](#)
- Brinkmann, S. & Kvale, S. (2018). *Doing interviews*. SAGE Publications.
- Bufdir. (u.d.). *CRPD – veiledning til FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne*. [CRPD – Veiledning til FN konvensjonen om rettigheter til mennesker med nedsatt funksjonsevne | Bufdir](#)
- Christensen, B. H. (2021). *Forretningsutvikling og digitalisering*. Cappelen Damm akademisk.
- CRPD. (2013). *Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. [Konvensjon, rettighetene, mennesker nedsatt funksjonsevne \(regjeringen.no\)](#)
- Dalberg-Larsen, J. (2013). Jürgen Habermas og den moderne stats krise. I Hammerslev, O. & Madsen, M.R. (Red.). *Retts sosiologi. Klassiske og moderne perspektiver*. Hans Reitzels Forlag.
- Dalen, M. (2020). *Intervju som forskningsmetode*. Universitetsforlaget.
- Danielsen, D. J. (2022, 13.mai). *Vigdis måtte bruke sønnens mobil for å legitimere seg i banken: - For dårlig av DNB*. NRK. [DNB krever re-legitimering av kunder – mange sliter med appen – NRK Nordland](#)
- Danielsen, F. (2023, 31.januar). *Vi kan løse floken for ikke-digitale*. Digitaliseringsdirektoratet. [Vi kan løse floken for ikke-digitale | Digdir](#)
- De Rosa, E. (2017). Social innovation and ICT in social services: European experiences compared. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 30(4), 421-432. <https://doi.org/10.1080/13511610.2017.1348936>

- Difi. (u.d.). *ID-Porten*. Hjelpesider for fellesløsninger. Digitaliseringsdirektoratet. [ID-Porten | Hjelpesider for fellesløsninger \(difi.no\)](#)
- Digipost. (u.d.). *Din digitale postkasse*. [Digipost](#)
- Digitaliseringsdirektoratet. (2022, 07.november). *Møte med dei sårbare brukarane*. Digidir. <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/mote-med-dei-sarbare-brukarane/3848>
- Digitaliseringsdirektoratet. (2024, 29.februar). *Et viktig skritt nærmere digital lommebok*. Digidir. [Et viktig skritt nærmere digital lommebok | Digidir](#)
- Digitaliseringsdirektoratet. (u.d.-a). *Hva er elektronisk identitet (eID)*. Digidir. [Hva er elektronisk identitet \(eID\) | Digidir](#)
- Digitaliseringsdirektoratet. (u.d.-b). *Ord og begreper innen eID-området*. Digidir. [Ord og begreper innen eID-området | Digidir](#)
- DiMaggio, P. og Hargittai, E. (2001). From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases, *Princeton University Centre for Arts and Cultural Policy Studies, Working Paper series number 15*.
- Diskrimineringsnemnda. (2023, 14.desember). *Sak 2022/1145*. [22-1145-offentlig-versjon-av-nemndas-avgjoerelse.pdf \(diskrimineringsnemnda.no\)](#)
- Diskrimineringsnemnda. (2024, 11.mars). *Sak 2022/818 (tidligere sak 22/355)*. [22-355-offentlig-versjon-av-uttalelse.pdf \(diskrimineringsnemnda.no\)](#)
- Diskrimineringsnemnda. (u.d.). *Bryter banken loven dersom de nekter personer med verge å få BankID?* [diskrimineringsnemnda.no/nyheter/bryter-banken-loven-dersom-de-nekter-personer-med-verge-aa-faa-bankid](#)
- Diskrimineringsombudsloven. (2017). *Lov om Likestillings- og diskrimineringsombudet og Diskrimineringsnemnda* (LOV-2017-06-16-50). Lovdata. [Lov om Likestillings- og diskrimineringsombudet og Diskrimineringsnemnda \(diskrimineringsombudsloven\) - Lovdata](#)
- Drange, E-M, D. & Birkeland, N. R. (2016). Digitalt innfødte eller digitalt velfødde? En studie av lærerstudenters tekstpraksis generelt og i studiesituasjonen. I Tønnesse, E.,

- Birkeland, N. R., Drange, E-M D., Kvåle, G., Rambø, G-R & Vollan, M. (Red.). *Hva gjør lærerstudenter når de studerer? Lesing, skriving og multimodale tekster i norsk grunnskolelærerutdanning* (s.53-70). Universitetsforlaget. 3 Digitalt innfødte eller digitalt velfødde? (idunn.no)
- Dyrud, L., Stefanussen, L. & Hartveit, S. L. (2022). *Utlendingers tilgang til banktjenester. En undersøkelse av utlendingers tilgang til grunnleggende banktjenester og BankID, betydningen av reisedokumenter og Jussbuss sine erfaringer med reisedokumenter. Jussbuss. jussbuss-rapport-om-utlendingers-tilgang-til-grunnleggende-banktjenester-og-bankid.pdf (uio.no)*
- eIDAS-forordningen (EU) nr. 910/2014 (2014-07-23). *Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 910/2014 av 23. juli 2014 om elektronisk identifikasjon og tillitstjenester for elektroniske transaksjoner i det indre marked og om oppheving av direktiv 1999/93/EF [eIDAS-forordningen transaksjoner basert på eID]. 32014R0910 - Lovdata Pro*
- Eliassen, H. Ø. & Sirum-Eirke, M. (2022, 3.juni). *DNB har sperret kontoer: - Mottar vi ikke legitimasjon, må vi avslutte kundeforholdet. NRK. DNB-kunder har fått kontoen sin sperret – NRK Norge – Oversikt over nyheter fra ulike deler av landet*
- Elstad, T. & Norvoll, R. (2014). Sosial eksklusjon og inklusjon. I Norvoll, R. (Red.), *Samfunn og psykisk helse. Samfunnsvitenskapelige perspektiver* (118-148). Gyldendal Akademisk.
- Enli, G. & Skogerbø, E. (2008). *Digitale dilemmaer. Nye medieformer, nye utfordringer.* Gyldendal Akademisk
- Federal Trade Commission. (2003, september). *Federal Trade Commission - Identity Theft Survey Report.* Synovate Research reinvented. FTC-Synovate Rep Final 26Aug.PDF
- FFO. (2022, 12.august). *Innspill til kommende stortingsmelding om utviklingshemmedes menneskerettigheter.* Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon. FFO Brevmal (cp.no)
- Finanstilsynet. (2019, 13.september). *Hvitvaskingsregelverket og krav til gyldig legitimasjon.* Finanstilsynet. Hvitvaskingsregelverket og krav til gyldig legitimasjon - Finanstilsynet.no

- Finanstilsynet. (2020, 13.mai). *Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS)*. [risiko--og-sarbarhetsanalyse-2020.pdf \(finansstilsynet.no\)](#)
- Finanstilsynet. (2022, mai). *Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS)*. [ros-2022.pdf \(finansstilsynet.no\)](#)
- Finkelstein, V. (2001). *The social model of disability repossessed*. Manchester Coalition of Disabled People.
- FN. (2024, 11.april). *FNs verdenserklæring om menneskerettigheter*. FN-sambandet. United Nations Association of Norway. [FNs verdenserklæring om menneskerettigheter](#)
- Forbrukerrådet. (2022a, 16.desember). *Høringssvar fra Forbrukerrådet om forbrukernes rett til å betale med kontanter*. [Høringssvar fra Forbrukerrådet om forbrukeres rett til å betale med kontanter \(forbrukerradet.no\)](#)
- Forbrukerrådet. (2022b, desember). *Utanforskap i forbrukarmarknadene*. Digitale og andre hindringer som står i veien for at forbrukere kan kjøpe varer og tenester. [forbrukerradet-utanforskap-i-forbrukarmarknadene-no.pdf](#)
- Fridtun, I. H. (2020, 29.april). Gjesteblogg frå ein husvarm brukar: Å bruke nettsider utan hender. UUtilsynet. [Gjesteblogg frå ein husvarm brukar: Å bruke nettsider utan hender | Tilsynet for universell utforming av ikt \(uutilsynet.no\)](#)
- Frønes, I. (2002). *Digitale skiller: utfordringer og strategier*. Fagbokforlaget.
- Galutskih, A. (2022, 17.september). *Mamma får ikke BankID. Må vi bare godta det?* Bergens Tidene. [Mamma får ikke BankID \(bt.no\)](#)
- Ghandour, N. & Ghandour, A. (2019). The Experiences of Three Different User Groups Using Personally Controlled Health Record for Multidisciplinary Care Team. *Australasian Journal of Information Systems*, 23. <https://doi.org/10.3127/ajis.v23i0.1900>
- Gjøsteen, K. (2024, 19.april). *Får vi lov til å beskytte internett? Hva gjør revisjonen av eIDAS-forordningen?* [PowerPoint-presentasjon]. IDentitet konferansen 2024, Domus Bibliotech, Oslo [Får vi lov til å beskytte internett? - Hva gjør revisjonen av eIDAS-forordningen? \(uio.no\)](#)

- Goffman, E. (1975/2013). *Stigma. Om avvigerens sociale identitet*. Gyldendals samfunnsbibliotek.
- Grenness, T. (2020). *Slik løser du metodeproblemene i bachelor- og masteroppgaven*. Cappelen Damm Akademisk.
- Grunnloven. (1814). *Kongeriket Norges Grunnlov*. (LOV-1814-05-17). Lovdata. [Kongeriket Norges Grunnlov - Lovdata](#)
- Grønlie, A. & Granlund, L. (2022). Marginalisering og utenforskap. I A., Grønlie & L. Granlund (Red.), *Fokus Sosialkunnskap* (s.347-373). Aschehoug.
- Habermas, J. (1975). *Legitimation Crisis*. Beacon Press.
- Hegnar, E. V. (2021, 22.juni). *Per får ikke reist: - Diskriminerende*. Dagbladet. [Coronapass: - Per får ikke reist: - Diskriminerende \(dagbladet.no\)](#)
- Hellestveit, C. & Wilhelmsen, M. (2022, 28.mars). *Ny teknologi og menneskerettigheter*. Norges institusjon for menneskerettigheter (NIM). [Ny teknologi og menneskerettigheter \(nhri.no\)](#)
- Helsedirektoratet. (2018, 22.november). *Om psykisk utviklingshemming*. [Om psykisk utviklingshemming - Helsedirektoratet](#)
- HelseNorge. (2022, 11.august). Fullmakt på vegne av personer med varig manglende samtykkekompetanse. Helsedirektoratet. [Fullmakt på vegne av personer med varig manglende samtykkekompetanse - Helsenorge](#)
- Helpser, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253–1270.
- Hennink, M., Hutter, I. & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. SAGE Publications.
- Henriksen, T. H. (2018, 02.februar). *Verge tiltalt for grovt underslag*. Nordlys. [økonomisk kriminalitet, Fylkesmannen i Troms | Verge tiltalt for grovt underslag \(nordlys.no\)](#)

- Hjetland, G. B. & Gildestad, B. A. (2019, 9.oktober). – *Om det er ein dag det er naturleg med tårer, så er det definitivt i dag*. NRK. [Psykisk utviklingshemma mann blei svindla av si eiga søster – no får han erstatning – NRK Vestland](#)
- Horvei, V. M. (2023, 11.april). Nå kan du bruke BankID med biometri. Tek.no. [Nå kan du bruke BankID med biometri - Tek.no](#)
- Hsieh, J. P.-A., Rai, A. & Keil, M. (2011). Addressing digital inequality for the socioeconomically disadvantaged through government initiatives: Forms of capital that affect ICT utilization. *Information Systems Research*, 22(2), 233–253. "[Addressing Digital Inequality for the Socio-economically Disadvantaged](#)" by [J.J. Po-An Hsieh, Arun Rai et al. \(gsu.edu\)](#)
- ICD-10. (2023, 1.januar). *ICD-10. Den internasjonale statistiske klassifikasjonen av sykdommer og beslektede helseproblemer*. Helsedirektoratet. [FinnKode - Helsedirektoratet medisinske kodeverk - ICD-10, NCMP, NCSP, ICPC-2, BUP, ICF-CY \(ehelse.no\)](#)
- Identifikasjonsnivåforskriften. (2015). *Kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) nr. 2015/1502 av 8. september 2015 til eIDAS-forordningen*. [32015r1502.pdf \(lovdata.no\)](#)
- ID-juristen. (u.d.) *ID-juristen*. [Hjem - ID-juristen](#)
- If (u.d.). Bestill tilgang til Mine sider for bedrifter. If Skadeforsikring. [Bestill tilgang til Mine sider for bedrift | If Skadeforsikring](#)
- Indreberg, H., Larsen, K. M., Fagernæs, S. O., Vigerust, E. & Kaus. I. (2024, 15.januar). *Konvensjon om funksjonshemmedes rettigheter. Inkorporering i menneskerettsloven. Del 1 Inkorporering og behovet for lovendringer*. Regjeringen. [*Konvensjonen om funksjonshemmedes rettigheter – Del 1 \(regjeringen.no\)](#)
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser. Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Cappelen Damm Akademisk
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W & Rasmussen, E. B. (2020). *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforlaget.

- Johansen, E. (2024, 4.mars). *Altinn har problemer: - ID-porten er nede*. Nettavisen. [Nyhetsvarsel, Altinn | Altinn har problemer: – ID-porten er nede \(nettavisen.no\)](#)
- Johansen, H. J., Gilbrant, J. & Suvatne, S. S. (2024, 04.april). *Jobber med aldersgrense*. Dagbladet. [Sosiale medier: - Jobber med aldersgrense \(dagbladet.no\)](#)
- Johansson, S. (2016). Towards a framework to understand mental and cognitive accessibility in a digital context. *Licentiate Thesis (2)*. KTH Royal Institute of Technology. [FULLTEXT01.pdf \(diva-portal.org\)](#)
- Jære, L. (2022, 4.desember). *BankID er diskriminerende*. Finans Fokus. [BankID er diskriminerende - FinansFokus](#)
- Kermit, P., Gustavsson, A., Kittelsaa, A. & Ytterhus; B. (2015). *Utviklingshemming. Hverdagsliv, levekår og politikk*. Universitetsforlaget.
- Kjørven, M. E. (2024a, 11.mars). Manglende tilgang til BankID er et rettssikkerhetsproblem. *Lov og rett, 2(63)*, 78-80. <https://doi-org.ezproxy.uio.no/10.18261/lor.63.2.1>
- Kjørven, M. E. (2024b, 15.mars). *Må sikre oss rett til å betale med kort*. Dagens Næringsliv. [Må sikre oss rett til å betale med kort | DN](#)
- Kjørven, M. E. (2024c, 14.februar). Motvirke ID-svindel og fremme digital inkludering – er det mulig å få til begge deler? ID-dagen, Oslo Kongresssenter. [Foredragsholdere \(cw.no\)](#)
- Kjørven, M. E., Wærstad, T. L. & Omland, P. H. (2024, 24.april). *Digitalisering av offentlige tjenester gir diskriminering*. Dagens Næringsliv. [Digitalisering av offentlige tjenester gir diskriminering | DN](#)
- KLP. (2024, 13.mai). *Ikke del BankID og passord med andre*. KLP. [Ikke del BankID og passord med andre - KLP.no](#)
- Kommunal- og distriktsdepartementet. (2023, 24.april). *Nasjonal strategi for eID i offentlig sektor*. Regjeringen.no. [*Nasjonal strategi for eID i offentlig sektor \(regjeringen.no\)](#)
- Kompetanse Norge. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse. Med et ekstra blikk på seniorer og ikke-sysselsatte*. [35760.pdf \(dfo.no\)](#)

- Kvasny, L. & Keil, M. (2006). The challenges of redressing the digital divide: A tale of two US cities. *Information Systems Journal*, 16(1), 23–53. [The challenges of redressing the digital divide: a tale of two US cities - Kvasny - 2006 - Information Systems Journal - Wiley Online Library](#)
- Kvistum, I. (2023, 7.desember). *Likestillingsombudet: - Masseive avvik fra CRPD i norsk lov*. Handikapnytt. [Likestillingsombudet: – Massive avvik fra CRPD i norsk lov \(handikapnytt.no\)](#)
- Lande, A. (2023, 19.september). Innspill til arbeidet med ny nasjonal digitaliseringsstrategi. Regjeringen.no. [Microsoft Word - 230915 Innspill til arbeidet med regjeringens digitaliseringsstrategi](#)
- Libell, H. P. (2021, 06.oktober). *Nytt rettshjelpstilbud for elektronisk ID-tyveri – «ID-juristen» tar sakene gratis*. Juridika. [Elektronisk ID-tyveri - ny juss og kriminalitet | Juridika](#)
- Lid, I. M. (2020). *Universell utforming og samfunnsdeltakelse*. Cappelen Damm Akademisk.
- Likestillings- og diskrimineringsloven. (2017). *Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)*. (LOV-2017-06-16-51). Lovdata. [Lov om likestilling og forbud mot diskriminering \(likestillings- og diskrimineringsloven\) - Lovdata](#)
- Likestillings- og diskrimineringsombudet. (2011, 10.oktober). *Likeverdige tjenester for alle. Likestilling og ikke-diskriminering i tjenesteyting: Råd, veiledning og bakgrunnskunnskap. Håndbok for tjenesteytere. Likeverdige tjenester for alle (ldo.no)*
- Likestillings- og diskrimineringsombudet. (2015). *CRPD 2015. Ombudets rapport til FNs komité for rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne – et supplement til Norges første periodiske rapport. CRPD 2015 Ombudets rapport til FNs komité for rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne - et supplement til Norges første periodiske rapport (ldo.no)*
- Likestillings- og diskrimineringsombudet. (2021). *Årsrapport. ldo-arsrapport-for-2021-med-riksrev-beretning.pdf (regjeringen.no)*

- Likestillings- og diskrimineringsombudet. (2023). *Inkorporering av CRPD. Likestillings- og diskrimineringsombudets anbefalinger om norsk rett og praksis. Inkorporering av CRPD : Likestillings- og diskrimineringsombudets anbefalinger om norsk rett og praksis (ldo.no)*
- Lopez, L. G., Sejersen, T. B., Oakeshott, N., Fajth, G. Khiliji, T. & Panta, N. (2012, 31.desember). Civil registration, human rights, and social protection in Asia and the Pacific. *Asia-Pacific Population Journal* 29(1), 76-97.
<https://doi.org/10.18356/ba046677-en>
- Lorvik, N. (2022, 21.august). *Advarer alle med BankID: - Dette må du sjekke nå*. Nettavisen Økonomi. [BankID | Advarer alle med BankID: – Dette må du sjekke nå \(nettavisen.no\)](#)
- Løkkevik, O. (2024, 8.januar). *Innloggingstjenesten til alle offentlige tjenester var nede*. VG. [ID-porten er nede - får ikke logget inn på offentlige tjenester \(vg.no\)](#)
- Madsen, M. R. (2013). Pierre Bourdieu og nyere fransk rettssociologi. I Hammerslev, O. & Madsen, M.R. (Red.). *Rettsociologi. Klassiske og moderne perspektiver*. Hans Reitzels Forlag.
- Malkek, D. (2023, 21.juni). *BankID: en nøkkel inn til det digitale Norge, som ikke alle får*. Juristen. [BankID: en nøkkel inn til det digitale Norge, som ikke alle får \(juristen.no\)](#)
- Mathiesen, T. (2011). *Retten i samfunnet*. Pax Forlag.
- Meld. St. 27 (2015-2016). *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. [Meld. St. 27 \(2015–2016\) \(regjeringen.no\)](#)
- Meld. St. 40 (2002-2003). *Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne*. Sosialdepartementet. [St.meld. nr. 40 \(regjeringen.no\)](#)
- Morris, A. (2015). *A Practical Introduction to In-Depth Interviewing*. SAGE Publications.
- NAOB. (u.d.-a). *Vergehaver*. Det norske akademis ordbok. [vergehaver - Det Norske Akademis ordbok \(naob.no\)](#)

- NAOB. (u.d.-b). *Verge*. Det norske akademisk ordbok. [verge_2 - Det Norske Akademis ordbok \(naob.no\)](#)
- Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom). (2024, 13.mars). *Elektronisk identifikasjon (eID)*. [Elektronisk identifikasjon \(eID\) - Nkom](#)
- Nasjonalt kompetansemiljø om utviklingshemming (NAKU). (2023, 4.januar). *Verge*. NAKU [Verge | Naku](#)
- NESH. (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora*. De nasjonale forskningsetiske komiteene. [forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora.pdf \(forskningsetikk.no\)](#)
- Nordbotten, N. A. (2020). Sårbarheter i IKT-systemer. I Bergsjø, H., Windvik, R. & Øverlier, L. (Red.), *Digital sikkerhet. En innføring* (s.129-144). Universitetsforlaget.
- Nordea. (u.d.) *Fremtidsfullmakt*. [Fremtidsfullmakt | Her får du en innføring | Nordea](#)
- Norkyn. (2020). *Digitalt utenforskap. Bostedsløse med ruslidelser i møte med offentlige digitale tjenester*. [Norkyn.PDF \(inn.no\)](#)
- NorSIS. (2020, 04.februar). *Få en tryggere digital hverdag: Trusler og trender 2019-2020*. Norsk senter for informasjonssikring. [NorSIS_TruslerTrender_2020.pdf](#)
- NorSIS. (2022). *Nye tall: 150 000 nordmenn har opplevd ID-tyveri de siste årene*. Norsk senter for informasjonssikring. [Nye tall: 150 000 nordmenn har opplevd ID-tyveri de siste årene - NorSIS](#)
- NorSIS. (2023). Elektronisk ID. I *Nordmenn og digital sikkerhetskultur 2023*. Norsk senter for informasjonssikring. [Nordmenn og digital sikkerhetskultur: Elektronisk ID - NorSIS](#)
- NOU (2001:22). *Fra bruker til borger. En strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer*. [NOU-A022.fm \(regjeringen.no\)](#)
- NOU (2016:17). *På lik linje. Åtte løft for å realisere grunnleggende rettigheter for personer med utviklingshemming*. Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon. Informasjonsforvaltning. [NOU 2016: 17 \(regjeringen.no\)](#)

- NTB. (2023, 3.juli). *Klonet stemmen til datteren med KI – forsøkte å presse moren for penger*.
Digi.no. [Klonet stemmen til datteren med KI – forsøkte å presse moren for penger | Digi.no](#)
- Nussbaum, M. C. (2006). *Frontiers of Justice. Disability, nationality, species membership*.
The Belknap Press of Harvard University Press.
- OECD. (2001, 1.januar). *Understanding the Digital Divide*. OECD Digital Economy Papers,
No. 49. <https://doi.org/10.1787/236405667766>
- Oftebro, I. (2023, 25.april). – *Vanskelig å forstå hvorfor Regjeringen velger å modernisere MinID og videreutvikle Feide*. FinansWatch. – [Vanskelig å forstå hvorfor Regjeringen velger å modernisere MinID og videreutvikle Feide \(finanswatch.no\)](#)
- Olsen, K. A. (2020). *God digitalisering*. Cappelen Damm Akademisk.
- Olsen, T., Kermit, P., Rønning, H., Hustad, J.H. & Eriksen, J. (2016). *Kunnskapsstatus: Rettsikkerhet for personer med utviklingshemming*. Nordlandsforskning, rapport 4/2016. [Rapport 4 2016.pdf \(nordlandsforskning.no\)](#)
- Ot.prp.nr.110 (2008–2009). *Om lov om vergemål (vergemålsloven)*. Justis- og politidepartementet. [Ot.prp.nr.110 \(2008-2009\) - Lovdata Pro](#)
- Ot.prp.nr.44 (2007-2008). *Om lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven)*. Barne- og likestillingsdepartementet. [Ot.prp. nr. 44 \(2007-2008\) \(regjeringen.no\)](#)
- Passloven. (1997). *Lov om pass (LOV-1997-06-19-82)*. Lovdata. [Lov om pass \(passloven\) - Lovdata](#)
- Politiet. (u.d.). *Pass og ID-kort*. [Om pass og ID-kort - Politiet.no](#)
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. [Digital Natives, Digital Immigrants \(marcprensky.com\)](#)
- PROBA. (2020). *Erfaringer med bruk av IKT-løsninger blant personer med funksjonsnedsettelse*. Rapport 2020-4. [Rapport \(proba.no\)](#)

- Prop.76 LS (2022-2023). *Endringer i register- og foretakslovgivningen mv.*, (2023-03-31). Nærings- og fiskeridepartementet. [Prop.76 LS \(2022-2023\) Endringer i register- og foretakslovgivningen mv. * - Lovdata Pro](#)
- Prop. 141 L (2021-2022). *Endringer i vergemålsloven mv. (vergemål som frivillig støttetiltak mv.)*. (2022-09-30). Justis- og beredskapsdepartementet. [Prop.141 L \(2021-2022\) Endringer i vergemålsloven mv. \(vergemål som frivillig støttetiltak mv.\) - Lovdata Pro](#)
- Prop.92 LS (2019-2020). *Lov om finansavtaler (finansavtaleloven) og samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutninger*, (2020-04-29). Justis- og beredskapsdepartementet. [Prop.92 LS \(2019-2020\) Finansavtaleloven, lovendr. og EØS-komiteens beslutning s184 - Lovdata Pro](#)
- Ragnedda, M. & Ruiiu, M. L. (2017). Social Capital and the three levels of digital divide. I Ragnedda, R. & Muschert, G. (Red.), *Theorizing Digital Divides* (2017). Routledge, 21-34.
- Ragnedda, M. & Ruiiu, M. L. (2020). *Digital Capital. A Bourdieusian Perspective on the Digital Divide*. Emerald Publishing.
- Rambøll Management Consulting. (2022). *IT i praksis 2022. Status for digitalisering i norsk offentlig sektor*. IKT-Norge. [IT-i-praksis-2022.pdf \(ikt-norge.no\)](#)
- Rawls, J. (1999). *A theory of justice. Revised Edition*. The Belknap Press of Harvard University Press. [A Theory of Justice: Revised Edition \(wordpress.com\)](#)
- Regjeringen. (2004, 17.november). *Teknologien skal bygge ned barrierer*. (sist oppdatert: 11.nov 2006). [Teknologien skal bygge ned barrierer - regjeringen.no](#)
- Regjeringen. (2009, 13.oktober). *60 millioner kroner til elektronisk ID (eID)*. [60 millioner kroner til elektronisk ID \(eID\) - regjeringen.no](#)
- Regjeringen. (2012a, april). *På nett med innbyggerne. Regjeringens digitaliseringsprogram*. [digit_prg.pdf \(regjeringen.no\)](#)
- Regjeringen. (2012b, 14.november). *Staten inngår avtale med BankID*. [Staten inngår avtale med BankID - regjeringen.no](#)

- Regjeringen. (2014, 06.desember). *Digitalisering i offentlig sektor*. Digitalisering i offentlig sektor - regjeringen.no
- Riksrevisjonen. (2021). *Riksrevisjonens undersøkelse av helse- og omsorgstjenester til barn med funksjonsnedsettelser*. Dokument 3:15 (2020-2021). Dokument 3:15 (2020–2021) (riksrevisjonen.no)
- Sand, I-J. (2019). *Rett, samfunn og legitimitet*. Universitetsforlaget
- Sandnes, F. E. (2022). *Universell utforming av IKT-systemer: brukergrensesnitt for alle*. Universitetsforlaget.
- Schiefløe, P. M. (2020). *Sosiale landskap og sosial kapital. Nettverk og nettverksforskning*. Universitetsforlaget.
- Selvdeklarasjonsforskriften. (2019). *Forskrift om selvdeklarasjon av ordninger for elektronisk identifikasjon (selvdeklarasjonsforskriften)*. (FOR-2019-11-21-1578). Lovdata. Forskrift om selvdeklarasjon av ordninger for elektronisk identifikasjon (selvdeklarasjonsforskriften) - Lovdata
- Sikt. (u.å.). *Forskning på sårbare grupper*. Forskning på sårbare grupper (sikt.no)
- SINTEF. (2022, 4.juli). *Digital ekskludering i NAV. Hvem, når, hvorfor?* (Rapport 591). SINTEF Digital Helsetjenesteforskning. digital-ekskludering-i-nav_sintef_4.juli-2022--signed.pdf
- Sivertsen, E. K. (2022). Kontraheringsplikt for tilbydere av eID – særlig om forholdet mellom kontraheringsplikt og diskrimineringsvernet. I Kjørven, M. E., Hjort, M. A. & Wærstad, T. L. (Red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon* (s.60-88). Karnov Group Norway AS. Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon (karnovgroup.no)
- Sivilrettsforvaltningen. (2022a). *Årsrapport 2022*. Årsrapport 2022 (sivilrett.no)
- Sivilrettsforvaltningen. (2022b). *Årsmelding vergemål 2022*. Årsmelding vergemål 2022 (sivilrett.no)

- Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder. Planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Fagbokforlaget.
- Slyngstadli, O. M. J. & Kjørven, M. E (2023). Reglene om tapsfordeling ved misbruk av elektroniske signaturløsninger i finansavtaleloven 2020 kapittel 3 del III. I Kjørven, M. E., Hjort, M. A. & Wærstad, T. L. (Red.). *Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon* (s.24-40). Karnov Group Norway AS. [Bruk og misbruk av elektronisk identifikasjon \(karnovgroup.no\)](https://www.karnovgroup.no)
- Small, M. L. (2009). 'How many cases do I need?': On science and the logic of case selection in field-based research. *Ethnography*, 10(1), 5-38.
- Smedsrud, A. B. (2024, 8.mars). *BankID skal gi deg digital ID på mobilen*. Tek.no. [Digitalt pass med BankID - Tek.no](https://www.tek.no/digitalt-pass-med-bankid)
- SODI. (2021). *Samfunnssikkerhet og digitale identiteter*. Universitetet i Oslo. [Samfunnssikkerhet og digitale identiteter - Institutt for privatrett \(uio.no\)](https://www.uio.no/samfunnssikkerhet)
- SODI. (u.d.). *Arrangementer*. Universitetet i Oslo. [Arrangementer - Institutt for privatrett \(uio.no\)](https://www.uio.no/arrangementer)
- Spearfeldt, C. (2023, desember). *Digital Exclusions: Legal Identity, Identification, and the Sustainable Development Goals in South Asia*. MOBILE Working Paper Series no. 15. [Mobile Working Paper Series – Working Paper \(15\).pdf](https://www.mobileworkingpaper.org/papers/mobile-working-paper-series-working-paper-15.pdf)
- SSB. (2022, 22.august). *Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor?* (Rapport 35). Statistisk sentralbyrå. [Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor? \(unit.no\)](https://www.ssb.no/digital-sarbarhet)
- St.meld. nr.40 (2002-2003). *Nedbygging av funksjonshemmende barrierer. Strategier, mål og tiltak i politikken for personer med nedsatt funksjonsevne*. Sosialdepartementet. [St.meld. nr. 40 \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no/stmeld40)
- Statsforvalteren. (2024a, 14. februar). *Rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne*. Statsforvalteren. [Rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne | Statsforvalteren.no](https://www.statsforvalteren.no)
- Statsforvalteren. (2024b, 30.april). *Vergemål*. Statsforvalteren. [Vergemål | Statsforvalteren.no](https://www.statsforvalteren.no)

- Statsforvalteren. (u.d.-a). *Digitale løsninger*. Statsforvalteren i Oslo og Viken. [Digitale løsninger | Statsforvalteren i Oslo og Viken](#)
- Statsforvalteren. (u.d.-b). *Godtgjøring og utgiftsdekning*. Statsforvalteren i Oslo og Viken. [Godtgjøring og utgiftsdekning | Statsforvalteren i Oslo og Viken](#)
- Stokke, M. S. (2023, 9.mai). Digitalt utenforskap. Om tilgang til helse- og velferdsrettigheter etter soning. *Kritisk juss*, 49(1-2), s.99-115. [Digitalt utenforskap \(idunn.no\)](#)
- Stortinget. (2021, 04.februar). *Skriftlig spørsmål fra Tore Hagebakken (A) til samferdselsministeren*. [Skriftlig spørsmål \(stortinget.no\)](#)
- Straffeloven. (2005). *Lov om straff (straffeloven)*. (LOV-2005-05-20-28). Lovdata. [Lov om straff \(straffeloven\) - Lovdata](#)
- Sundby, J. C. (2022, 21.mai). *Han (14) kan ikke vipse kompiser før han blir 18*. NRK. [Ungdom uten pass får ikke Vipps og BankID – Stor-Oslo \(nrk.no\)](#)
- Taranger, I. S. (2024, 12.januar). *Sonen blei nekta pass av politiet: - Det er diskriminerande*. NRK [Sonen blei nekta pass og ID med reiserett av politiet: – Det er diskriminerande – NRK Rogaland – Lokale nyheter, TV og radio](#)
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse - en innføring i kvalitative metoder*. Fagbokforlaget.
- Thon, B. E. (2022, 30.desember). *Slagordet 'alle skal med' må også gjelde i den digitale verden*. Dagens Næringsliv. [Slagordet «alle skal med» må også gjelde i den digitale verden | DN](#)
- Thorvaldsen, L. (2018, 01.juli). *Hun laget app for samtykke til sex*. Nettavisen. [Sex, App | Hun laget app for samtykke til sex \(nettavisen.no\)](#)
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal akademisk.
- Tjønndal, A. & Fylling, I. (2021). *Digitale intervju*. I A. Tjønndal & I. Fylling. (Red.). *Digitale forskningsmetoder* (s.110-132). Cappelen Damm Akademisk.
- Torvund, O. (2022). *Formueretten i informasjonssamfunnet*. Universitetsforlaget.

- Tønset, S. (2023, 4.januar). *Hjalp svigermor med nettbanken – fikk beskjed om at det ikke var greit*. NRK. [Kan være ulovlig å hjelpe eldre med nettbank – NRK Norge – Oversikt over nyheter fra ulike deler av landet](#)
- Tøssebro, J. (2021). *Hva er funksjonshemmig?* Universitetsforlaget.
- United Nations. (u.d.-a). *Leave no one behind*. United Nations Sustainable Development Goals. <https://unsdg.un.org/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind>
- United Nations. (u.d.-b). *UN E-Government Knowledgebase. Norway*. [EGOVKB | United Nations > Data > Country Information](#)
- van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Vergemålsloven. (2010). *Lov om vergemål (LOV-2010-03-26-9)*. Lovdata. [Vergemålsloven - vgml - Lovdata Pro](#)
- von Beetzen, K. (2024, 19.april). Digital inkludering med smart e-legitimering. [PowerPoint-presentasjon]. IDentitet konferansen 2024, Domus Bibliotech, Oslo. [9_kristofer_von_betzeb.pdf \(uio.no\)](#)
- Warschauer, M. (2004). *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*. The MIT Press. [book_9780262257176.pdf \(silverchair.com\)](#)
- Wilhelms, H. (2022, 13.april). *Multifunksjonshemmede Mia (16) kan ikke få BankID – hun er ikke alene*. NRK. [Multifunksjonshemmede Mia \(16\) kan ikke få BankID – hun er ikke alene – NRK Troms og Finnmark](#)
- World Health Organization. (2002). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*. ICF - The International Classification of Functioning, Disability and Health. [Towards \(who.int\)](#)
- Wærstad, T. L. & Kjørven, M. E. (2024, 19.april). Tilgang til eID i et rettighets- og diskrimineringsperspektiv [PowerPoint-presentasjon]. IDentitet konferansen 2024, Domus Bibliotech, Oslo. [PowerPoint Presentation \(uio.no\)](#)
- YouGov. (2022). *Utenforskap i forbrukermarkeder. Digitale og andre hindre for forbrukernes tilgang til vanlige markeder*. YouGov Norway AS. [kommentarrapport-utenforskap-i-forbrukermarkedene-2022.pdf \(forbrukerradet.no\)](#)

Økokrim. (2022). *Årsrapport 2022. Nøkkelinformasjon og måloppnåelse i 2022. Økokrim - Årsrapport 2022 (custompublish.com)*

Aase, H. & Fossåskaret, E. (2014). *Skapte virkeligheter. Om produksjon og tolkning av kvalitative data*. Universitetsforlaget.

10 Vedlegg

10.1 Vedlegg 1: Informasjonsskriv

Forskningsprosjekt om BankID-tilgang

Formålet med prosjektet

Som en del av masterstudiet i rettssosiologi ved Universitetet i Oslo skal jeg gjennomføre et forskningsprosjekt om tilgang til eID på høyeste sikkerhetsnivå (BankID). Det skal undersøkes hvordan opplevelsene av manglende tilgang til BankID er for personer med funksjonsnedsettelse og deres pårørende. Jeg ønsker å høre om dine tanker og opplevelser av eID, eventuelle utfordringer og mulige løsninger. Det vil bli forsøkt å gjennomføre intervjuet fysisk, så langt det er mulig. En annen løsning er via en digital videokonferansetjeneste, som for eksempel Zoom eller Teams. Intervjuets lengde vil variere, opp til en time.

Det er frivillig å delta

Du bestemmer helt selv om du har lyst å delta i forskningsprosjektet. Du har mulighet til å trekke tilbake samtykket ditt når som helst, uten å oppgi noen grunn. Dette vil ikke medføre noen negative konsekvenser, og all informasjon om deg vil da bli slettet.

Personvern

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Opplysningene blir behandlet ut fra samtykke. Innsamlet informasjon blir lagret på et sikkert vis, og vil bli brukt til å kartlegge erfaringer rundt manglende tilgang til eID. Det vil bli gjort opptak av intervjuene, som vil bli slettet etter at prosjektet er avsluttet, senest innen 31.12.2024.

Kontaktopplysninger

Hvis du har spørsmål om prosjektet kan du ta kontakt med meg , [REDACTED] på e-post [REDACTED] eller på telefon: [REDACTED]

Personvernombudet ved Universitetet i Oslo er Roger Markgraf-Bye, og kan kontaktes på e-post: personvernombud@uio.no eller på telefon: 90 82 28 26.

Hvis du har spørsmål knyttet til Sikt sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt på e-post: personverntjenester@sikt.no eller på telefon: 73 98 40 40.

Rettingene dine

Du har rett til å få innsyn i, rettet eller slettet det transkriberte intervjuet. Dersom det er noe informasjon som er feil, kan du si ifra og be om å få rettet opp i det. Informasjon om deg blir kun brukt med ditt samtykke. Du har rett til å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av personopplysningene dine.

Samtykkeerklæring

Jeg har forstått informasjon over, og samtykker til å delta i forskningsprosjektet. Jeg er innforstått med at informasjonen jeg oppgir kan bli brukt, og at det jeg sier ikke kan føres tilbake til meg på noen måte.

Ved digitalt intervju vil samtykket bli dokumentert gjennom opptaket, hvor deltaker sier sitt fulle navn og dagens dato. Ved fysisk intervju vil samtykket bli dokumentert skriftlig ved fysisk signatur.

Signatur og dato (intervjudeltaker):

10.2 Vedlegg 2: Intervjuguide

Semistrukturert intervjuguide om manglende BankID-tilgang

- Hva er dine tanker om hva som er den mest riktige måten å omtale denne gruppen på?
- Stemmer det at du er verge?
- Kan du fortelle litt generelt om hva slag type funksjonsnedsettelse det er vergehaveren har?
- Kan du fortelle litt om vergehaverens digitale ferdigheter, om hen er digital på noen måter eller bruker digitale enheter i det hele tatt, evt. hvilke?

BankID

- Har vergehaver eget bankkort som hen bruker? Og ville hen hadde forstått Vipps?
- Har dere hatt tilgang til BankID?
 - Har dere prøvd å skaffe det?
 - Hvordan fikk de/dere BankID?
 - Hva var begrunnelsene til fratakelsen?
- Hvordan løser dere det praktisk å ikke ha BankID tilgang?
 - Hvilke alternative metoder bruker dere for å autentisere når dere skal bruke digitale tjenester (Helsenorge, NAV, Altinn)?
 - Hvordan fungerer denne løsningen, syns du/dere?
- Hva vil du si er utfordringene/de negative konsekvensene av at dere ikke har tilgang til BankID?
- Vet du om noen funksjonsnedsatte eller verger som faktisk har tilgang til BankID?
- Ser du noen utfordringer eller fordeler ved at det er en privat aktør som styrer/utviklet BankID? Statens løsning er MinID. Hvilke tanker har du om dette?
- Det sentrale i BankID-avtaler er jo det veldig sterke fokuset på at den skal være helt privat og personlig. Hvordan føler du at det her 'kravet om personlig bruk' og sikkerhet påvirker dere som verger?

- Hvordan føler du risikoen for svindel er for verger, med tanke på at dere eventuelt skal ha/har tilgang til en annens BankID? Hva er tankene dine om det?

Løsninger

- Opplever du at det har skjedd en forbedring på dette området de siste årene?
- Hva ser du for deg som mulige løsninger på dette? Hva mener du at samfunnet og myndighetene kan gjøre?
- Det har i media vært diskutert hvorvidt det skal innføres BankID-innlogging for å kunne bruke ulike sosiale medier. Hva er dine tanker om det?
- Tenker du at det er noe jeg burde spurt mer om? Eller er det noe mer du vil legge til?

Vedlegg 3: Meldeskjema, Sikt

Meldeskjema

Referansennummer

██████████

Hvilke personopplysninger skal du behandle?

- Navn
- Kontaktinformasjon
- Nettidentifikator
- Personer på bilde eller videoopptak
- Stemme på lydopptak
- Helseopplysninger

Prosjektinformasjon

Tittel

Manglende tilgang til BankID

Sammendrag

Masteroppgave i rettssosiologi som skal undersøke manglende tilgang på BankID. Det kreves BankID blant annet for å få tilgang til sentrale offentlige og private tjenester. I et gjennomdigitalisert samfunn skaper det utfordringer å ikke ha denne tilgangen. Det vil bli gjennomført semistrukturerte dybdeintervjuer av verger, som er foreldre til barn over 18 år som ikke får tilgang til BankID, for å få innsikt i hvilke erfaringer vergene har, hvordan det oppleves for de og hvilke mulige løsninger de ser for seg på dette området.

Begrunn behovet for å behandle personopplysningene

Det er nødvendig å samle inn personopplysninger i prosjektet for å besvare forskningsspørsmålet, men dette vil anonymiseres og behandles konfidensielt. Navn og e-post/telefonnummer registreres fordi det er kontaktinformasjon, og blir kun brukt i forbindelse med samtykke og rekruttering. Dette vil bli behandlet konfidensielt gjennom pseudonymer, og kun lagres i koblingsnøkkelen. Hovedfokus i oppgaven er BankID, men det er sentralt å spørre deltakerne om funksjonsnedsettelse (helseopplysning) for å kartlegge og forstå hvilke utfordringer de møter på. Intervjuene blir tatt opp for å kunne transkriberes i etterkant, og for å sikre at informasjonen som kommer frem er riktig. Det vil ikke samles inn mer personopplysninger enn det som er nødvendig for å belyse problemstillingen.

Prosjektbeskrivelse

Prosjektbeskrivelse.docx

Ekstern finansiering

Ikke utfyllt

Type prosjekt

Master

Kontaktinformasjon, student

[REDACTED]

Behandlingsansvar**Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Oslo / Det juridiske fakultet / Institutt for kriminologi og rettssosiologi

Prosjektansvarlig

[REDACTED]

Er behandlingsansvaret delt med flere institusjoner?

Nei

Utvalg 1**Beskriv utvalget**

Foreldre som er verger til voksne barn (over 18år) som har en kognitiv funksjonsnedsettelse, og som ikke har/får tilgang til BankID.

Vergehaverne vil ikke inngå direkte i prosjektet.

Beskriv hvordan du finner frem til eller kontakter utvalget

For å komme i kontakt med relevante personer som har erfaring med tilgangsproblematikken, blir det sendt ut en rekke e-poster til ulike interesseorganisasjoner, bl.a. FFO og NFU.

Aldersgruppe

18 - 100

Hvilke personopplysninger vil bli behandlet om utvalg {{i}}? 1

- Navn
- Kontaktinformasjon
- Nettidentifikator
- Personer på bilde eller videoopptak
- Stemme på lydopptak
- Helseopplysninger

Hvordan innhentes opplysningene om utvalg 1?**Personlig intervju****Vedlegg**

Intervjuguide, verger.docx

Lovlig grunnlag for å behandle alminnelige personopplysninger

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Samtykker pårørende eller verge på vegne av voksne personer som ikke kan samtykke selv?

Ja

Lovlig grunnlag for å behandle særlige personopplysninger

Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Begrunn valget av behandlingsgrunnlag

Informasjon til utvalg 1

Mottar utvalget informasjon om behandlingen av personopplysningene?

Ja

Hvordan mottar utvalget informasjon om behandlingen?

Skriftlig (papir eller elektronisk)

Informasjonsskriv

Informasjonsskriv.docx

Tredjepersoner

Innhenter prosjektet informasjon om tredjepersoner?

Ja

Beskriv tredjepersoner

De som vil bli intervjuet i denne studien er foreldre som er verger for sitt barn som har en kognitiv funksjonsnedsettelse. På grunn av at vergehaverne ikke vil klare å forstå omfanget av å være med i prosjektet, er det sentralt å snakke med vergene. Likevel vil hovedfokuset være på BankID og vergenes erfaringer, opplevelser og tanker av at vergehaver ikke får tilgang til BankID, og ikke på vergehaverne direkte. Det skal undersøkes hvordan en manglende tilgang oppleves, løses i praksis og mulige fremtidige løsninger. For å undersøke dette vil det i den forbindelse bli være sentralt å få informasjon om hvilken funksjonsnedsettelse (helseopplysning) vergehaverne (tredjeperson) har, samt en kartlegging av deres digitale evner.

Hvilke personopplysninger skal du behandle om tredjepersoner?

- Navn
- Kontaktinformasjon
- Nettidentifikator
- Personer på bilde eller videoopptak
- Stemme på lydopptak
- Helseopplysninger

Hvilke utvalg avgir personopplysninger om tredjepersoner?

- Utvalg 1: Foreldre som er verger til voksne barn (over 18år) som har en kognitiv funksjonsnedsettelse, og som ikke har/får tilgang til BankID. Vergehaverne vil ikke inngå direkte i prosjektet.

Samtykker tredjepersoner til behandlingen av personopplysningene?

Nei

Mottar tredjepersoner informasjon om behandlingen av personopplysningene?

Nei

Begrunn hvorfor tredjepersoner ikke mottar informasjon

Tredjepersonene vil ikke motta informasjon om behandling av personopplysningene fordi de ikke kommer til å bli identifisert, ettersom informantene (vergene/foreldrene) kommer til å snakke på et generelt grunnlag om problematikken, der tredjepersonene ikke er identifiserbare. De ville heller ikke forstått hva det ville betydd.

Dokumentasjon

Hvordan dokumenteres samtykkene?

- Manuelt (papir)
- Muntlig

Beskriv

Ved et digitalt gjennomført intervju blir et samtykke innhentet muntlig ved at deltaker sier sitt fulle navn og dagens dato, som blir dokumentert gjennom lydopptaket, etter at informasjonsskrivet er blitt gjennomgått. Dersom det blir gjennomført et fysisk intervju vil samtykke bli innhentet manuelt gjennom en skriftlig signatur og dato på en utskrift av informasjonsskrivet.

Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?

Den registrerte skal enkelt kunne trekke samtykke sitt tilbake ved å sende meg en SMS eller e-post, eventuelt muntlig over telefon eller ved fysisk møte.

Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet personopplysninger om seg selv?

Deltakerne kommer til å bli informert om at de har mulighet til å få innsyn i, rettet og/eller slettet opplysninger om seg selv ved å kontakte meg på e-post eller mobil. Deltakerne trenger ikke å begrunne innsyn, rettelser eller sletting av opplysninger. De kan trekke tilbake samtykket når som helst uten å oppgi noen grunn. Alle personopplysningene vil da bli slettet.

Totalt antall registrerte i prosjektet

1-99

Tillatelser

Vil noen av de følgende godkjenninger eller tillatelser innhentes?

Ikke utfylt

Sikkerhetstiltak

Vil personopplysningene lagres atskilt fra øvrige data?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

- Fortløpende anonymisering
- Kryptert overføring
- Kryptert lagring

Hvor blir personopplysningene behandlet?

- Maskinvare

Hvem har tilgang til personopplysningene?

- Student (studentprosjekt)
- Prosjektansvarlig

Overføres personopplysninger til et tredjeland?

Nei

Avslutning

Prosjektperiode

13.06.2023 - 22.12.2024

Hva skjer med dataene ved prosjektslutt?

Data slettes (sletter rådataene)

Vil enkeltpersoner kunne gjenkjennes i publikasjon?

Nei

Tilleggsopplysninger