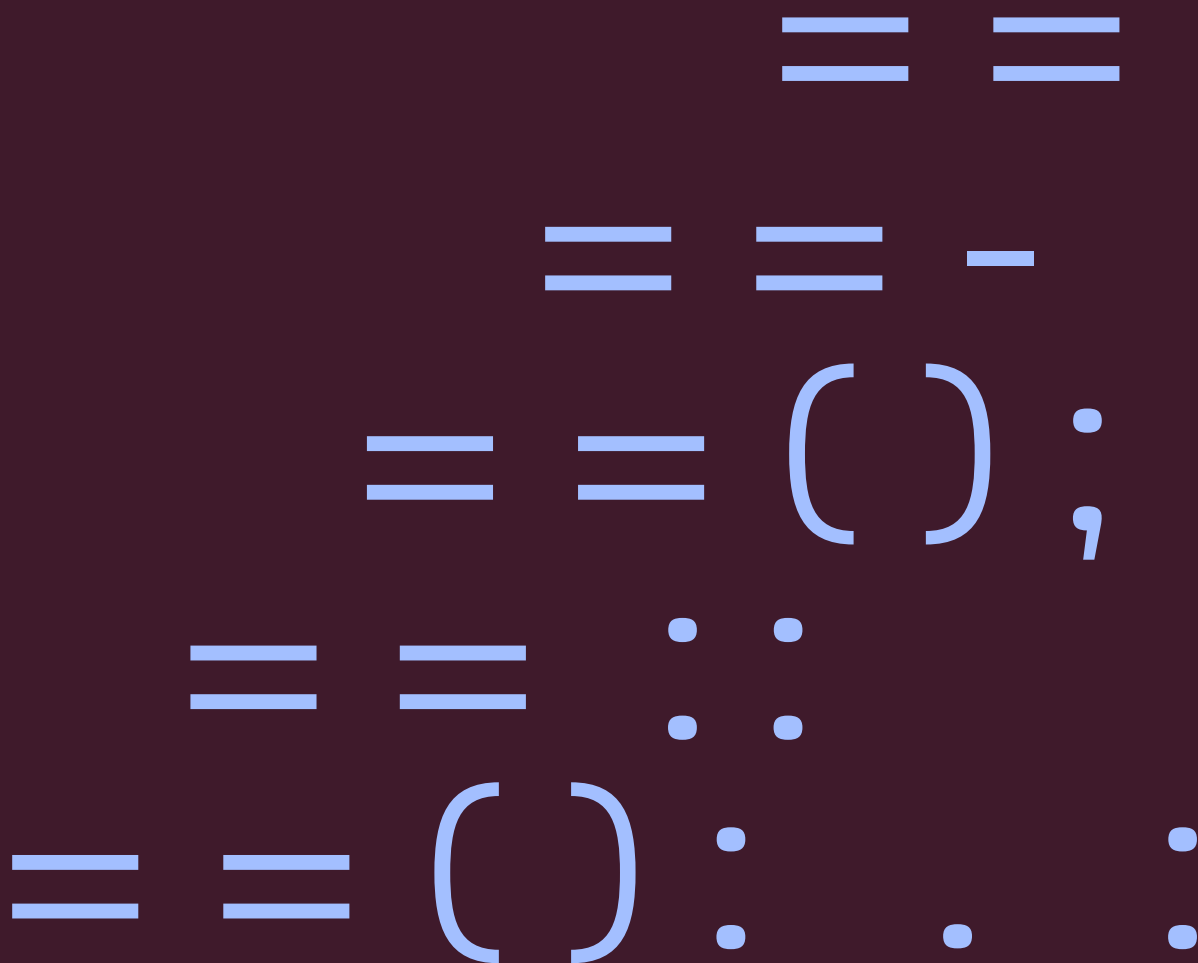


# FAQ - Læse- og skriveadgang til Digital Post



# Indhold

1. Dokumenthistorik .....	5
2. Indledning .....	6
2.1 Relevante vejledninger.....	6
2.2 Relevante hjemmesider .....	6
3. Sagsbehandlingsblanketter til læse- og skriveadgang.....	8
3.1 Hvilke ændringer har Digitaliseringsstyrelsen foretaget i sagsbehandlingsblanketterne?.....	8
3.2 Hvilken legitimation skal anmoder medbringe ved fremmøde i borgerservice? .....	9
4. Læse- og skriveadgang, hvis en borger er fritaget fra Digital Post .....	10
4.1 Kan man give læse- og skriveadgang til en hjælper, hvis man selv er fritaget fra Digital Post? .....	10
4.2 Hvad kan adgangshaver læse, hvis denne får læse- og skriveadgang til en fritaget borgers Digital Post? .....	10
4.3 Kan en fritaget borger godkende en digital anmodning om læse- og skriveadgang? .....	10
4.4 Hvordan kan en hjælper få adgang til en fritaget borgers Digital Post, hvis borgeren ikke har MitID? .....	10
4.5 Ophæves en borgers fritagelse, hvis borgeren får læse- og skriveadgang til en andens post? .....	11
4.6 Kan man skrive ny post på vegne af den fritagede borger? .....	11
5. Fuldmagt og værgemål .....	12
5.1 Skal en myndighed dokumentere deres vurdering af, om dokumentation for fuldmagt skal indhentes?.....	12
5.2 Hvordan vurderes en stillingsfuldmagt, når der sendes Digital Post på vegne af en borger?.....	12
5.3 Kan borgerservice godkende en anmodning om læse- og skriveadgang på baggrund af et delvist værgemål? .....	12

5.4 Kan en adgangshaver læse al post i borgers Digital Post?.....	12
<b>6. MeMo og læse- og skriveadgang.....</b>	<b>13</b>
6.1 Kræver læse- og skriveadgang tekniske ændringer i myndigheders IT-systemer?.....	13
6.2 Er det muligt at teste den nye MeMo-version? .....	13
6.3 Hvordan identificeres adgangshaver i metadata (MeMo)?.....	13
6.4 Vil en MeMo indeholde både ContentResponsibleID og RepresentativID?.....	14
6.5 Hvor findes CPR/CVR-nummer til adgangshaver, hvis ContentResponsibleID og RepresentativID ikke vises i brugergrænsefladen? .....	14
<b>7. Myndigheders oplysningspligt.....</b>	<b>15</b>
7.1 Hvorfor skal myndigheder uploade link til myndighedens egen privatlivspolitik?.....	15
7.2 Hvornår bliver fanen "Myndighedsinformation" gjort tilgængelig i Administrativ Adgang? .....	15
7.3 Hvem kan uploade linket til myndighedens privatlivspolitik?.....	15
7.4 Hvad sker der, hvis myndighedens link til privatlivspolitikken ændres? .....	15
<b>8. Kommunikation om læse- og skriveadgang.....</b>	<b>16</b>
8.1 Får borgere med læseadgang information fra Digitaliseringsstyrelsen om, at de kan få en læse- og skriveadgang? .....	16
8.2 Hvorfor skriver Digitaliseringsstyrelsen ikke til alle modtagere af Digital Post, at der nu er mulighed for at oprette en læse- og skriveadgang? .....	16
8.3 Påtænker Digitaliseringsstyrelsen at lave en kampagne målrettet borgere på et senere tidspunkt? .....	16
8.4 Hvordan vil kommunerne og borgerservice blive informeret om læse- og skriveadgang? .....	17
<b>9. Funktionen 'læse- og skriveadgang' .....</b>	<b>18</b>
9.1 Kan man oprette en læse- og skriveadgang, når man allerede har en læseadgang? .....	18

9.2 Hvor mange adgange kan der gives til en borgers Digital Post? ....	18
9.3 Kan en adgangshaver tildele andre brugere læse- og skriveadgang til borgerens Digital Post? .....	18
9.4 Kan en adgangshaver læse al post i borgers Digital Post?.....	18
9.5 Kan en adgangshaver slette borgers Digital Post?.....	18
9.6 Hvordan ser det ud for myndighederne, når en meddelelse er sendt med en læse- og skriveadgang?.....	19
<b>10. Virksomheder og læse- og skriveadgang .....</b>	<b>20</b>
10.1 Hvad er processen for virksomheder, der ønsker en læse- og skriveadgang til en borgers Digital Post? .....	20
10.2 Hvordan kan en borger (postkasseejер) se, hvad en virksomhed med læse- og skriveadgang, foretager sig i borgerens Digital Post? .....	20
10.3 Hvorfor er adgange til en virksomhed knyttet til CVR-nummer og ikke medarbejdernes CPR-numre? .....	21
10.4 Hvordan kan en borger få indsigt i, hvem i en virksomhed, der har adgang til borgerens Digital Post? .....	21
10.5 Hvem bestemmer, hvilke ansatte i en virksomhed der får privilegerede rettigheder? .....	21
10.6 Hvordan kan en myndighed validere fuldmagtsforholdet, når en virksomhed ønsker at handle på vegne af en borger? .....	21
10.7 Er det muligt at give en virksomhed en læse- og skriveadgang via en blanket i borgerservice? .....	22
<b>11. Visningsklienter .....</b>	<b>23</b>
11.1 Vil e-Boks og mit.dk understøtte samme funktioner som borger.dk og Digital Post-appen? .....	23
11.2 Kan man bruge læse- og skriveadgang til post fra både offentlige myndigheder og private virksomheder i e-Boks og mit.dk? .....	23
<b>12. Support .....</b>	<b>24</b>

# 1. Dokumenthistorik

Version	Dato	Status	Bemærkninger
1.0	30-10-2024	Endelig version	FAQ'en er udarbejdet i forbindelse med lanceringen af funktionaliteten læse- og skriveadgang i Digital Post.  FAQ'en er et dynamisk produkt og vil løbende blive opdateret.
1.2	19-11-2024	Endelig version	Følgende afsnit er blevet opdateret: 3.1

## 2. Indledning

Denne FAQ er målrettet medarbejdere hos myndigheder og borgerservice, som har behov for viden om funktionaliteten læse- og skriveadgang i Digital Post (lancering den 6. november 2024).

Spørgsmål og svar i FAQ'en er baseret på et webinar om læse- og skriveadgang for myndigheder og borgerservicemedarbejdere, som Digitaliseringsstyrelsen afholdt den 2. oktober 2024.

[Link til præsentation og optagelse fra webinar om læse- og skriveadgang.](#)

FAQ'en er tænkt som et opslagsværk, hvor læseren ved hjælp af indholdsfortegnelsen nemt kan skabe sig et overblik og finde det tema, der er relevant i den konkrete situation.

FAQ'en er et dynamisk dokument, som Digitaliseringsstyrelsen fortsat vil opdatere med nye spørgsmål og svar efterhånden, som der opstår behov for det. Den seneste version vil altid ligge på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, [www.digst.dk](http://www.digst.dk), samt på digitaliser.dk, [www.digitaliser.dk](http://www.digitaliser.dk).

For at sikre, at FAQ'en giver mest mulig værdi, tager Digitaliseringsstyrelsen gerne imod input og kommentarer. Disse kan sendes til [digitalpost@digst.dk](mailto:digitalpost@digst.dk).

### 2.1 Relevante vejledninger

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

[Sagsbehandlingsvejledning til Digital Post](#)

[Vejledning til Administrativ Adgang](#)

[Vejledning til Rettighedsportalen](#)

[Vejledning til Testportalen](#)

### 2.2 Relevante hjemmesider

[Link til Administrativ Adgang](#)

I Administrativ Adgang kan myndigheder blandt andet opsætte og administrere afsender- og modtagersystemer, tilgå hændelsesloggen, skifte organisationslogo og tilbagekalde meddelelser før valør. Det er også i Administrativ Adgang, at myndighederne skal indsætte link til privatlivspolitikken jf. afsnit 7 i denne FAQ.

I Administrativ Adgang kan borgerservicemedarbejdere og erhvervsservicemedarbejdere fritage en borger eller virksomhed fra Digital Post, tildele adgange til Digital Post på vegne af en borger eller virksomhed samt administrere NemSMS på vegne af en borger eller virksomhed.

For at kunne tilgå Administrativ Adgang skal der skal anvendes et MitID Erhverv-organisationscertifikat. Dette organisationscertifikat kan erhverves gennem MitID-brugeradministratoren i din organisation, der kan oprette det via MitID Erhverv.

[Link til Rettighedsportalen](#)

I Rettighedsportalen kan myndigheder og virksomheder administrere adgange og rettigheder til deres Digital Post, så fx medarbejdere og eksterne samarbejdspartnere kan læse deres Digital Post.

Det er også gennem Rettighedsportalen, at myndigheder og virksomheder kan redigere i medarbejderes adgange til Administrativ Adgang og til selve Rettighedsportalen.

For at kunne tilgå Rettighedsportalen skal der skal anvendes et MitID Erhverv-organisationscertifikat. Dette organisationscertifikat kan erhverves gennem MitID-brugeradministratoren i din organisation, der kan oprette det via MitID Erhverv

[Link til Testportalen](#)

I Testportalen kan systemleverandører eller myndigheder oprette testdata i form af testborgere, testmedarbejdere og testmeddelelser til fx at teste egne afsender- og modtagersystemer op imod Digital Post-løsningen.

For at kunne tilgå Testportalen skal der skal anvendes et MitID Erhverv-organisationscertifikat. Dette organisationscertifikat kan erhverves gennem MitID-brugeradministratoren i din organisation, der kan oprette det via MitID Erhverv.

## 3. Sagsbehandlingsblanketter til læse- og skriveadgang

### 3.1 Hvilke ændringer har Digitaliseringsstyrelsen foretaget i sagsbehandlingsblanketterne?

Digitaliseringsstyrelsen har foretaget flere ændringer i sagsbehandlingsblanketterne, FD011 og FD012, som det fremgår af punktopstillingen nedenfor:

1. Der er nu mulighed for at vælge mellem to typer af adgange i FD011 og FD012: Læseadgang og læse- og skriveadgang.
2. Der er udarbejdet en ny blanket, FD012, som benyttes af en fuldmagtshaver til at etablere adgang til en borgers Digital Post. FD011 benyttes derimod af en borger (postkaseejer) til at give en anden borger (adgangshaver) adgang til sin Digital Post.
3. I FD011 og FD012 er det nu muligt for borgeren at tilføje en udløbsdato, så borgeren kan tage stilling til, hvornår adgangen skal udløbe.
4. I FD011 og i FD012 er der i afsnittet "Hvis du er fritaget fra Digital Post" tilføjet en beskrivelse af, at borger (postkaseejer) kan vælge at ophæve sin fritagelse eller beholde sin fritagelse, selvom borger giver en anden person adgang til sin Digital Post.
  - a. Ophævelse af fritagelse: Hvis borgeren (postkaseejer) vælger at ophæve sin fritagelse, kan adgangshaver både læse og skrive ny post på vegne af borgeren.
  - b. Bevarelse af fritagelse: Hvis borgeren (postkaseejer) vælger at bevare sin fritagelse, vil adgangshaver kun kunne læse post, der er modtaget før fritagelsen trådte i kraft. Adgangen til en fritaget borgers Digital Post vil således ikke omfatte muligheden for at kunne hjælpe med at læse og skrive ny post på vegne af borgeren.
  - c. På nogle områder gælder der dog særlovgivning, der giver myndigheder ret til fortsat at sende Digital Post, også kaldet 'obligatorisk post', selvom borger er fritaget. Det gælder fx lønsedler fra offentlige arbejdsgivere og/eller meddelelser om SU. I sådanne tilfælde vil adgangshaver opleve, at der også er ny post i postkassen, selvom borger er fritaget.
5. Digitaliseringsstyrelsen har valgt at fjerne virksomhederne fra blanketterne FD011 og FD012 (muligheden for at en borger kan gå på borgerservice og få hjælp til at give en læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed), da afklaringen om, hvem fra virksomheden, der skal underskrive fuldmagten (FD012), fortsat udestår.

Når dette er afklaret, skal virksomhederne indskrives i FD011 og FD012, så borgere igen kan gå på borgerservice og få hjælp til at etablere læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed med en blanket. I mellemtiden findes der desværre ikke en alternativ løsning for borgere uden MitID, der ønsker at give læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed.



[Link til KL's sagsbehandlingsblanketter](#)

## 3.2 Hvilken legitimation skal anmoder medbringe ved fremmøde i borgerservice?

For at kunne oprette en læseadgang eller en læse- og skriveadgang til Digital Post er det vigtigt, at borgerservice er sikker på identiteten på den fremmødte. Identitetssikringen kan ske ved fremvisning af pas, kørekort eller sundhedskort.

## 4. Læse- og skriveadgang, hvis en borger er fritaget fra Digital Post

### 4.1 Kan man give læse- og skriveadgang til en hjælper, hvis man selv er fritaget fra Digital Post?

Ja, det er teknisk muligt, at en borger giver læse- og skriveadgang til en hjælper, selvom borgeren er fritaget fra Digital Post. Hjælperen, som nu er adgangshaver, vil i sådanne tilfælde kunne læse den fritagede borgers historiske Digital Post. I praksis vil adgangen dog kun fungere som en læseadgang, da det ikke er muligt at skrive på vegne af en borger, der er fritaget.

### 4.2 Hvad kan adgangshaver læse, hvis denne får læse- og skriveadgang til en fritaget borgers Digital Post?

I postkassen vil adgangshaver kunne læse Digital Post, som borgeren har modtaget frem til det tidspunkt, hvor borgerens fritagelse fra Digital Post trådte i kraft.

På nogle områder gælder der dog særlovgivning, der giver myndigheder ret til fortsat at sende Digital Post, også kaldet 'obligatorisk post', selvom borger er fritaget. Det gælder fx lønsedler fra offentlige arbejdsgivere og meddelelser om SU. I sådanne tilfælde vil adgangshaver opleve, at der også er ny post i postkassen, selvom borger er fritaget.

### 4.3 Kan en fritaget borger godkende en digital anmodning om læse- og skriveadgang?

Ja, den fritagede borger kan logge ind i Digital Post på borger.dk og godkende anmodningen via menupunktet 'Læse- og skriveadgange'. Da borgeren er fritaget fra Digital Post, sendes der ikke en digital kvittering på, at der er fremsendt en anmodning. Det betyder, at adgangshaver selv skal gøre den fritagede borger opmærksom på, at der ligger en anmodning om læse- og skriveadgang i Digital Post, som skal godkendes.

### 4.4 Hvordan kan en hjælper få adgang til en fritaget borgers Digital Post, hvis borgeren ikke har MitID?

Hjælperen kan få underskrevet sagsbehandlingsblanketten FD012 af den fritagede borger og henvende sig i borgerservice. Hjælperen kan aflevere blanketten i den fritagede borgers kommune eller i sin egen kommune.

[Link til KL's sagsbehandlingsblanketter](#)

## 4.5 Ophæves en borgers fritagelse, hvis borgeren får læse- og skriveadgang til en andens post?

Nej, borgers fritagelse bliver ikke ophævet, når borgeren opretter en læse- og skriveadgang til en andens post. Det vil sige, at borgeren godt selv kan være fritaget og samtidig have en læse- og skriveadgang til en andens Digital Post. Det vil kun i sjældne tilfælde være relevant, men situationen kan f.eks. opstå, hvis en udenlandsdanske, der er fritaget som følge af udrejse fra Danmark, ønsker at hjælpe en pårørende med bopæl i Danmark. Dette forudsætter dog, at den pårørende, som er bosat i udlandet, har et MitID.

Som fritaget borger skal man dog være opmærksom på, at det ikke er muligt at modtage en kvittering, når læse- og skriveadgangen er godkendt.

## 4.6 Kan man skrive ny post på vegne af den fritagede borger?

Nej, som adgangshaver kan man ikke skrive ny post på vegne af en borger, der er fritaget fra Digital Post. Adgangshaver kan kun læse den post, der er sendt til borgeren, før fritagelsen trådte i kraft.

## 5. Fuldmagt og værgemål

### 5.1 Skal en myndighed dokumentere deres vurdering af, om dokumentation for fuldmagt skal indhentes?

Det er myndighedens ansvar at etablere interne procedurer vedrørende fuldmagter, herunder om der stilles krav til, at sagsbehandlere skal dokumentere og journalisere deres vurdering af behov for dokumentation af fuldmagtsforholdet.

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

### 5.2 Hvordan vurderes en stillingsfuldmagt, når der sendes Digital Post på vegne af en borger?

Hvis f.eks. en advokat har fået en læse- og skriveadgang, kan advokaten godt uddelegere opgaver til en medarbejder, eksempelvis en sekretær, fra en virksomhed med samme CVR-nummer.

Myndigheden skal vurdere, om der er behov for dokumentation for fuldmagt inden for det sagsområde, som henvendelsen vedrører.

### 5.3 Kan borgerservice godkende en anmodning om læse- og skriveadgang på baggrund af et delvist værgemål?

Ja, borgerservice kan godt godkende en anmodning om en læse- og skriveadgang på baggrund af et delvist værgemål, der fx dækker over økonomiske, men ikke personlige forhold.

Når værger efterfølgende henvender sig til en myndighed med en læse- og skriveadgang i en konkret sag, skal myndighedens sagsbehandler sikre, at værgemålet dækker det pågældende sagsområde, som henvendelsen drejer sig om. Hvis det ikke er tilfældet, er det myndighedens ansvar at sikre den nødvendige dokumentation for fuldmagtsforholdet.

### 5.4 Kan en adgangshaver læse al post i borgers Digital Post?

Ja, når man giver læseadgang eller læse- og skriveadgang, så får adgangshaver adgang til at læse al post i borgers Digital Post. Det gælder både post modtaget før læseadgangen eller læse- og skriveadgangen blev tildelt, samt al fremtidig post. Posten er tilgængelig for adgangshaver, indtil adgangen udløber eller fjernes.

Det er ikke muligt at begrænse adgangen til bestemte afsendere, perioder eller mapper.

## 6. MeMo og læse- og skriveadgang

### 6.1 Kræver læse- og skriveadgang tekniske ændringer i myndigheders IT-systemer?

Nej, det kræver ikke tekniske ændringer i offentlige systemer at modtage meddelelser, der er sendt af adgangshaver.

Hvis myndigheden ønsker det, er det muligt at tilpasse et modtagersystem, så myndigheden ved hjælp af MeMo-metadata kan se, at en meddelelse er afsendt af adgangshaver samt identificere borger (postkassejer) og adgangshaver ved CPR- eller CVR-nummer.

Myndighedernes IT-systemer skal altid sende et eventuelt retursvar direkte til den borger, som henvendelsen er sendt på vegne af.

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

### 6.2 Er det muligt at teste den nye MeMo-version?

Ja, det er muligt at teste den nye MeMo-version i Testportalen.

I den nye MeMo-version er det tydeliggjort, at en meddelelse er sendt af en adgangshaver med læse- og skriveadgang på vegne af en anden borger.

[Link til Testportalen](#)

[Vejledningen til Testportalen](#)

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

### 6.3 Hvordan identificeres adgangshaver i metadata (MeMo)?

I Memo-version 1.1 (nuværende version) identificeres adgangshavers CPR- eller CVR-nummer ved ContentResponsibleID.

Hvis f.eks. ContentResponsibleID er et CVR-nummer, og borger er angivet med CPR-nummer, er meddelelsen skrevet af en virksomhed, der har fået en læse- og skriveadgang (fx en advokat eller medarbejder i en kommune).

I MeMo-version 1.2 (forventes lanceret i marts 2025) identificeres adgangshaver ved hjælp af RepresentativeID. Det vil sige, at der introduceres en ny attribut, som entydigt identificerer adgangshaver.

RepresentativeID er en del af den nye Representative-klasse, som alene indgår i MeMo-version 1.2. Hvis MeMo indeholder Representative, har modtager vished om, at meddelelsen er sendt af en adgangshaver med læse- og skriveadgang.

## 6.4 Vil en MeMo indeholde både ContentResponsibleID og RepresentativeID?

I version 1.1 kan MeMo alene indeholde ContentResponsible.

I version 1.2 kan MeMo indeholde både ContentResponsible og Representative.

I version 1.2 vil ContentResponsible alene anvendes til identifikation af en myndighed. Representative vil alene anvendes til identifikation af adgangshaver, enten ved hjælp af CPR- eller CVR-nummer.

## 6.5 Hvor findes CPR/CVR-nummer til adgangshaver, hvis ContentResponsibleID og RepresentativeID ikke vises i brugergrænsefladen?

Både borgers og adgangshavers CPR-nummer er indeholdt i MeMo-metadata.

CPR-nummer til adgangshaver kan derudover fremsøges i Administrativ Adgang i 'Log for meddelelser' og kan ses i feltet Indholdsansvarlig.

Det er muligt at fremsøge adgangshavers CPR-nummer (eller CVR-nummer) fra lanceringen af læse- og skriveadgang den 6. november 2024. Det kan enten fremsøges i MeMo-metadata eller i 'Log for meddelelser' i Administrativ Adgang.

## 7. Myndigheders oplysningspligt

### 7.1 Hvorfor skal myndigheder uploade link til myndighedens egen privatlivspolitik?

Det er nødvendigt at informere adgangshaver om myndighedens privatlivspolitik, da myndigheden bliver dataansvarlig for persondata om adgangshaver i form af navn og CPR-nummer. Adgangshavers navn og CPR-nummer bliver medsendt i Digital Post-meddelelsen i form af metadata og opbevares i myndighedens egne systemer.

Ved at uploade linket i Administrativ Adgang notificeres adgangshaver om dette i en pop-up-boks, som vises, når adgangshaver sender en meddelelse. Herunder får adgangshaver mulighed for at klikke på linket og f.eks. læse om myndighedens beskrivelse af, hvordan de håndterer persondata og hvordan de kan kontakte myndighedens databeskyttelsesrådgiver.

### 7.2 Hvornår bliver fanen "Myndighedsinformation" gjort tilgængelig i Administrativ Adgang?

Den 9. oktober 2024 blev fanen "Myndighedsinformation" gjort tilgængelig i Administrativ Adgang, hvor myndighederne kan uploade linket til deres privatlivspolitik forud for lanceringen af læse- og skriveadgang den 6. november 2024.

[Link til Administrativ Adgang](#)

### 7.3 Hvem kan uploade linket til myndighedens privatlivspolitik?

Det er myndighedens 'systemadministrator' eller 'kontaktstrukturadministrator', som kan uploade linket til myndighedens privatlivspolitik i Administrativ Adgang.

[Vejledning til Administrativ Adgang](#)

### 7.4 Hvad sker der, hvis myndighedens link til privatlivspolitikken ændres?

Myndigheden har selv ansvaret for at opdatere linket til deres privatlivspolitik i Administrativ Adgang. Det er ikke muligt at blive adviseret, hvis linket til privatlivspolitikken ikke længere virker.

## 8. Kommunikation om læse- og skriveadgang

### 8.1 Får borgere med læseadgang information fra Digitaliseringsstyrelsen om, at de kan få en læse- og skriveadgang?

Nej, Digitaliseringsstyrelsen kontakter ikke borgere, der i forvejen har en læseadgang.

Borgerne kan finde information om læse- og skriveadgang på [borger.dk](http://borger.dk/digitalhjælp) blandt andet som en del af hjælpeuniverset [borger.dk/digitalhjælp](http://borger.dk/digitalhjælp).

I forbindelse med lanceringen af læse- og skriveadgang gennemføres en kommunikationsindsats målrettet borgerne. Kommunikationsindsatsen indebærer blandt andet:

- Pressemeldelse fra Digitaliseringsministeriet.
- Indsats på Digitaliseringsstyrelsens egne kanaler, fx digst.dk, Facebook, LinkedIn og X samt Digitaliseringsstyrelsens forskellige nyhedsbreve.
- Materialepakke og information til relevante interessenter, herunder Digitaliseringsstyrelsens Netværk for digital inklusion og materiale delt med kommunerne.

### 8.2 Hvorfor skriver Digitaliseringsstyrelsen ikke til alle modtagere af Digital Post, at der nu er mulighed for at oprette en læse- og skriveadgang?

Det skyldes, at det er en mindre gruppe af Danmarks befolkning, som funktionen læse- og skriveadgang er relevant for.

### 8.3 Påtænker Digitaliseringsstyrelsen at lave en kampagne målrettet borgere på et senere tidspunkt?

Der er ikke planlagt en større kampagne for læse- og skriveadgang i forbindelse med lanceringen den 6. november 2024.

Digitaliseringsstyrelsen vurderer løbende behovet for at oplyse borgerne om de eksisterende digitale hjælpemuligheder.



## 8.4 Hvordan vil kommunerne og borgerservice blive informeret om læse- og skriveadgang?

Kommunerne og borgerservice får adgang til materiale, som de kan anvende i deres borgerrettede kommunikation. Det er eksempelvis tekster til brug på hjemmesider og i nyhedsbreve, SoMe-opslag samt præsentation til infoskærme i borgerservice og en introduktion til it-frivillige.

Hvis andre myndigheder ønsker at få adgang til materialepakken, kan de skrive til Digitaliseringsstyrelsen på [digitalpost@digst.dk](mailto:digitalpost@digst.dk).

## 9. Funktionen 'læse- og skriveadgang'

### 9.1 Kan man oprette en læse- og skriveadgang, når man allerede har en læseadgang?

Ja, det er muligt at oprette en læse- og skriveadgang og samtidig beholde sin læseadgang. Det er også muligt at ophæve læseadgangen, da den ikke har nogen reel betydning, når man har en læse- og skriveadgang.

Det er ikke nødvendigt at fjerne sin læseadgang for at oprette en læse- og skriveadgang, da det er muligt at have begge dele samtidigt. Man kan til enhver tid fjerne den ene eller begge adgange, hvis man ikke har behov for dem længere.

I tilfælde hvor der er behov for at oprette midlertidig læse- og skriveadgang, vil det give mening at beholde læseadgangen.

### 9.2 Hvor mange adgange kan der gives til en borgers Digital Post?

Der kan oprettes 10 adgange til en borgers Digital Post.

### 9.3 Kan en adgangshaver tildele andre brugere læse- og skriveadgang til borgerens Digital Post?

Nej, det er ikke muligt for adgangshaver at tildele andre borgere adgang. Det er kun borgeren (postkasseejeren), der kan godkende en anmodning om læseadgang eller læse- og skriveadgang til sin egen Digital Post.

### 9.4 Kan en adgangshaver læse al post i borgers Digital Post?

Ja, når man giver læseadgang eller læse- og skriveadgang, så får adgangshaver adgang til at læse al post i borgers Digital Post. Det gælder både post modtaget før læseadgangen eller læse- og skriveadgangen blev tildelt, samt al fremtidig post. Posten er tilgængelig for adgangshaver, indtil adgangen udløber eller fjernes.

Det er ikke muligt at begrænse adgangen til bestemte afsendere, perioder eller mapper.

### 9.5 Kan en adgangshaver slette borgers Digital Post?

Nej, en adgangshaver kan flytte posten til 'Slettet post'-mappen, men kan ikke slette posten permanent. Det er kun borgeren selv, der kan slette sin post permanent.

## 9.6 Hvordan ser det ud for myndighederne, når en meddelelse er sendt med en læse- og skriveadgang?

Når en borger skriver på vegne af en anden, tilføjes der en sætning øverst i meddelelsen, der angiver, hvem der har sendt meddelelsen, og hvem den er sendt på vegne af.

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

## 10. Virksomheder og læse- og skriveadgang

### 10.1 Hvad er processen for virksomheder, der ønsker en læse- og skriveadgang til en borgers Digital Post?

Hvis virksomheder skal oprette en læse- og skriveadgang til en borger, kan virksomheden anmode om adgang til borgerens Digital Post i Rettighedsportalen. Forløbet, som virksomheden gennemgår i Rettighedsportalen, fungerer på samme måde som det eksisterende flow for læseadgange.

[Link til Rettighedsportalen](#)

[Vejledning til Rettighedsportalen](#)

Når virksomheder anmoder en borger om en læse- og skriveadgang, vil borgeren modtage en meddelelse i Digital Post.

For at godkende virksomhedens anmodning skal borgeren logge på Digital Post på borger.dk og fra menuen vælge 'Læse- og skriveadgange'. I oversigten skal borgeren finde virksomheden og herefter vælge 'Se og redigér' for at godkende eller afvise virksomhedens anmodning.

### 10.2 Hvordan kan en borger (postkasseejер) se, hvad en virksomhed med læse- og skriveadgang, foretager sig i borgerens Digital Post?

En borger, der har givet læse- og skriveadgang til en virksomhed, vil altid kunne følge med i de handlinger, som virksomheden udfører i borgerens Digital Post. Virksomhedens handlinger fremgår af borgerens aktivitetslog under menufeltet i Digital Post på borger.dk. Aktivitetsloggen fremgår ikke i Digital Post-appen. Derudover kan borgeren i 'Sendt post'-mappen læse de meddelelser, som virksomheden har sendt på vegne af borgeren.

Hvis en borger ønsker en redegørelse for de handlinger, som en virksomhed med læse- og skriveadgang har foretaget på borgerens vegne, skal borgeren kontakte virksomheden.

Borgeren kan ikke se hvem i virksomheden, der har udført handlingerne. Under 'Aktør' er borgeren angivet med CPR-nummer og virksomheden med CVR-nummer.

Virksomheden kan også selv tilgå borgerens aktivitetslog på borger.dk og se, hvem i egen virksomhed, der har udført aktiviteterne i borgerens postkasse. Det kan virksomheden se af det angivne RID-nummer, som identificerer medarbejderen.

## 10.3 Hvorfor er adgange til en virksomhed knyttet til CVR-nummer og ikke medarbejdernes CPR-numre?

En medarbejder foretager handlinger på vegne af virksomheden og ikke som privatperson. Derfor sker der ikke en tilknytning til medarbejderens CPR-nummer. Hvis en borger ønsker at vide, hvem i en virksomhed, der har adgang til borgerens postkasse, skal borgeren kontakte virksomheden.

## 10.4 Hvordan kan en borger få indsigt i, hvem i en virksomhed, der har adgang til borgerens Digital Post?

Borgeren godkender virksomhedens anmodning om læseadgang og/eller læse- og skriveadgang, og det er op til virksomheden at administrere den adgang, som borgeren har godkendt.

Hvis borgeren ønsker at vide, hvem i virksomheden, der har adgang til postkassen, skal de kontakte virksomheden. Borgeren har også mulighed for at søge indsigt efter artikel 15 i GDPR ved at rette anmodningen direkte til virksomheden.

## 10.5 Hvem bestemmer, hvilke ansatte i en virksomhed der får privilegerede rettigheder?

Det er virksomhedens rettighedsadministrator for Digital Post, som skal give en medarbejder i virksomheden adgangen. Når en medarbejder i en virksomhed får adgang til en borgers Digital Post, får medarbejderen privilegerede rettigheder.

En virksomheds adgang til en borgers Digital Post kan først anvendes, når den enkelte adgang er givet til en specifik medarbejder. Det er alene den eller de medarbejdere, der har fået adgangen, som kan anvende den.

[Link til Rettighedsportalen](#)

[Vejledning til Rettighedsportalen](#)

## 10.6 Hvordan kan en myndighed validere fuldmagtsforholdet, når en virksomhed ønsker at handle på vegne af en borger?

Hvis myndigheden finder behov for at validere fuldmagtsforholdet, må myndigheden anmode fuldmagtshaver om at dokumentere fuldmagtsforholdet. En advokat kan jf. sin stillingsfuldmagt vælge at uddelegere visse opgaver, herunder administration af en borgers Digital Post. Hvis en fuldmagt er givet til en specifik medarbejder, må virksomheden dokumentere fuldmagtsforholdet.

## 10.7 Er det muligt at give en virksomhed en læse- og skriveadgang via en blanket i borgerservice?

Digitaliseringsstyrelsen har valgt at fjerne virksomhederne fra blanketterne FD011 og FD012 (muligheden for at en borger kan gå på borgerservice og få hjælp til at give en læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed), da afklaringen om, hvem fra virksomheden, der skulle underskrive fuldmagten (FD012), udestår.

Når dette er afklaret, skal virksomhederne indskrives i FD011 og FD012, så borgere igen kan gå på borgerservice og få hjælp til at etablere læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed med en blanket. I mellemtiden findes der desværre ikke en alternativ løsning for borgere uden MitID, der ønsker at give læseadgang eller læse- og skriveadgang til en virksomhed.

# 11. Visningsklienter

## 11.1 Vil e-Boks og mit.dk understøtte samme funktioner som borger.dk og Digital Post-appen?

Det er op til de enkelte visningsklienter, herunder e-Boks og mit.dk at beslutte, hvilke funktioner fra Digital Post på borger.dk og i Digital Post-appen, de ønsker at udvikle og understøtte.

I vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang fremgår det, hvilke funktioner der er mulige at anvende i de forskellige visningsklienter.

[Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang](#)

## 11.2 Kan man bruge læse- og skriveadgang til post fra både offentlige myndigheder og private virksomheder i e-Boks og mit.dk?

Læse- og skriveadgang kan kun anvendes til post fra offentlige myndigheder.

e-Boks og mit.dk er kommercielle visningsklienter, og derfor kan Digitaliseringsstyrelsen ikke svare på spørgsmål om deres håndtering af post fra private virksomheder.

Hvis du har spørgsmål til, hvordan e-Boks eller mit.dk håndterer adgange til privat post, er du velkommen til at kontakte dem.

[Kontakt e-Boks](#)

[Kontakt mit.dk](#)

# 12. Support

## **Digital Post myndighedssupport**

Telefonnummer: 33 98 00 38

Åbningstid:

Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00

Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00

Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00

Kontaktformular:

<https://support-digitalpost-aa.virk.dk/>

## **Digital Post virksomhedssupport**

Telefonnummer: 33 98 00 30

Åbningstid:

Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00

Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00

Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00

Kontaktformular:

<https://support-digitalpost-aa.virk.dk/>

## **Digital Post borgersupport**

Telefonnummer: 33 98 00 33

Åbningstid:

Mandag – fredag kl. 8.00 – 20.00

Weekender og helligdage samt Grundlovsdag kl. 10.00 – 16.00

Den 24. og 31. december kl. 10.00 – 14.00

Kontaktformular: <https://kontakt.borger.dk>



