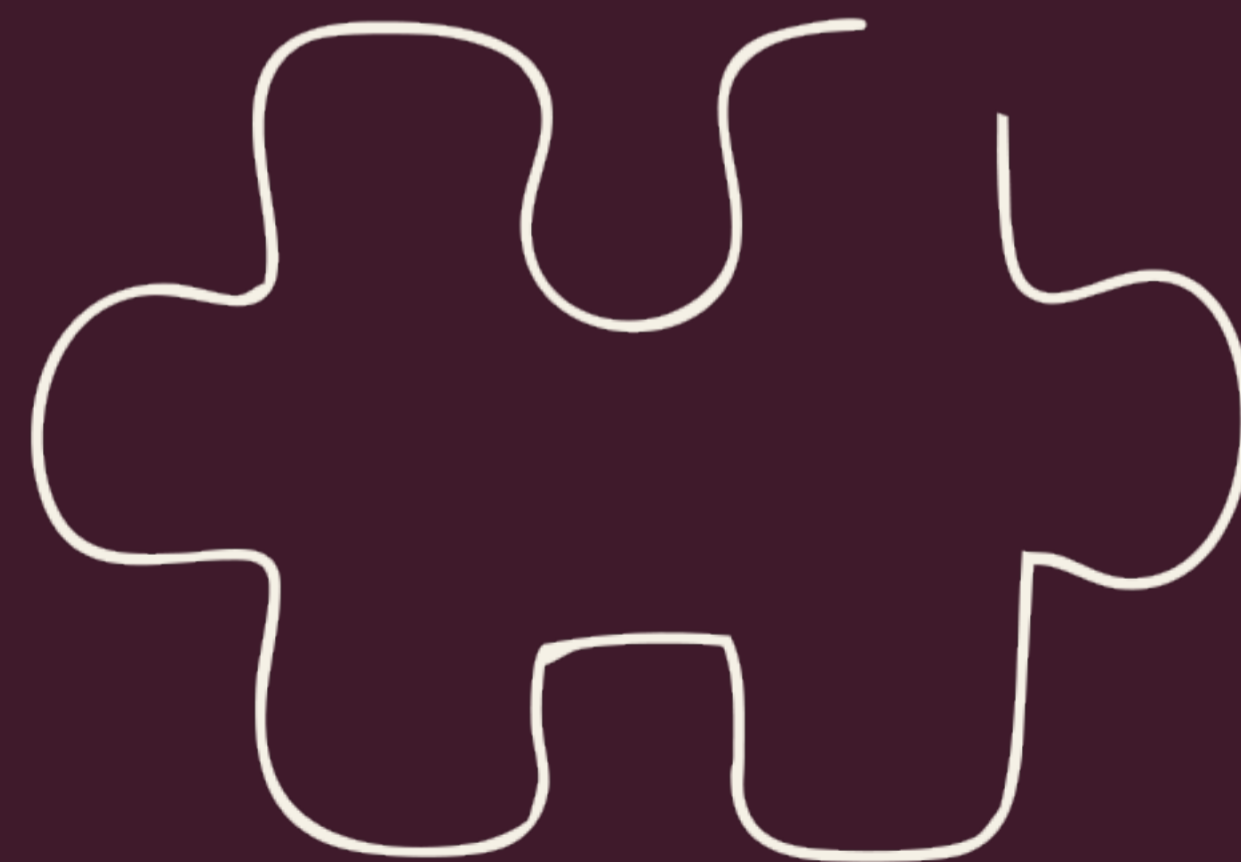


Konsekvensværktøj til digital inklusion

Værktøj til at identificere, vurdere og håndtere konsekvenser for borgere, der ikke kan bruge jeres digitale løsninger eller services



Vi anbefaler at åbne PDF-filen i:



Adobe Acrobat



Google Chrome
(Browser)



Microsoft Edge
(Browser)



Mozilla Firefox
(Browser)

Undgå at åbne filen i:



Safari
(Browser)



iOS Preview

(Introduktion til værktøjet)

Store dele af den offentlige sektor i Danmark er i dag helt digitaliseret. På samme tid oplever nogle borgere digitaliseringen som en udfordring. Dette værktøj skal hjælpe offentlige myndigheder med at få blik for de konsekvenser, det kan have, hvis borgere har svært ved at bruge en digital løsning eller service.

Værktøjets tre dele:



1. Introduktion og viden

Hvem er borgerne?
Hvordan er de udfordrede?
Hvordan kan de konkrete konsekvenser opleves for borgeren?



2. Selve værktøjet

Identificér hvilke borgere, der vil have svært ved den digitale løsning, og hvilke konsekvenser det kan få for dem [her](#).

Find løsninger til at håndtere de mest alvorlige konsekvenser [her](#).



3. Inspiration og hjælp til løsningsveje

Få hjælp til at finde løsninger via udvalgte spørgsmål og konkrete greb til, hvordan konsekvenserne kan håndteres.

Når I har udfyldt værktøjet, står I med et samlet dokumenteret overblik over følgende:

- Hvilke borgere, der kan have svært ved at bruge jeres digitale løsning eller service
- Hvilke konsekvenser, det har for dem
- Hvilke løsninger, der kan imødekomme risiciene

Introduktion og viden





Brug værktøjet, hvis I:



Udvikler nye digitale løsninger til borgere

I ønsker et overblik over, hvilke borgere der får svært ved at bruge jeres nye digitale løsning eller service - og ønsker hjælp til, hvordan I kan håndtere det.



Samarbejder med leverandører

I ønsker at styrke fokus i samarbejdet med en leverandør om de grupper af borgere, der er udfordrede af den pågældende digitale løsning eller service.



Udvikler lovgivning

I skal udforme lovgivning og have styrket fokus på at skabe de rette rammer for borgere, der er udfordrede af det digitale.



Ønsker styrket fokus på inklusion i de digitale løsninger

I arbejder med eksisterende digitale løsninger og vil styrke jeres fokus på borgere, der har svært ved at bruge dem – og hvordan I kan håndtere det.



(Få mest muligt ud af værktøjet)

Sæt den nødvendige tid af til at udfylde værktøjet. Det betaler sig for borgerne, samfundet og jer selv, at I sætter tid af til at gøre benarbejdet ordentligt. Der er typisk brug for at have dialog med kollegaer, der har de rette faglige input og for at indhente ny viden om, hvad borgerne i målgruppen særligt har svært ved – og hvordan det påvirker dem. Betragt det som en del af jeres indsats for at levere gode løsninger til alle borgere.

A. Kom tidligt i gang

Brug værktøjet til at skabe et tidligt oplyst grundlag, der kan bruges til at tage de videre beslutninger om den digitale løsning eller service.

B. Indhent faglige input og sparring

Værktøjet har spørgsmål, der kalder på forskellig slags viden om borgerne. Inddrag de relevante fagligheder i udfyldelsen.

C. Find ud af, hvad I ikke ved – endnu

Der vil være noget, I ikke ved – eller er usikre på. Brug det som et afsæt for, hvad I bør undersøge.

Hvem er borgerne?

Næsten hver femte borger har haft behov for hjælp til den digitale kontakt med det offentlige det seneste år

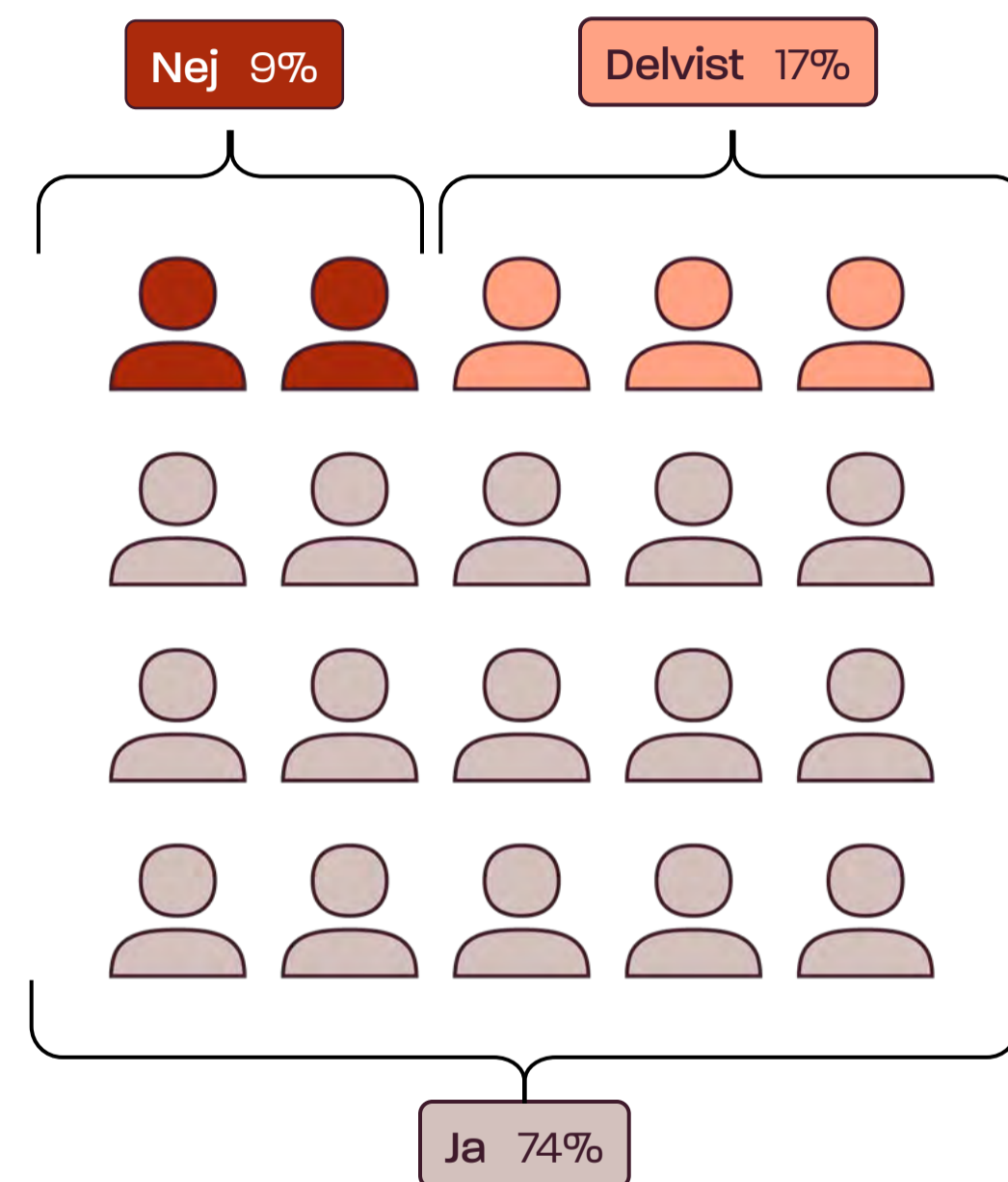
Der vil altid være nogle, som ikke kan være digitale på egen hånd. Det er vanskeligt at sige, hvor mange det drejer sig om, men borgernes anvendelse af MitID og Digital Post kan give en indikation. Omkring 3 pct. har ikke MitID (juni, 2025), og omkring 5 pct. er fritaget fra Digital Post (juni 2025).

Næsten hver femte af borgerne har haft behov for hjælp til den digitale kontakt med det offentlige det seneste år. Borgerne får oftest hjælp af deres nære relationer. Ca. halvdelen af de borgere, der har haft behov for hjælp, havde primært **behov for hjælp, fordi kontakten var digital.**

Borgernes udfordringer ved det digitale kan have mange årsager, som kan være **permanente, midlertidige eller skyldes den konkrete situation.**

Vi kan alle blive udfordret ved den digitale kontakt med det offentlige, når vi rammes af **sygdom, stress, sorg, hjernerystelse eller svære livssituationer**, der på forskellig vis påvirker vores ressourcer.

Føler du dig overordnet i stand til at være digital i din kontakt til den offentlige sektor?



Høj alder har betydning. For borgere over 75 år svarer under hver anden 'ja', og næsten hver tredje svarer 'nej' eller har aldrig prøvet digital selvbetjening.

Uddannelseslængde har betydning. For borgere med grundskole som højeste uddannelse svarer lidt over hver anden ja, og omkring hver sjette svarer enten nej eller at de aldrig har prøvet digital selvbetjening.



Borgergrupper der i særlig grad kan være udfordrede:

Ældre, der ikke er digitalt selvhjulpne

For mange ældre gør den digitale kontakt det sværere for dem at håndtere ting, de ellers plejede selv at kunne. Ændringer i de digitale løsninger, man ellers har lært sig at bruge, kan også ofte være vanskelige.

Borgere med funktionsnedsættelser

Fysiske, kognitive og psykiske funktionsnedsættelser kan på forskellige vis gøre det svært at anvende digitale løsninger. Mange er helt afhængige af webtilgængelige løsninger og hjælpemidler for at kunne være digitale.

Socialt udsatte

For borgere i udsatte livssituationer kan det være særligt udfordrende at være digital på egen hånd, fordi andre presserende problemer i hverdagen fylder mere.

Unge

Mange unge har ikke stor erfaring med myndighedskontakt. Det kan gøre det svært at navigere i den digitale offentlige sektor – en situation, der også gælder for mange nye danskere.



Kilder: Digitaliseringsstyrelsen, MitID og Digital Post (2025), Danmarks Statistik, It-anvendelse i befolkningen (2025)



Hvad kræver det af borgerne?

Det kræver meget at navigere selvhjulpent i det digitale offentlige Danmark.

Man har bl.a. brug for:

Digitale færdigheder

En basal forståelse af it, teknik og sikkerhed.

Administrative færdigheder

En forståelse af hvad den offentlige sektor er, og hvordan man interagerer med den.

Skriftlige færdigheder på dansk

Digitaliseringen har øget skriftligheden af vores kontakt med det offentlige – og introduceret helt nye termer om det digitale. Op mod hver femte voksne har svage læsefærdigheder.

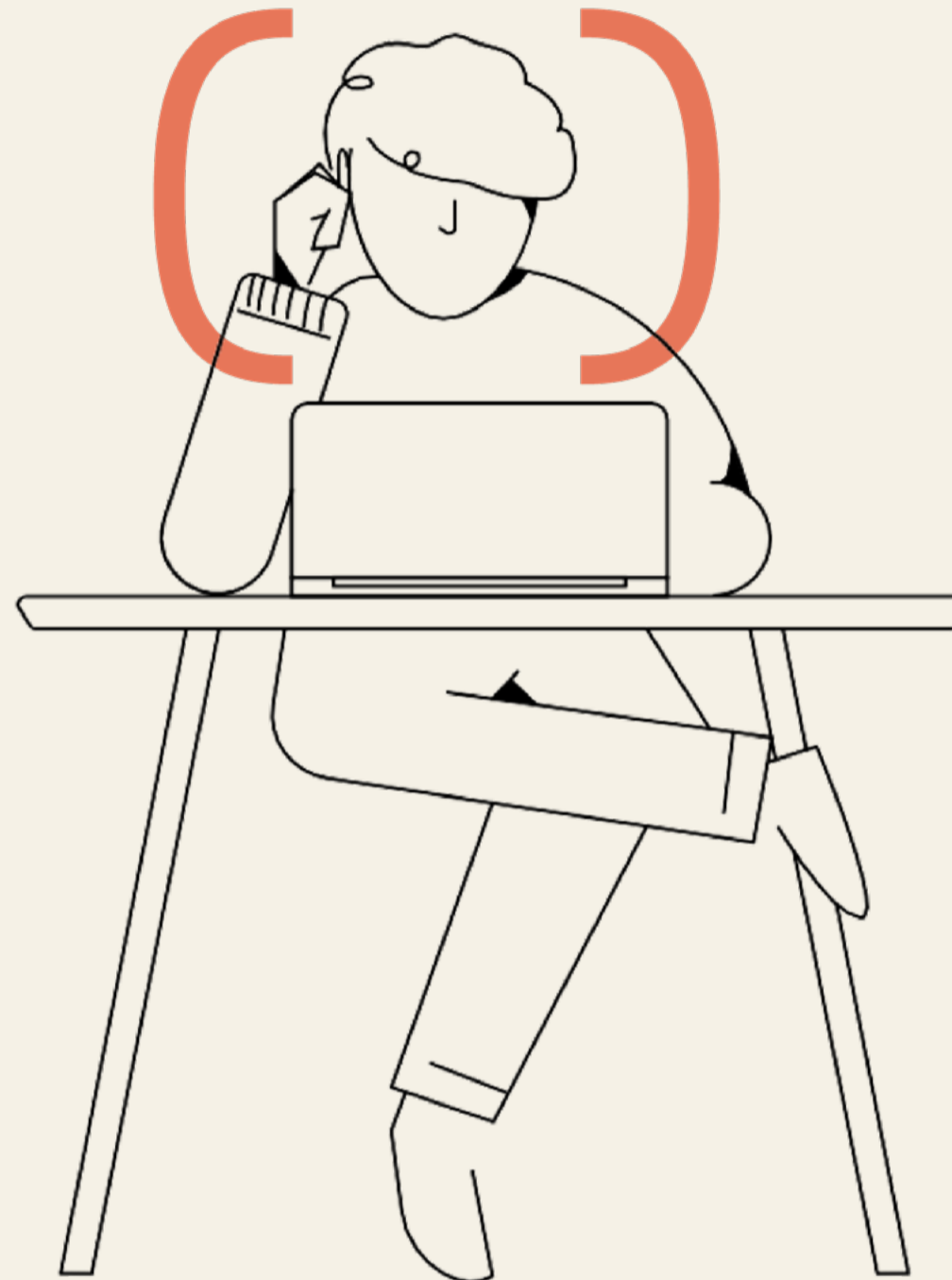


Eventuelle refleksioner om jeres egen målgruppe:



Konsekvenser - set fra borgerens perspektiv

Hvordan kan det opleves, når man som borger har svært ved at bruge offentlige digitale løsninger eller services?



Tid og ressourcer

"Jeg kan ikke finde ud af det på nettet, så jeg ender med at tage fri fra arbejde og tage to busser ind til borgerservice. Det, der tager andre minutter digitalt, tager mig dage"

Selvhjulpethed

"Jeg plejede godt at kunne den her slags selv – men nu hvor det er digitalt, er jeg afhængig af andres hjælp"

Retssikkerhed

"Jeg opgiver at få adgang til det, jeg har ret til – det er for svært."

Forsørgelsesgrundlag

"Jeg kan blive sanktioneret økonomisk, hvis jeg ikke bruger selvbetjeningsløsningen. Det kan få betydning for mit forsørgelsesgrundlag"

Økonomi

"Det koster 75 kr. i gebyr at betale et girokort fysisk i banken. Så hvis jeg skal betale 3 regninger, er det altså mange penge for mig"

Typiske konsekvenser i mødet med det offentlige for borgere, der har svært ved det digitale:

- Sværere ved at ansøge om en ydelse
- Sværere ved at ansøge om/bestille en service
- Kan ikke betale for services
- Kan ikke booke tid/møder online
- Har sværere ved at få kontakt til sin sagsbehandler/kontaktperson
- Har sværere ved at få indblik i journaler/aftaler/referater
- Vanskeligere ved at dokumentere sine aktiviteter
- Vanskeligere ved at få adgang til breve
- Svært ved at finde oplysninger
- Følelse af at være fortabt i systemet

Selve værktøjet

Identificér og vurder

I denne del af værktøjet skal I først beskrive den digitale løsnings formål, målgruppe og volumen. Bagefter skal I identificere konsekvenserne for borgere, der ikke kan bruge den digitale løsning.

Fire centrale temaer

Når din myndighed arbejder med at styrke fokus på konsekvenser for borgere, der har svært ved at anvende en digital løsning eller service, er der forskellige temaer at forstå dem ud fra:



Retssikkerhed – adgang til tilbud og services



Borgerens selvhjulpenhed og værdighed

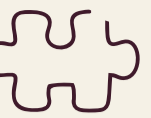


Økonomiske konsekvenser



Tids- og ressourcemæssige konsekvenser





A. Formål, målgruppe og volumen

Formål:

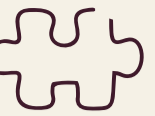
Hvad er formålet med den digitale løsning eller service, og hvilket behov skal den imødekomme hos de borgere, som bruger den?

Hvis I gennemfører ændringer i en eksisterende digital løsning eller service, hvilket behov skal ændringen så imødekomme hos de borgere, som bruger den?

Beskriv her:



CA. 100 ORD



A. FORMÅL, MÅLGRUPPE OG VOLUMEN

Målgruppe:

Hvilke borgere er i målgruppen for den digitale løsning eller service?

Hvilke borgere vil have svært ved at anvende den digitale løsning eller service?

Beskriv her:

Empty text area for describing the target group and challenges.



CA. 100 ORD



Hvem har typisk svært ved det digitale?

Eksempler på borgere, der i særlig grad kan være udfordrede:

- Ældre, der ikke er digitalt selvhjulpne
- Borgere med funktionsnedsættelser
- Socialt udsatte borgere
- Unge, der ikke har stor erfaring med myndighedskontakt

Nogle borgere kan slet ikke være digitale. Det kan fx resultere i, at de ikke har MitID, Digital Post, en emailadresse eller et betalingskort.

Nogle borgere er udfordrede midlertidigt pga. deres konkrete livssituation. Fx sygdom, stress, sorg eller hjernerystelse

Viden og værktøjer



A. FORMÅL, MÅLGRUPPE OG VOLUMEN

Volumen:

Hvor mange borgere forventes at skulle bruge den digitale løsning/service?

Hvor stor en andel af borgerne kan have svært ved at bruge den digitale løsning?

Angiv gerne et estimat på hvor mange borgere, det drejer sig om.

Beskriv her:



CA. 100 ORD



Hvor mange er udfordrede af det digitale?

- Ca. hver femte dansker oplever i en eller anden grad udfordringer med det digitale
- For borgere over 75 år føler lige under hver anden sig i stand til at være digital i sin kontakt med den offentlige sektor
- For borgere med grundskole som højeste uddannelsesniveau føler ca. hver anden sig overordnet i stand til at være digital i sin kontakt med den offentlige sektor
- Omkring 3 pct. af danskerne har ikke MitID.
- Omkring 5 pct. danskerne er fritaget fra Digital Post.



A. FORMÅL, MÅLGRUPPE OG VOLUMEN

Spørgsmål: Er det hjemlet i loven, at det er obligatorisk for borgerne at bruge den digitale løsning eller service?

Ja, løsningen er obligatorisk

HVIS JA:

Hvad er formålet med, at løsningen er obligatorisk for borgerne?



CA. 100 ORD

Nej, løsningen er frivillig

HVIS NEJ:

Er hensigten, at den digitale løsning er den "primære vej" for borgerne, eller er den mere et frivilligt tilbud til borgerne?

Det er hensigten, at borgerne i videst muligt omfang skal bruge den digitale løsning.

Den digitale løsning/service er et frivilligt tilbud.

Andet:



CA. 70 ORD



A. FORMÅL, MÅLGRUPPE OG VOLUMEN

Spørgsmål:

Har borgere, der ikke kan bruge den digitale løsning, mulighed for at blive tilbudt et alternativ?

Ja, der findes et alternativ

HVIS JA:

Giver alternativet det samme serviceniveau for borgeren som den digitale løsning/service?

Ja

Nej

HVIS NEJ:

Hvilke overvejelser har I gjort jer om forskellen i serviceniveauet for borgerne?



CA. 70 ORD

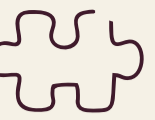
Nej, der findes ikke et alternativ

HVIS NEJ:

Hvad skal borgere, der ikke kan bruge jeres løsning i så fald gøre istedet?



CA. 100 ORD



B. Identificér konsekvenserne

SS Konsekvenser for retssikkerhed

– adgang til tilbud og services

Her skal I beskrive, hvilke konsekvenser det har, hvis borgerne har svært ved eller slet ikke kan bruge jeres digitale løsning eller service. Tag afsæt i spørgsmålene:

- Hvordan påvirkes borgerens adgang til tilbud og services, hvis vedkommende har svært ved at bruge jeres digitale løsning/service?
- Hvordan kan borgeren opleve, at det bliver sværere at søge om/administrere sine tilbud og services?

Mange offentlige tilbud og services er i dag digitale. Det er en udfordring for de borgere, der har svært ved det digitale. De risikerer at blive ekskluderet fra adgangen til offentlige tilbud og services. Det handler derfor om at minimere risikoen for, at borgeren oplever, at deres retssikkerhed er forringet, fordi vedkommende har svært ved det digitale.

List og beskriv konsekvenserne for borgerens retssikkerhed

CA. 70 ORD PER KONSEKVENNS

1

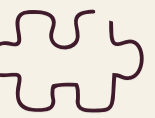


2



3





B. IDENTIFICÉR KONSEKVENSERNE



Konsekvenser for selvhjulpenhed og værdighed

Her skal I beskrive, hvilke konsekvenser det har, hvis borgerne har svært ved eller slet ikke kan bruge jeres digitale løsning eller service. Tag afsæt i spørgsmålene:

- Hvordan kan borgeren opleve, at det bliver sværere selv at håndtere kontakten med det offentlige?
- Hvordan kan borgeren blive afhængig af andres hjælp for at komme i mål med den digitale løsning?

Nogle borgere oplever, at kontakten med det offentlige er svær, fordi kontakten primært er digital. Det kan give borgeren oplevelsen af ikke at kunne håndtere sit eget liv eller at være afhængig af hjælp fra andre.

List og beskriv konsekvenserne for borgerens selvhjulpenhed og værdighed

CA. 70 ORD PER KONSEKvens

1



2



3





B. IDENTIFICÉR KONSEKVENSERNE



Økonomiske konsekvenser

Her skal I beskrive, hvilke konsekvenser det har, hvis borgerne har svært ved eller slet ikke kan bruge jeres digitale løsning eller service. Tag afsæt i spørgsmålene:

- Hvilke konsekvenser kan det få for borgerens økonomi, forsørgelsesgrundlag og ydelser, hvis borgeren har svært ved at bruge løsningen?
- Omfatter løsningen borgere, som er udsatte, og hvor det eventuelt kan betyde tab af livs- og/eller forsørgelsesgrundlag, hvis borgeren har svært ved at bruge løsningen?

Det kan have betydning for borgerens økonomiske situation og forsørgelsesgrundlag at have udfordringer med det digitale. Det er vigtigt at være særligt opmærksom på, om borgerens forsørgelsesgrundlag og ydelser kan påvirkes af, at borgeren har vanskeligt ved at bruge de digitale løsninger eller services.

List og beskriv de økonomiske og forsørgelsesmæssige konsekvenser for borgeren

CA. 70 ORD PER KONSEKvens

1

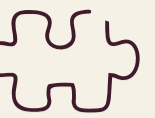


2

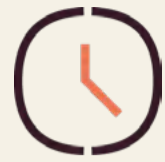


3





B. IDENTIFICÉR KONSEKVENSERNE



Tids- og ressourcemæssige konsekvenser

Her skal I beskrive, hvilke konsekvenser det har, hvis borgerne har svært ved eller slet ikke kan bruge jeres digitale løsning eller service. Tag afsæt i spørgsmålene:

- På hvilken måde kan det kræve ekstra tid og ressourcer for borgere, der har svært ved den digitale løsning, at komme i mål med deres ærinde? Hvor lettilgængelig er hjælp og vejledning?
- Kræver jeres løsning, at borgere, der har brug for hjælp til den digitale løsning, skal transportere sig langt fysisk for at komme i mål med løsningen eller sit ærinde?

Borgere, der oplever at have svært ved det digitale, bruger ofte længere tid og flere ressourcer på at gennemføre deres ærinde. Det kan være, at de er nødt til at opsøge hjælp og vejledning eller har brug for hjælp til transport til et fysisk fremmøde.

List og beskriv de tids- og ressourcemæssige konsekvenser for borgeren

CA. 70 ORD PER KONSEKvens



Selve værktøjet

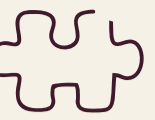
Håndtér indsigterne

Nu har I et overblik over, hvilke konsekvenser det kan have for borgerne, hvis de har svært ved eller ikke kan bruge jeres digitale løsning. Nogle konsekvenser vil være mere alvorlige for den enkelte – og nogle konsekvenser er mere sandsynlige end andre.

For at kunne komme videre i værktøjets næste del, skal I på næste side udvælge de vigtigste konsekvenser at finde løsninger på. Måske har I behov for at prioritere, hvad I har mulighed for at løse nu, og hvilke I kan eller bør løse senere.

Fokuser fx på:

- Hvor alvorlig er konsekvensen for borgeren?
- Hvor sandsynligt er det, at konsekvensen indtræffer?



Her skal I krydse de vigtigste konsekvenser af, som I ønsker at finde løsninger på:



--	--

--	--

--	--



--	--

--	--

--	--



--	--

--	--

--	--



--	--

--	--

--	--



HVORDAN HÅNDTERER VI DE MULIGE KONSEKVENSER FOR BORGERNE?

Hvilken konsekvens risikerer borgeren?

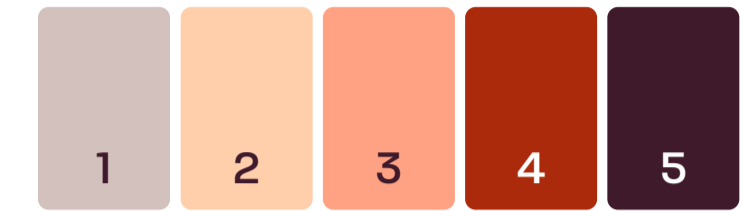
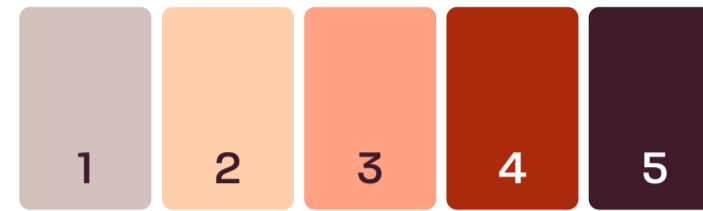
Beskriv kort den konsekvens, du gerne vil arbejde videre med:



Risikovurdering

Sandsynlighed/omfang:

Alvorlighed for den enkelte:



Evt. uddybning:



Håndtering af konsekvensen

Hvad gør vi for at forebygge, at det sker?

Hvad gør vi for at begrænse konsekvensen for borgeren, når det sker?

Tiltag

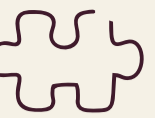


Ansvarlig

Tiltag



Ansvarlig



Hvilken konsekvens risikerer borgeren?

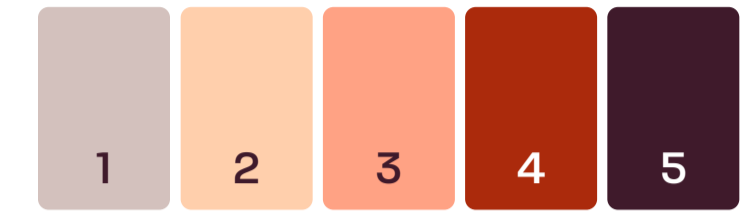
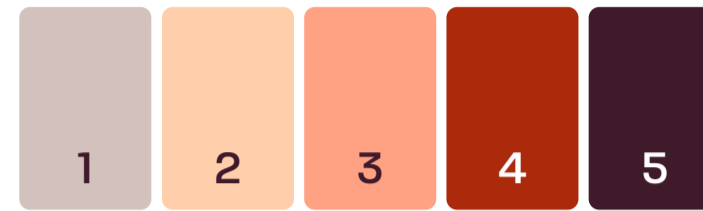
Beskriv kort den konsekvens, du gerne vil arbejde videre med:



Risikovurdering

Sandsynlighed/omfang:

Alvorlighed for den enkelte:



Evt. uddybning:



Håndtering af konsekvensen

Hvad gør vi for at forebygge, at det sker?

Hvad gør vi for at begrænse konsekvensen for borgeren, når det sker?

Tiltag



Ansvarlig

Tiltag



Ansvarlig



Hvilken konsekvens risikerer borgeren?

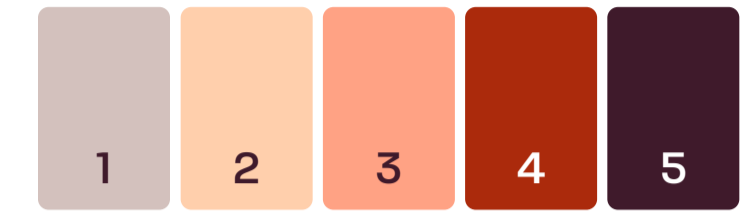
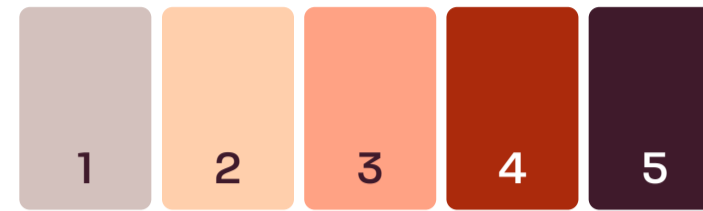
Beskriv kort den konsekvens, du gerne vil arbejde videre med:



Risikovurdering

Sandsynlighed/omfang:

Alvorlighed for den enkelte:



Evt. uddybning:



Håndtering af konsekvensen

Hvad gør vi for at forebygge, at det sker?

Hvad gør vi for at begrænse konsekvensen for borgeren, når det sker?

Tiltag



Ansvarlig

Tiltag



Ansvarlig



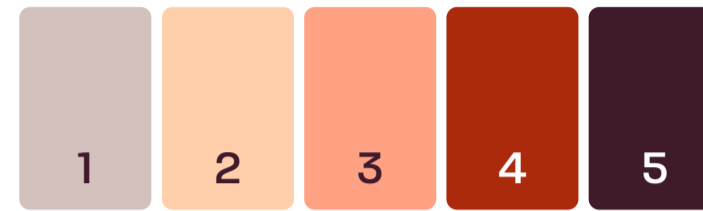
Hvilken konsekvens risikerer borgeren?

Beskriv kort den konsekvens, du gerne vil arbejde videre med:

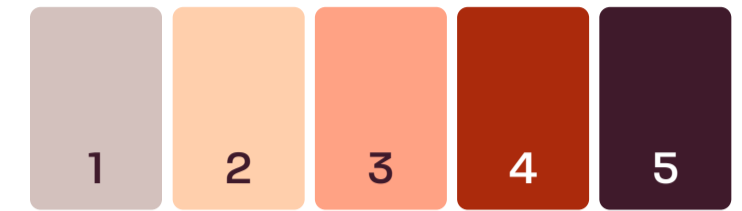


Risikovurdering

Sandsynlighed/omfang:



Alvorlighed for den enkelte:



Evt. uddybning:



Håndtering af konsekvensen

Hvad gør vi for at forebygge, at det sker?

Hvad gør vi for at begrænse konsekvensen for borgeren, når det sker?

Tiltag



Ansvarlig

Tiltag



Ansvarlig

Inspiration og hjælp til løsningsveje

Hvordan kan risici og konsekvenser håndteres?

Find inspiration til løsninger på de centrale udfordringer med disse refleksionsspørgsmål og forslag til mulige løsningsveje.





Målgrupper

Refleksionsspørgsmål:

- Bør I indsnævre målgruppen for den digitale løsning, så der i højere grad tages højde for borgere, der har svært ved det?
- Hvilke rammer for hvem, der skal bruge løsningen, kunne ændres og hvordan?

Mulige løsningsveje:

- Indsnævre målgruppen for den digitale løsning, så der i højere grad tages højde for borgere, der ikke kan bruge den
- Justere rammerne for, hvornår det digitale er udgangspunktet, og hvornår tilbuddet om et alternativ er udgangspunktet
- Dialog med civilsamfundsorganisationer mv., der kender de relevante borgeres udfordringer ved det digitale

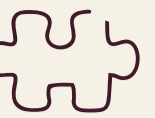
Design- og brugergrænseflade

Refleksionsspørgsmål:

- Er der mulighed for, at løsningens design i højere grad kommer borgere, der har svært ved at anvende den, til gode?
- Hvilke dele af designet for løsningen ville være relevante at genbesøge og justere (fx log-in metoden, særlige felter eller flows)?

Mulige løsningsveje:

- Forenkle sprog, struktur og antal trin, så løsningen bliver overskuelig for flest mulige brugere
- Sikre tilgængelighed i designet – tydelige handlinger, mobilvenlighed, webtilgængelighed, høj kontrast og mulighed for at pause/gemme
- Genbruge kendte offentlige designmønstre og logik, så borgere møder noget genkendeligt
- Gennemføre alsidig brugertest, der også omfatter borgere med digitale udfordringer eller som har særlige behov for tilgængelighed/hjælpemidler



Alternative løsninger

Refleksionsspørgsmål:

- Kan I udvikle et alternativ til at bruge jeres digitale løsning, som ikke stiller borgeren ringere i adgangen til jeres service eller ydelse, hvis de ikke kan benytte løsningen eller er fritaget?
- Kan teknologi med fordel bruges i en alternativ løsning, fx taleteknologi?

Mulige løsningsveje:

- Udvikle tilbud (fx telefon, fysisk fremmøde eller papirblanket), der giver samme adgang og kvalitet som den digitale løsning
- Bruge supplerende teknologier – fx taleteknologi eller tele-/videoløsninger – som kan lette brugen for borgere med læse-, skrive- eller synsudfordringer
- Gøre det klart og let at vælge en alternativ vej, der er økonomisk og praktisk ligeværdig
- Sikre, at alternative veje løbende vedligeholdes og kommunikeres på lige fod med den digitale vej



Vejledning og hjælp

Refleksionsspørgsmål:

- Kan I gøre noget særligt for at vejlede borgeren bedre igennem steder i selve løsningen, der kan være svære at forstå, så borgeren ikke skal lede efter hjælp andre steder?
- Kan I skabe bedre muligheder for vejledning via fx fysisk fremmøde, telefonsupport eller andet?

Mulige løsningsveje:

- Gøre vejledning til en integreret del af brugeroplevelsen, så støtte findes dér, hvor udfordringen opstår
- Sikre flere ligeværdige kanaler til hjælp (digital, telefonisk, fysisk), så borgere kan vælge den støtteform der passer dem
- Udvikle og vedligeholde kompetencer hos medarbejdere, så de kan give kvalificeret støtte til borgere med forskellige forudsætninger
- Indhente viden fra data og fra medarbejdere med borgerkontakt om, hvor borgere går i stå digitalt og hvilke udfordringer, de oplever



Hjælpesituationen

Refleksionsspørgsmål:

- Hvor stort et hjælpebehov har borgerne i målgruppen for den digitale løsning eller service, fx fra pårørende, fagprofessionelle eller værger?
- Hvilke muligheder har borgeren for at få hjælp fra andre til sit digitale ærinde på en sikker og lovlige måde?
- Hvordan kan I skabe tydelige rammer for hjælpen: Hvem må hjælpe med hvad? Tydelige rammer er vigtige både for den, som har brug for hjælp, og den der hjælper.

Mulige løsningsveje:

- Skabe klare og trygge rammer for, hvordan borgere kan få hjælp fra andre, uden at gå på kompromis med fortrolighed og rettigheder
- Tilbyde ordninger, der gør det let at give samtykke eller fuldmagt, så pårørende eller andre kan hjælpe på en kontrolleret måde
- Gøre regler, roller og ansvar tydelige – både for borgeren og den, der hjælper – så alle kender grænser og rettigheder
- Tænk servicerejsen igennem for den, der hjælper, og for den, der får hjælp

I samarbejde med leverandører

Refleksionsspørgsmål:

- Har I tilstrækkeligt fokus på borgere, der har svært ved det digitale, når I samarbejder med leverandører? Hvordan kommer det til udtryk i praksis?
- Kan I stille bedre krav til brugerinddragelse, inden de digitale løsninger designes og udvikles? Fx i kravspecifikationer?

Mulige løsningsveje:

- Indarbejde krav om tilgængelighed og digital inklusion i udbud, kontrakter og webtilgængelighed
- Gøre hensyn til borgere, der har svært ved det digitale, til et tydeligt kriterium i leverandørvalg og evaluering
- Sikre, at brugerinddragelse – også af borgere med særlige behov – er en fast del af design- og udviklingsprocessen
- Fastholde dialog og opfølgning med leverandører om risici for digital eksklusion gennem hele kontraktperioden
- Tilskynde brug af fællesoffentlige standarder og designprincipper, så løsninger bliver genkendelige og lette at anvende



§ Obligatorisk digital selvbetjening

Refleksionsspørgsmål til jer, der udformer lovgivning:

Kravet om selvbetjening

- Hvad er formålet med at løsningen skal være obligatorisk? Kunne man opnå samme formål, uden at det var obligatorisk?
- Hvordan kan de øvrige krav til borgerens konkrete brug af løsningen (fx hyppighed, frister, krav om udfyldelse) udformes, så der tages hensyn til borgere, der ikke selv kan bruge løsningen?

Muligheder for, at borgeren kan blive undtaget

- Hvilke rammer for undtagelse fra kravet om digital selvbetjening er væsentlige at fastlægge i lovgivningen, så der tages hensyn til borgere, der har svært ved at bruge den eller slet ikke kan?
- Hvis undtagelse fra kravet om digital selvbetjening sker ved en individuel vurdering af borgeren, hvad skal da lægges til grund for den vurdering?
- Hvis undtagelse sker efter objektive krav, hvordan stilles da borgeren, der ikke lever op til det objektive kriterium, men heller ikke kan benytte løsningen?
- Vil det være hensigtsmæssigt at skabe hjemmel til samtidig at blive undtaget fra krav om brug af løsningen i længere sagsforløb eller fra andre af myndighedens løsninger på området?

Alternativer

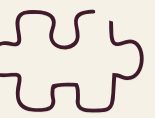
- Hvilke krav til alternativer er væsentlige af få fastsat i lovgivningen?
- Skal der tages højde for, at krav om alternativer (fx i form af support, udgående hjælp til borgere mv.) kan skabe administrative udgifter for myndigheden, fx kommuner og regioner?

Muligheder for fuldmagt og hjælp fra andre

- Er det i lovgivningen nemt og gennemskueligt at få overblik over, hvem der kan hjælpe borgeren med hvad?
- Har I sikret de rette lovmæssige rammer for, at borgere kan afgive fuldmagt til at få hjælp af andre ved behov?

Inddragelse af brugere og inspiration fra andre myndigheder

- Hvordan kan I indhente viden om, hvordan de konkrete krav og rammer, der fastlægges i lovgivningen, vil påvirke henholdsvis borgere og administrativ praksis?
- Hvordan kan I samarbejde med civilsamfundsorganisationer eller relevante fagpersoner med borgerkontakt om at få indblik i borgernes udfordringer i mødet med myndigheden, som kan bidrage til at afveje de rette hensyn i lovgivningen?



Viden og metoder

Inklusionspersoner

Personaerne kan bruges som et arbejdsredskab til at tænke borgeres behov ind i udviklingen af borgerrettede løsninger og kommunikationsprodukter.

Metodebank

Metodebanken er en praksisnær introduktion og guide til anvendelsen af metoder og værktøjer. Metodebanken er til myndigheder, der gerne vil i gang med brugerinddragelse fx i deres arbejde med borgerrettede løsninger.



Rammer og krav for digitale selvbetjeningsløsninger

Obligatorisk digital selvbetjening

- Lovskriver skal skabe hjemmel til obligatorisk digital selvbetjening i loven.
- Myndigheden skal udstille den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning til borgerne
- Borgeren skal bruge den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning til at kommunikere med myndigheden, medmindre de er fritaget.

Muligheder for undtagelse

- En borger kan anmode den relevante myndighed om at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening, hvis særlovgivningen har hjemlet en sådan mulighed.
- Myndigheden skal vurdere, om borgeren skal tilbydes et alternativ til at benytte den digitale selvbetjeningsløsning.
- Lovskriver sætter rammerne for myndighedens vurdering i lovgivningen.
- Hvis borgeren er fritaget fra Digital Post, kan de automatisk undtages fra obligatorisk digital selvbetjening – hvis der er hjemlet et alternativ.
- Hvis der ikke skal være mulighed for undtagelse fra den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning, bør de faglige argumenter herfor beskrives.

Alternativer til obligatorisk digital selvbetjening

- Hvis myndigheden vurderer, at borgeren skal undtages fra at bruge den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning, skal der stilles et alternativ til rådighed. Et alternativ kan fx være en papirblanket eller fysisk fremmøde.
- Lovskriver kan med fordel hjemle, at der skal være et alternativ. Når der er hjemlet et alternativ, kan borgere, der er fritaget Digital Post, automatisk undtages fra at bruge den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning. Det er ikke et krav, at det konkrete alternativ beskrives nærmere.
- Hvis der ikke hjemles et alternativ, bør overvejelser herom beskrives i lovens bemærkninger.

Partsrepræsentation

- Borgere har ret til at lade sig partsrepræsentere i deres kontakt med offentlige myndigheder – også når kommunikationen sker gennem obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger.
- Lovskriver bør forholde sig til muligheden for at afgive og anvende en digital fuldmagt via den fællesoffentlige fuldmagtsløsning, Digital Fuldmagt.
- Når en digital fuldmagtsløsning stilles til rådighed, skal borgere der kan, afgive fuldmagt digitalt. Borgere, der ikke kan, skal have mulighed for at give fuldmagt, uden om en digital fuldmagtsløsning.

Hjælp og vejledning

- Myndigheder skal give borgerne hjælp og vejledning til at bruge digitale selvbetjeningsløsninger. Det følger af myndigheders generelle vejledningspligt. Eksempler på hjælp og vejledning kan f.eks. være telefonisk support, vejledning ved fysisk fremmøde eller guides på myndighedens hjemmeside.
- Hjælp og vejledning kan gøre det muligt for borgere, der har svært ved det digitale, at betjene sig selv gennem obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger.
- Lovskriver kan med fordel beskrive i lovens bemærkninger, at myndigheden tilbyder hjælp og vejledning til brug af selvbetjeningsløsningen. Det er ikke et krav, at den konkrete form for hjælp eller vejledning beskrives nærmere.
- Hvis der er faglige årsager til, at der ikke stilles hjælp og vejledning til rådighed til borgerne, bør lovskriver beskrive dette i lovens bemærkninger.

Kilder:

Digitaliseringsstyrelsen, Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning (2018)

Lov nr. 603 af 31/05/2023 om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Folketingets Ombudsmands myndighedsguide: Overblik 12 og 13