

Annie
78 år

Bor alene i et lille rækkehus

Lave digitale kompetencer

Føler sig umyndiggjort, fordi hun ikke kan få MitID

Baggrund

Sætter en ære i at klare sig selv

Annie mistede sin mand for nogle år siden. Hun bor alene i et rækkehus og får hjemmehjælp nogle gange om ugen. Annie bruger rollator og køber ind dagligt. Hun sætter en ære i at klare sig selv i det omfang, hun kan.

Social og lidt glemsom

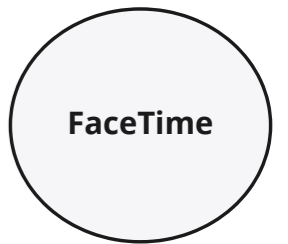
Annie får tit besøg af sine børn og børnebørn. Annie bliver nogle gange forvirret, når de kommer på besøg, fordi hun har glemt, at hun har inviteret dem.

Har ikke MitID

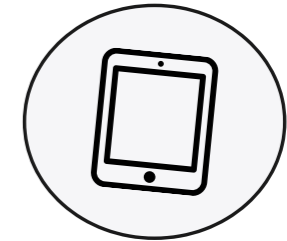
Annie har ikke MitID, fordi hun ikke selv kan huske sine koder. Hun er også fritaget fra Digital Post.



Har **ikke** MitID og Digital Post



Ofte brugte app



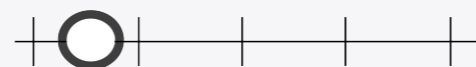
Kan bruge tablet til få ting, men har aldrig brugt computer

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



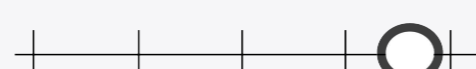
Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår "det offentlige"



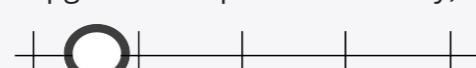
Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Føler sig umyndiggjort, fordi hun ikke kan få MitID

Annie har en følelse af at være umyndiggjort, fordi hun ikke kan få MitID. Hun synes, det er for dårligt, hun ikke kan få lov til at agere digitalt i samfundet.

B. Sætter sig ikke ind i nye apps

Annie har fået en iPad, som hun er blevet mere og mere tryk ved. Hun facetimer med børnebørnene og spiller kabale, men kan kun bruge apps, når hun har fået grundig vejledning i at bruge dem.

C. Små ændringer er en stopklods

Bliver der lavet en ændring i de apps, Annie er vant til at bruge, bliver hun hurtigt bremset. Hun undlader at gøre noget, før hun er blevet vejledt i at bruge appen på ny.

D. Behov for gradvist mere hjælp i hverdagen

Selvom Annie før har styret sin økonomi og kommunikation med det offentlige, har Annie brug for mere og mere støtte. Hun får hjælp af sin søn, Carsten, til fx at betale regninger og søge om hjælpemidler hos kommunen.

Kommunikerer helst via

Personlig kontakt

Telefon

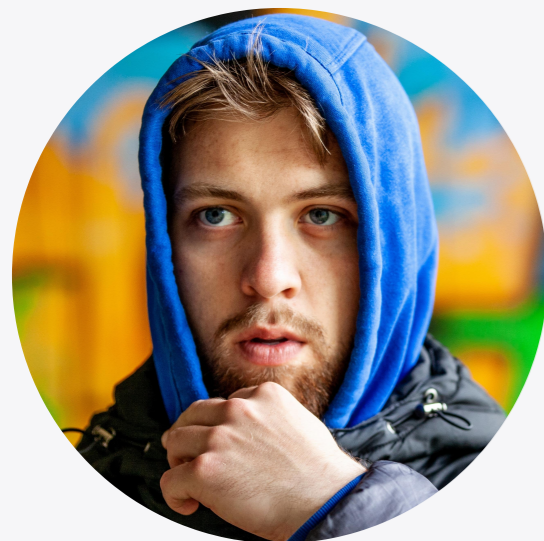
FaceTime

Sms

Støttepersoner

Søn, Carsten

Annie og Carsten har en god relation, og de løser de enkelte gøremål i fælleskab. Annie ønsker at beholde så meget styring som muligt, selvom hendes kompetencer ikke rækker til at gøre det hele selv.



Jakob
22 år

Har en
kognitiv
funktions-
nedsættelse

Lav forståelse
for "det
offentlige"

Brug for meget
støtte og
struktur i
hverdagen

Baggrund

Bor på bosted

Jakob har en kognitiv funktionsnedsættelse og har lav IQ. Han tager selv bussen fra bostedet hjem til sine forældre nogle gange om ugen.

Gaming

Jakob bruger sin hverdag på at være med til forskellige aktiviteter på bostedet og på at game på sin computer. Han taler med flere af dem, han spiller med online og betragter dem som sine venner.

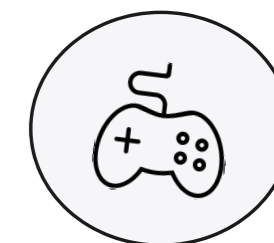
Brug for støtte til hverdagens rutiner

Jakob har svært ved at overskue sin hverdag og får hjælp fra personalet på bostedet til praktiske ting. Det kan fx være at huske, hvornår han skal bestemte ting eller sin økonomi.

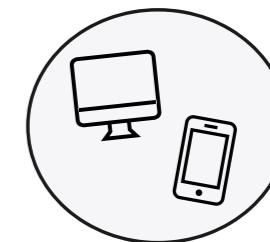
Jakob har brug for sine forældre og personalet på bostedets hjælp til at hæve kontanter.



Har **ikke** MitID og
fritaget fra Digital Post



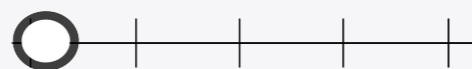
Gaming



Computer og
smartphone

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx
selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår "det offentlige"



Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når
opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Svært at begribe, hvad penge er

Jakob får jævntligt udleveret kontanter af personalet på bostedet. Pengene bliver hurtigt brugt.

B. Kommunikation med det offentlige

Jakob har svært ved at forstå de breve, han får fra det offentlige – han ved ikke rigtig, hvad det offentlige er. Han har brug for hjælp til at få brevet åbnet, læst og til at reagere på det, hvis det er nødvendigt.

C. Svært at håndtere koder

Jakob kan ikke få MitID, fordi han ikke kan huske koder selvstændigt.

D. Begrænset koncentration

Jakob er konkrettænkende, har svært ved at koncentrere sig og kan ikke modtage mange informationer på samme tid.

E. Ikke tilpas i undervisningssituationer

Det kan være svært at hjælpe Jakob med at begå sig digitalt i relation til det offentlige. Jakob tager automatisk afstand til noget, der minder om undervisning, fordi han tidligere har oplevet nederlag. Skal Jakob lære et nyt, skal han motiveres for at få troen på, at han kan.

Kommunikerer helst via

Telefon

Personlig kontakt

Sociale medier

Jakob har brug for formidling, der er
visuel og verbal (ikke tekst)

Støttepersoner

Forældre

Jakobs forældre hjælper og støtter, så godt de kan. De har fx tit forklaret Jakob, at han skal passe på sine penge.

Ansatte på bostedet

De ansatte på bostedet hjælper Jakob i det daglige. Jakob rækker ikke selv ud efter information eller ny viden, og de ansatte er derfor en vigtig indgang til Jakob.

Online-venner

Jakobs online-venner betyder meget for ham.



Erling
83 år

**Bor alene i lille
landsby**

**Lave digitale
kompetencer**

**Ingen nære
pårørende**

Baggrund

Bor alene og har ingen nære pårørende

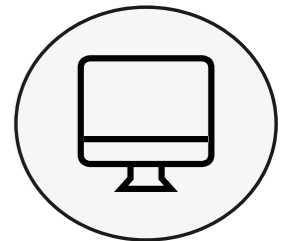
Erling er folkepensionist og bor alene i et hus i en lille landsby. Han mistede sin kone, Jenny, for fem år siden, og de fik aldrig børn. Han har en labrador, Tarzan, han er meget glad for. Erling har arbejdet som tømrer gennem hele sit arbejdsliv.

Begyndende grå stær

Erling har begyndende grå stær og får sværere og sværere ved at læse. Erlings hukommelse er heller ikke, hvad den har været.



**Har Digital Post, men
har ikke tjekket længe**



**Computer i nogen
grad**



**Ældre mobiltelefon
og fastnettelefon**

Kompetencer

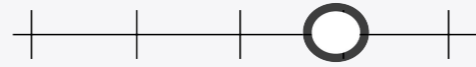
Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



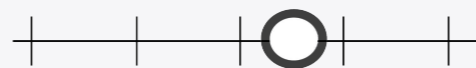
Skifter let mellem flere forskellige enheder



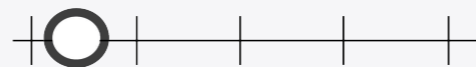
Forstår "det offentlige"



Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Ikke længere digital - men har ikke selv bemærket det

Erling har en computer, som han tidligere har brugt til at maile, gå på netbank eller tjekke Digital Post. Nu har han ikke brugt den længe. Der kom et vindue, han ikke kunne finde ud af at lukke ned, og efterfølgende har han ikke brugt computeren.

D. 118 ulæste beskeder i Digital Post

Erling bruger ikke længere sin computer, men det er ikke noget, han tænker over. Han har oplevelsen af, at hans hverdag fungerer fint. Det betyder, at han har 118 ulæste beskeder i Digital Post.

C. Går glip af behandling

Erling er blevet indkaldt til en undersøgelse af grå stær. Han opdager ikke indkaldelsen i Digital Post og møder derfor ikke op til undersøgelsen.

D. Ingen nære pårørende

Erling har ingen nære pårørende og har heller ikke mange venner at trække på for at få hjælp til at begå sig digitalt eller undersøge, om han skal fritages.

Kommunikerer helst via

Personlig kontakt

Telefon

Brevpost

Støttepersoner

Hjemmepleje

Erling får fast besøg af hjemmeplejen. De hjælper med personlig pleje og rengøring.

Erling har ikke andre støttepersoner i sit netværk.



Maria
25 år

Læser til
pædagogisk
assistent

Ikke stærk
læser og lav
forståelse for
offentlig
sektor

Har MitID og
Digital Post

Baggrund

Arbejder med børn

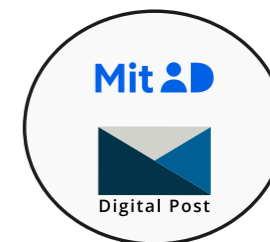
Maria bor i en lejlighed i en større provinsby. Hun kommer fra et belastet hjem og har ikke længere kontakt til sin familie.

Hun læser til pædagogisk assistent og er vikar i en børnehave. Maria er særligt begejstret for at lave kreative aktiviteter med børnene.

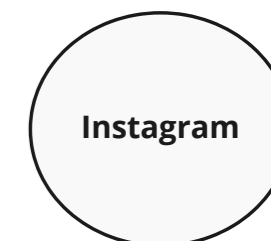
Kreative projekter og venner på studiet

Fritiden går med at strikke og hækle. Maria dyrker det kreative fællesskab på Instagram, hvor hun deler erfaringer med andre, der dyrker de samme interesser som hende.

Hun har også en flok venner på studiet, som hun ofte ses med.



Har MitID og
Digital Post



Ofte brugte
app



Smartphone og
computer

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx
selvbetjening)



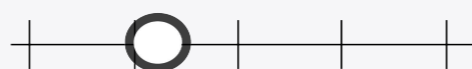
Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår "det offentlige"



Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når
opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Ikke stærk læser

Maria får boligstøtte og SU. Det var en udfordring at søge boligstøtte, fordi der var flere ord, der var svære fx brutto- og nettoindkomst. Hun ringede til support på et nummer, hun fandt på borger.dk for at få hjælp.

B. Lav forståelse for det offentlige

Maria har generelt lav forståelse for det offentlige. Hvis hun skal have hjælp til noget specifikt, har hun svært ved at gennemskue, hvor hun skal opsøge viden.

C. Ringer til support

Maria foretrækker at få hjælp mundtligt. Ofte googler hun og ringer til det nummer, hun først finder. Hun oplever nogle gange at blive sendt videre mellem forskellige myndigheders support for at få den rette hjælp.

Kommunikerer helst via

Telefon

Personlig kontakt

Sociale medier

Støttepersoner

Studiekammerater

Nogle gange søger Maria hjælp hos sine studiekammerater. Det kan fx være, hun spørger ind til deres erfaringer med at søge boligstøtte.

Support pr. telefon

Hvis Maria har brug for hjælp, ringer hun til support for at få en mundtlig forklaring frem for at læse sig til et svar.



Maria
25 år

**Sværere ved at
opsøge viden
digitalt end før**

**Support via
telefonen er
energikræv-
ende**

**Ingen nære
pårørende til
at hjælpe**

Efter Maria har fået en hjernerystelse

Hjernerystelse

Mens hun er på arbejde, falder Maria og får en hjernerystelse.

Sygemelding og arbejdsskade

Maria er sygemeldt fra både studie og arbejde. Fordi hun er faldet på arbejde, skal skaden indberettes som arbejdsskade og til forsikringsselskabet.

Mange gøremål

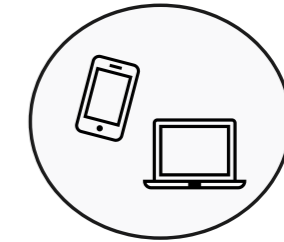
Maria har svært ved at overskue de gøremål, hun skal forholde sig til i forbindelse med hendes sygemelding og arbejdsskade. Hun bliver meget hurtigt træt, og det frustrerer Maria.



**Har MitID og
Digital Post**

**Instagram i
mindre grad
end før**

**Ofte brugte
app**



**Smartphone og
computer**

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



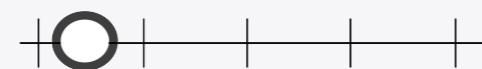
Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår "det offentlige"



Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Det er svært at læse og forstå breve i Digital Post

Maria synes stadig, at det offentlige sprog er svært at forstå. Efter ulykken er det blevet en større barriere for hende, fordi hun hurtigt bliver træt og har svært ved at koncentrere sig.

B. Overblik over alt det, der skal gøres

Det er en udfordring at få et overblik over alt det, hun skal. Maria skal fx tale med sit forsikringsselskab, finde ud af, hvad hun gør med sin SU og holde øje med breve fra hospitalet i Digital Post.

C. Opkald til diverse aktører kræver meget energi

Maria ringer til de supportmuligheder, hun kan finde, for at få hjælp. Telefonsamtalerne kræver meget af hendes, nu sparsomme, energi.

D. Udfordring at opsøge viden digitalt

Maria er vant til at google sig frem til det, hun søger svar på. Det er svært for Maria at finde relevant information – og Instagram kræver også meget af hendes opmærksomhed, fordi det bl.a. er her, hun stadig kan have kontakt til sit netværk.

Kommunikerer helst via

Mundtligt i telefonen

Personlig kontakt

Støttepersoner

Vener fra studiet

Maria får løbende besøg af venner fra studiet, men de spiller ikke den store rolle i de praktiske gøremål, hun skal håndtere. De synes også, det offentlige er svært at navigere i.

Support

Maria rækker ud efter hjælp via telefonen. Det er en udfordring at møde fysisk op i fx borgerservice, fordi hun har svært ved at overskue at komme ud ad døren.



Zorah
55 år

Kan tale dansk, men har svært ved at læse og skrive dansk

Lave digitale kompetencer og lav forståelse for det offentlige

Afhængig af hjælp fra familie og venner

Baggrund

Oprindeligt fra Tyrkiet

Zorah har boet i Danmark i 35 år. Hun bor i en større by sammen med sin mand, Amir. De har tre voksne børn og seks børnebørn, der alle bor i nærheden.

Familiemenneske og stort netværk

Zorah har haft forskellige jobs gennem tiden – ofte i plejesektoren. Nu arbejder hun på deltid som ufraglært i hjemmeplejen.

Derhjemme står Zorah for det huslige. Børn, børnebørn, venner og bekendte mødes flere gange om ugen til middag og te hos Zorah og Amir. Om aftenen ser de ofte tyrkisk tv.

Sproget er en udfordring

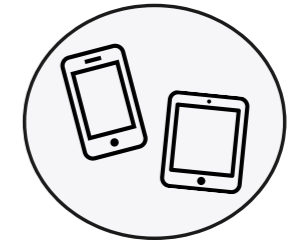
Zorah kan ikke læse på tyrkisk. Mundtligt begår hun sig fint på dansk, men hun har sværere ved at læse og kan ikke skrive på dansk.



Har MitID og Digital Post



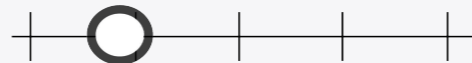
Ofte bruge app



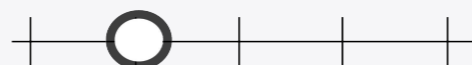
Bruger smartphone privat og tablet på arbejdet

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



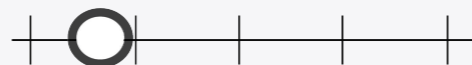
Skifter let mellem flere forskellige enheder



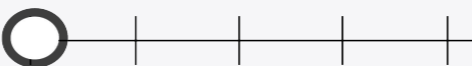
Forstår "det offentlige"



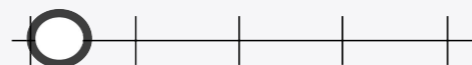
Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Svært at navigere i nye apps

Det er en udfordring at navigere rundt i apps, Zorah ikke før har brugt. Efter hun er blevet sat ind i, hvordan en specifik app fungerer, kan hun dog godt bruge den – hun kan fx Youtube bruge WhatsApp.

B. Ændringer er en barriere

Der opstår udfordringer, hvis der bliver lavet en lille ændring i en af de apps, Zorah er vant til at bruge. Hun giver hurtigt op.

C. Kan ikke bruge selvbetjeningsløsninger selvstændigt

Skal Zorah bruge en selvbetjening, hjælper hendes datter, Yasmin, med at logge ind og gennemføre selvbetjeningen på Yasmins computer. Yasmin bliver ofte utålmodig, og hun ender med at udfylde selvbetjeningen for sin mor.

D. Breve er en udfordring

Når Zorah modtager breve fra det offentlige, hjælper Yasmin eller hendes veninder med at læse og eventuelt reagere på det, der står. Brevene er svære for Zorah, fordi sproget er kompliceret, teksterne er længe og indeholder ofte mange tal.

E. Tilbageholdende med at søge hjælp

Zorah har lavt kendskab til det offentlige, og hun er mest tryk, når kommunikationen sker gennem hendes datter eller en anden i hendes netværk, hun stoler på. Hun er ikke tilbøjelig til at søge hjælp på fx biblioteket, fordi hun er genert og ikke har lyst til at give sine personlige oplysninger til en fremmed.

Kommunikerer helst via

Kommunikerer helst med det offentlige gennem sin datter eller en veninde

Støttepersoner

Datter, Yasmin

Zorah får hjælp af sine børn, særligt sin datter, når hun skal udføre et gøremål digitalt.

Veninder med minoritetsbaggrund

Zorah henter også hjælp og støtte hos sine veninder, der også har minoritetsbaggrund. De er en gruppe af kvinder, der mødes en gang om ugen i det lokale vaskeri.



Morten
38 år

Hjemløs og misbruger

Har Digital Post og MitID i de perioder, han har en smartphone

Overskud går op og ned

Baggrund

Alkohol- og stofmisbrug

Morten får kontanthjælp og lever som hjemløs i en større by. Han har et alkohol- og stofmisbrug. Morten tilbringer dagen sammen med andre i samme situation.

Kaotisk relation til familie

Morten har haft begrænset kontakt med sin familie de seneste år, og det er længe siden, han sidst har set dem. I nogle perioder forsøger familien med nye initiativer for at hjælpe Morten, men det går galt, når deres relation igen går ned ad bakke.

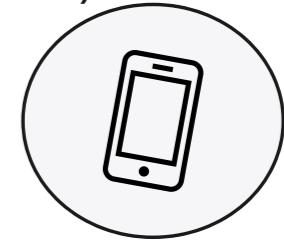
Overskud går op og ned

Morten svinger mellem at have mentalt overskud og at have det skidt. Det betyder, at han i nogle perioder er handlekraftig, mens han i andre perioder ikke har så meget overskud eller overblik over sin situation.



Har MitID og Digital Post (perioder)

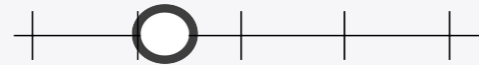
Ofte brugte app



Smartphone

Kompetencer

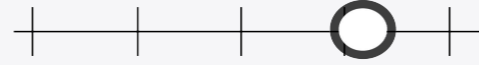
Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



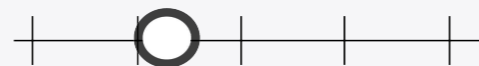
Skifter let mellem flere forskellige enheder



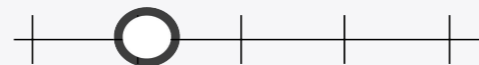
Forstår "det offentlige"



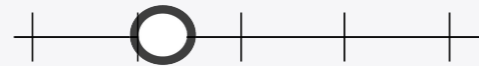
Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Smartphonen – en sårbar livline

Morten mister ofte sin smartphone – typisk hver anden måned. I længere perioder har Morten ikke nogen telefon.

B. Ser ikke breve og rammes økonomisk

Morten har fået MitID, fordi han skal. Han bruger det sjældent, og han overset ofte breve i Digital Post. Morten møder derfor ikke altid op til de møder i Jobcentret, han bliver indkaldt til. Sker det nogle gange, får det konsekvenser for hans kontanthjælp.

C. Digitale kompetencer vedligeholdes ikke

Morten kan begå sig digitalt, men han er udfordret af, at han ikke holder sine digitale kompetencer ved lige. Samtidig påvirker hans misbrug også hans overskud til at opretholde sine kompetencer.

D. Mister ofte koden til netbank og sit hævekort

Morten er oprettet som bruger af netbank, men han mister ofte koden og bruger det derfor ikke. Han mister også tit sit hævekort. Morten er afhængig af at kunne komme i banken for at hæve kontanter.

E. Voksende modvilje mod systemet

Morten opbygger over tid en modvilje mod systemet og digitale løsninger. Han oplever oftere, at det digitale er en forhindring og ikke en hjælp.

Kommunikerer helst via

Personlig kontakt

Sms

Messenger

Mail

Dog mange skiftende enheder, telefonnumre og konti

Støttepersoner

Venner, der også er hjemløse

Morten har en håndfuld venner, der også er hjemløse.

Varmestuer og væresteder

Morten bruger varmemestuer og væresteder rundt om i byen.

Kommunen

Morten er i løbende kontakt med sin sagsbehandler.

Medarbejdere på borgerservice

Morten er en sjælden gang i kontakt med borgerservice. Online tidsbestilling er en barriere – særligt når han nogle gange ikke kan få sit MitID til at virke.



Jytte
81 år

Demens-
diagnose

Får meget
støtte af sin
mand, Hans

Har aldrig
begået sig
digitalt

Baggrund

Dagligdag med demens

Jytte bor i en provinsby med sin mand, Hans. Jytte har arbejdet som lægesekretær og Hans som bryggerimedarbejder.

Jytte blev diagnosticeret med demens for et år siden. Før havde Jytte nogle år, hvor hun blev mere og mere glemsom. Jytte spørger ofte om de samme ting med korte intervaller, og nogle gange læser hun avisen fra dagen før uden at lægge mærke til det. Men samtidig har Jytte også klare øjeblikke i løbet af en dag.

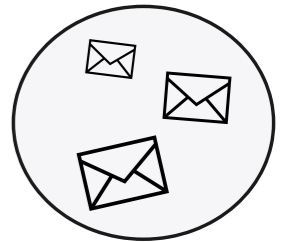
Jytte er startet i kommunens dagcenter, hvor hun deltager i aktiviteter to gange om ugen.

Hans står for økonomien og det praktiske

Jytte interesserer sig ikke for parrets økonomi. Hans står for at hente og bestille Jyttes medicin og klarer kontakten til deres læge. Hans står for de praktiske ting derhjemme og i forhold til det offentlige. De får besøg af en kommunal hjemmehjælper hver morgen og aften.



Har **ikke** MitID
og Digital Post



Fuldt analog



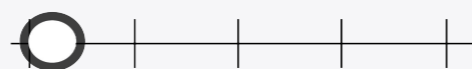
Fastnettelefon og har
ikke internet i hjemmet

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



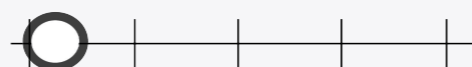
Forstår "det offentlige"



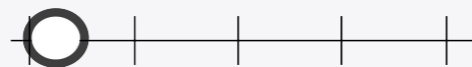
Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

Udfordringer for Jytte

A. Behov for hjælp til det meste i hverdagen

Jytte har brug for hjælp til både praktiske gøremål, økonomi og kontakten til det offentlige. Hans er hendes primære støtteperson, og derfor er hans udfordringer beskrevet herunder.

Udfordringer for Hans

A. Svært at få et overblik

Hans jonglerer med at have styr på hjemmehjælperen, at betale regninger, hjælpe Jytte med at tage det rigtige medicin og i det hele taget støtte Jytte bedst muligt. Det kan være svært at holde overblikket over alt det, han skal.

B. Svært at finde ud af, hvordan man hjælper bedst

Hans bliver nogle gange afvist, når han vil hjælpe Jytte, fx i forhold til sundhedsvæsenet, fordi han ikke har en fuldmagt med.

C. Begrænset adgang til information

Jytte og Hans har ikke internet i hjemmet. Den information om Jyttes situation, de får, er gennem fysiske samtaler med deres læge, analoge breve eller andet fysisk informationsmateriale som fx brochurer.

Kommunikerer helst via

Personlig kontakt

Telefon

Brevpost

Støttepersoner

Mand, Hans

Både Jytte og Hans er fritaget fra Digital Post og har heller ikke MitID. Hans vil helst ordne gøremål over telefonen, så han ikke skal køre for langt.

Praktiserende læge og hjemmepleje

Hans har jævnligt kontakt med deres praktiserende læge. Hans og Jytte får ofte besøg af hjemmeplejen, og Jytte får hjælp til personlig pleje.

Datter, Johanne

Johanne ville gerne hjælpe mere, men hun har en travl hverdag og bor et stykke væk.



Silas
18 år

Arbejdet i et
supermarked

"Det
offentlige" er
noget med
busser og
biblioteker

Opdager
konsekvenser
på bagkant

Baggrund

Bor hos forældre og arbejder i et supermarked

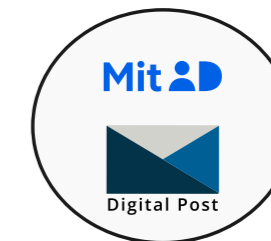
Silas er lige fyldt 18 år. Han bor i en større provinsby sammen med sine forældre og sin lillebror.

Han blev færdig med 10. klasse sidste år og arbejder i et supermarked. Han er ikke rigtig motiveret til at finde du af, hvad han skal i fremtiden.

Tid med venner og online-casino

Silas bruger meget af sin fritid sammen med sine venner. De går i byen og spiller online-casino. Silas har svært ved at stoppe med at spille online-casino, når han først går i gang, og han bruger mange penge på at spille hver måned.

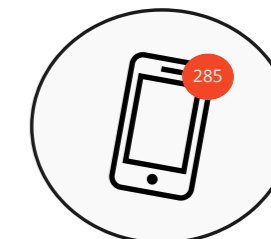
Han tjekker nogle gange sin konto på sin mobilbank, men har ikke et overblik over, hvad han bruger. Så længe han stadig kan bruge sit kort, så gør han det bare uden at tænke nærmere over det.



Har MitID og
Digital Post



Online-casino



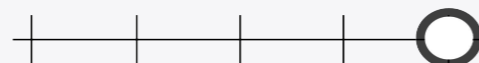
Smartphone med mange
notifikationer

Kompetencer

Let ved at bruge digitale løsninger (fx
selvbetjening)



Skifter let mellem flere forskellige enheder



Forstår "det offentlige"



Let ved at læse og forstå skriftlig dansk



Let ved at lave kildekritik på nettet



Digitalt modig (prøver sig frem uden tøven, når
opgaven eller platformen er ny)



Udfordringer

A. Kommunikation fra det offentlige er svært at forstå

Silas har svært ved at læse og forstå sproget i selvbetjeningsløsninger og breve. Silas er heller ikke motiveret til at sætte sig ind i noget, der har relation til det offentlige.

B. Lav forståelse for det offentlige

"Det offentlige" er for Silas noget med busser og biblioteker.

C. Overser vigtige indkaldelser

Silas opdager sjældent, når han har fået et brev i Digital Post. Han får ikke en besked på mail eller telefon, når der er ny post. For nylig opdagede han ikke, at han blev indkaldt til Forsvarets Dag. Han har også overset aftaler i sundhedsvæsenet.

D. Opdager først konsekvenserne, når det er gået galt

Silas beder ikke om hjælp. Han ved ikke ved, hvad han skal spørge om. Han opdager først konsekvenserne, når noget er gået galt - fx at han ikke møder op til Forsvarets Dag eller ikke har betalt restskat.

E. Let offer for svindel

Silas fik for nylig en mail, som han troede var ægte. Han overførte penge, men fandt efterfølgende ud af, at det var en falsk mail.

Kommunikerer helst via

Telefon

Personlig kontakt (venner)

Sociale medier

Støttepersoner

Forældre

Silas' forældre forsøger at hjælpe med fx at få styr på skat, efter Silas begyndte at arbejde i supermarkedet. Men de synes, det er svært.

Kolleger

Silas får nogle gange hjælp til at forstå sin lønseddel og skat fra sine kolleger.