Digitaliserings-
styrelsen

Notat

2. november 2026

Faktaark – Udvikling i antal henvendelser til Borger- og virksomhedssupporten (BVS) 2022-2025

Borger- & virksomhedssupport (BVS) hjælper borgere og virksomheder, når de støder på udfordringer med de offentlige digitale løsninger. Det omfatter løsningerne MitID, MitID Erhverv, borger.dk, NemKonto, Digital Post, Sundhedskort- og Kørekort-appen samt Digital Fuldmagt.

Borger- og virksomhedssupporten besvarer henvendelser via telefon og mail alle årets 365 dage.

I dette faktaark beskrives udviklingen i telefon- og mailhenvendelser til BVS fra 2022 til 2025.

1. Hovedkonklusioner

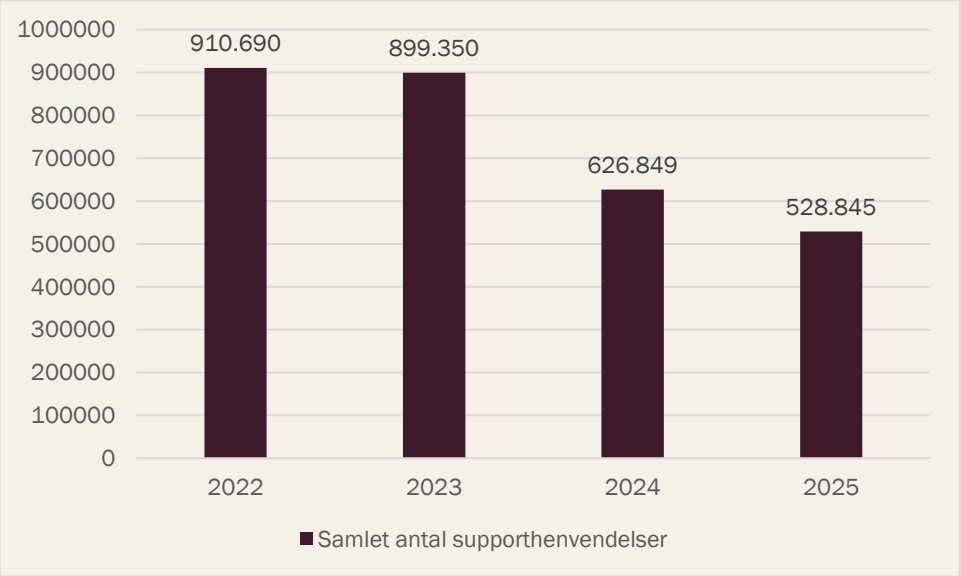
- Det samlede antal supporthenvendelser til BVS er faldet med ca. 42 pct. fra 2022 til 2025, hvilket indikerer et faldende supportbehov til de omfattede offentlige, digitale løsninger i befolkningen.
- Antallet af både telefon- og mailhenvendelser er faldet i perioden, men det er særligt antallet af telefoniske henvendelser, der er faldet. Telefonhenvendelser er faldet med ca. 45 pct. fra 2022 til 2025, mens antallet af mailhenvendelser er faldet med ca. 27 pct. fra 2022 til 2025.
- MitID udgør størstedelen af supporthenvendelserne. MitID udgør 60-75 pct. af det samlede antal telefonhenvendelser og 28-50 pct. af det samlede antal mailhenvendelser på tværs af årene i perioden.

2. Udviklingen i supportbehovet 2022-2025

Mængden af supporthenvendelser til BVS kan siges at være et udtryk for *supportbehovet* for de offentlige digitale løsninger, som supporten omfatter. Hvis det samlede antal supporthenvendelser fordelt på telefon og mail falder, må det formodes, at det samlede supportbehov også er faldet.

Figur 1 nedenfor viser det samlede antal årlige supporthenvendelser (telefon og mail), som BVS har modtaget i perioden 2022-2025. Af figuren ses det, at supportbehovet er faldet fra 910.690 henvendelser i 2022 til 526.645 henvendelser i 2025, svarende til et fald i supportbehov på ca. 42 pct..[1]

Figur 1: Antallet af supporthenvendelser fra 2022 til 2025



Anm: Figur 1 er baseret på alle telefon- og mailhenvendelser, BVS har modtaget. Det bemærkes, at MitID Erhverv blev introduceret i slutningen af 2022. Faldet i supporthenvendelser kan siges at være underestimeret, fordi antallet af offentlige digitale løsninger er steget i perioden.

Kilde: BVS

2. Antal telefonhenvendelser i perioden 2022-2025

I figur 2.1 nedenfor vises antallet af telefoniske henvendelser fra 2022 til 2025 fordelt på MitID og de øvrige offentlige digitale løsninger – samt en totalsøjle. Af figuren ses det, at det samlede antal af telefonhenvendelser er faldet fra 775.247 i 2022 til 430.038 i 2025. Det er et fald i supportbehov på ca. 45 pct.

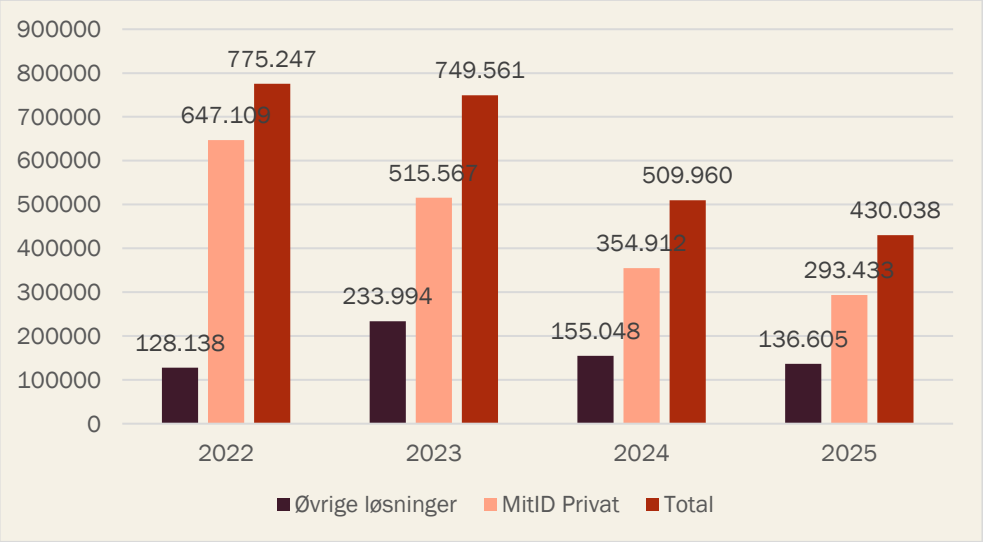
[1] Det foreløbige antal supporthenvendelser for 2026 (1. januar – 20. august) er på 307.272, hvilket er marginalt under antallet af supporthenvendelser i 2025 på samme tidspunkt (1. januar - 20. august), som var på 328.117. Supportbehovet falder således fortsat, men faldet bliver mindre år for år.

I samme periode er antallet af telefonhenvendelser omhandlende MitID faldet fra 647.109 henvendelser i 2022 til 293.433 henvendelser i 2025, hvilket er markant og afspejler sig i det samlede antal henvendelser - totalsøjlen. At MitID tegner sig for så stor en andel af de samlede henvendelser skyldes løsningens store udbredelse samt den omfattende brug af løsningen på tværs af det offentlige og private.

Faldet i antal henvendelser vurderes at kunne tilskrives en *tilvænningseffekt*. Bedst eksemplificeret ved MitID, som blev introduceret i slut 2021 og i løbet af 2022, hvor behovet for support steg, hvorefter det gradvist er faldet igen, indtil det på et tidspunkt forventes at ramme et mere stabilt niveau.

Tilvænningseffekten er gennemgående på tværs af løsninger og er drevet af flere faktorer. Dels medfører det et øget supportbehov i en periode, når en stor del af befolkningen skal oprettes i en ny løsning, fx i MitID's tilfælde da brugerne skulle migreres fra NemID. Derudover falder supportbehovet erfaringsmæssigt i takt med, at brugerne bliver mere vant til og fortrolige med løsningen, samt at der løbende foretages videreudviklinger af løsningerne, som imødekommer brugernes behov, fx MitID's passcanning- og app-kopieringsfunktioner, som har gjort det lettere for borgere at aktivere sit MitID samt genaktivere MitID, når de skifter telefon.

Figur 2.1: Antal telefonhenvendelser fordelt på MitID Privat, øvrige løsninger og total fra 2022 til 2025



Anm: Figur 2.1 er baseret på alle telefoniske henvendelser, BVS har modtaget. Øvrige løsninger dækker over MitID Erhverv, borger.dk, NemKonto, Ny Digital Post, Sundhedskort- og kørekort-app samt Digital Fuldmagt.
Kilde: BVS

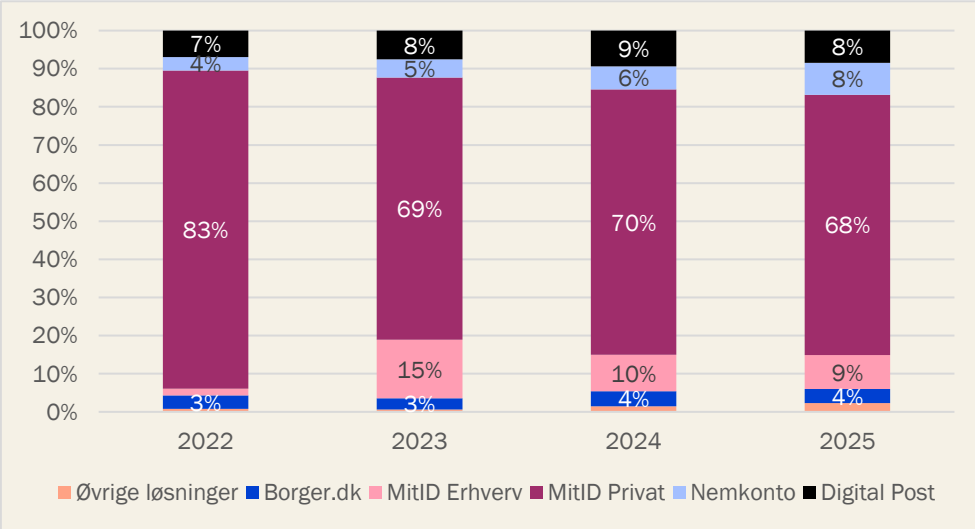
I figur 2.2 nedenfor vises, hvor stor en andel af det samlede antal telefonhenvendelser, hver løsning udgør i årene fra 2022 til 2025. Af figuren ses det, at det primært er MitID, som brugere henvender sig telefonisk for at få hjælp til. MitID udgør således 68-83 pct. af de samlede telefonhenvendelser på tværs af årene.

Dertil ses det, at det er Digital Post (7-9 pct.), NemKonto (4-8 pct.), MitID Erhverv (2-15 pct.)[2] og borger.dk (3-4 pct.), som brugere også henvender sig telefonisk for at få hjælp til. Sundhedskort App, Kørekort App og Digital Fuldmagt (<1 pct.) genererer et begrænset behov for telefonisk support.[3]

[2] MitID Erhverv blev lanceret i oktober 2022, hvorfor det årlige antal af telefonhenvendelser er meget lavt i 2022 (2 pct.), højt i 2023 (15 pct.) og stabilt i 2024 (9 pct.) og 2025 (8 pct) jf. tilvænningseffekten.
[3] Bemærk at Sundhedskort App, Kørekort App og Digital Fuldmagt bruges relativt mindre end de andre offentlige digitale løsninger. Det er en del af forklaringen på, at løsningernes relative andel af det samlede telefoniske supportbehov er mindre. Figuren siger ikke nødvendigvis noget om, hvor stor en andel af løsningernes aktive brugere, der har brug for support.

Det bemærkes, at de forskellige løsninger er introduceret på forskellige tidspunkter, hvorfor tidspunkterne for stigning og fald i supportbehov sker i forskellige år på tværs af perioden.

Figur 2.2: Antal telefonhenvendelser fordelt på udvalgte løsninger i pct. fra 2022 til 2025



Anm: Figur 2.2 er baseret på alle telefoniske henvendelser, BVS har modtaget. Hver søjle repræsenterer det samlede antal telefonhenvendelser i et år, hvor løsningernes respektive farve og tal i pct. er den pct.-andel af det samlede antal telefoniske henvendelser, som hver løsning udgør i det pågældende år. Øvrige løsninger dækker over Kørekort App, Sundhedskort App og Digital Fuldmagt

Kilde: BVS

3. Antal mailhenvendelser i perioden 2022-2025

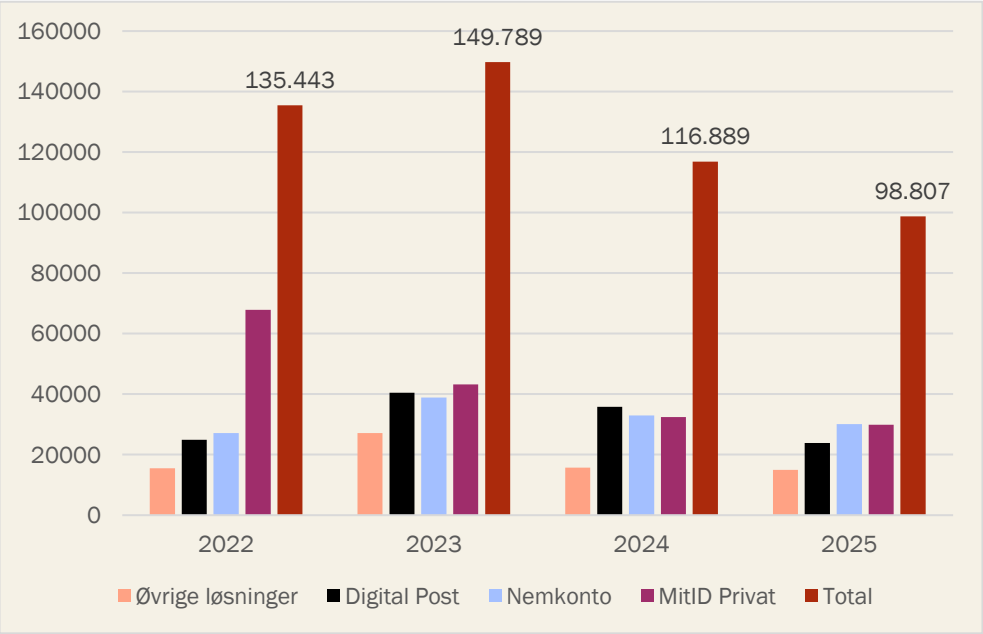
I figur 3.1 nedenfor vises antallet af mailhenvendelser fra 2022 til 2025 fordelt på MitID, NemKonto, Digital Post og de øvrige offentlige digitale løsninger – samt en totalsøjle.

Af figuren ses det, at antallet af mailhenvendelser er faldet fra 135.443 i 2022 til 98.807 i 2025. Det svarer til et fald i supportbehov på ca. 27 pct. Udviklingen i supportbehovet på mail er således også nedadgående, men udviklingen er relativt mindre end for telefonhenvendelser.

Det relativt mindre fald skyldes blandt andet, at en del af de mailhenvendelser, BVS modtager, er ansøgningsblanketter fra virksomheder – fx vedrørende medarbejderes adgang til at administrere virksomhedens Digital Post eller ansøgninger om at oprette en udenlandsk NemKonto. Den type

sagsbehandlingshenvendelser vurderes at være relativt konstante og uafhængige af de faktorer, der driver det generelle supportbehov.

Figur 3.1: Antal mailhenvendelser fordelt på udvalgte løsninger fra 2022 til 2025



Anm: Figur 3.1 er baseret på alle mailhenvendelser, BVS har modtaget. Øvrige løsninger dækker MitID Erhverv, Kørekort App, Sundhedskort App og Digital Fuldmagt.

Kilde: BVS

I figur 3.2 nedenfor vises, hvor stor en andel af det samlede antal mailhenvendelser, hver løsning udgør i årene fra 2022 til 2025.

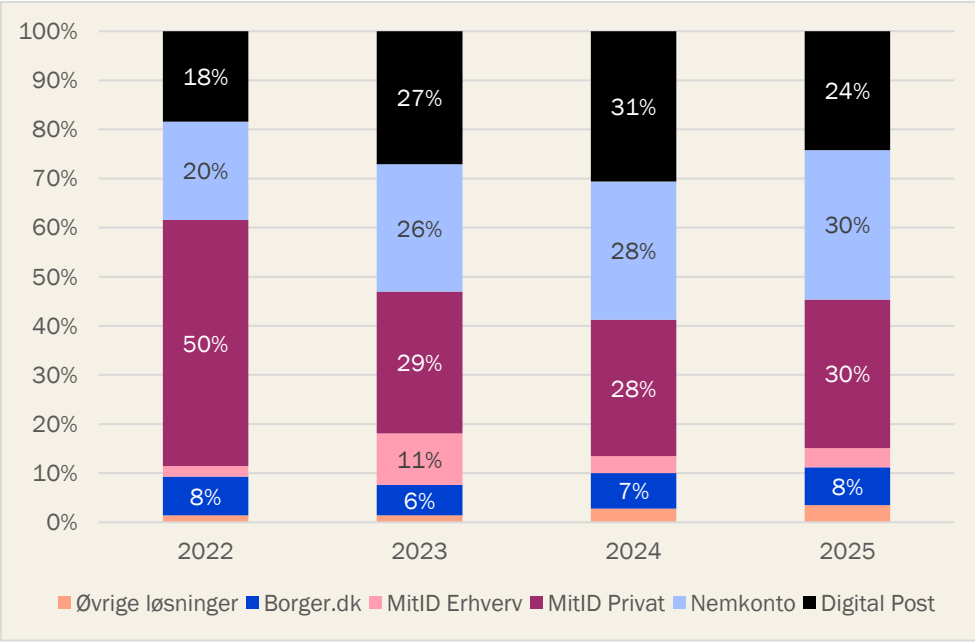
Det bemærkes, at supporthenvendelserne på mail, modsat de telefoniske henvendelser, er bredere fordelt mellem de offentlige digitale løsninger. MitID (28-50 pct.) udgør stadig en stor andel af supporthenvendelserne, men fra 2023 til 2025 udgør NemKonto (26-30 pct.) og Digital Post (24-31 pct.) fx lige så stor en andel af de samlede mailhenvendelser som MitID.

Dertil ses det, at borger.dk (6-8 pct.) og MitID Erhverv (2-11 pct.)[4] også generer et mindre supportbehov på mail. De øvrige offentlige digitale løsninger -

[4] MitID Erhverv blev lanceret i oktober 2022, hvorfor det årlige antal af mailhenvendelser er meget lavt i 2022 (2 pct.), højt i 2023 (11 pct.) og stabilt i 2024 (3 pct.) og 2025 (4 pct) jf. tilvænningseffekten.

Sundhedskort App, Kørekortapp og Digital Fuldmagt (1-3 pct.) - generer næsten ikke behov for support på mail.

Figur 3.2: Antal mailhenvendelser fordelt på udvalgte løsninger i pct. fra 2022 til 2025



Anm: Figur 3.2 er baseret på alle mailhenvendelser, BVS har modtaget. Hver søjle repræsenterer det samlede antal mailhenvendelser, hvor løsningernes individuelle farve og tal i pct. er den andel af det samlede antal mailhenvendelser, som hver løsning udgør i det pågældende år. Øvrige løsninger dækker over Kørekort App, Sundhedskort App og Digital Fuldmagt.

Kilde: BVS