

Notat

14. august 2025
KIDS/CHOVJ og JULRA
J. nr. 2025-556

Tekstmateriale til underside på digst.dk

1. Kort nyhedsbrev-tekst – borgerrettet
2. Intranet-tekst – Medarbejderrettet
3. SoMe – borgerrettet
4. Faktaboks – brug som baggrund

1. Kort nyhedsbrev-tekst – borgerrettet

Alt for få borgere kender til digitale fuldmagter

Halvdelen af de borgere, der oplever udfordringer med det digitale, kender ikke til de digitale muligheder for at få hjælp som fx fuldmagter og læseadgang til Digital Post. Det viser Danmarks Statistiks undersøgelse "It-anvendelse i befolkningen 2024".

Hæftet "Hjælp til fuldmagter i den offentlige sektor" giver en bred introduktion til området og er tænkt som et samtaleværktøj, dels mellem medarbejder og borger, dels mellem den hjælpende borger og den borger, der har brug for hjælp.

Spørg efter hæftet i [\[VÆLG: din borgerservice/ hos din læge/ på hospitalet m,v.\]](#) eller hent en digital version på borger.dk/digitalhjælp

2. Intranet-tekst/ netværksgrupper/ Yammer og lignende

Kommunikationsindsats fra Digitaliseringsstyrelsen skal udbrede kendskabet til digitale fuldmagter

Halvdelen af de borgere, der oplever udfordringer med det digitale, kender til de digitale muligheder for at få hjælp. For eksempel digitale fuldmagter og læseadgang til Digital Post. Det viser Danmarks Statistiks undersøgelse "It-anvendelse i befolkningen 2024".

Det er alt for få!

Hæftet "Hjælp til fuldmagter i den offentlige sektor" giver en bred introduktion til området. Det er tænkt som et samtaleværktøj, dels mellem medarbejder og borger, dels mellem den hjælpende borger og den borger, der har brug for hjælp.

Ud over hæftet er der udarbejdet to korte animationsfilm til info-skærme i vente- og modtagelsesområder, som I er velkomne til at sætte op på jeres egne skærme.

Materialet er udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen med inddragelse af blandt andet borgerservice og support af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Kender du nogen i en kommune eller i sundhedssystemet, som kunne have gavn af materialerne, så gør endelig opmærksom på materialesiden på digst.dk:

<https://digst.dk/digital-inklusion/hent-kommunikationsmaterialer-om-fuldmagt>

På denne side kan offentlige myndigheder og organisationer hente animationsfilm og hente og/eller bestille trykt hæfte om fuldmagter i den offentlige sektor.

Borgere henvises til hjælpesiden borger.dk/digitalhjælp. Her ligger hæftet også som tilgængelig pdf.

3. SoMe – borgerrettet

1) Halvdelen af alle, som oplever udfordringer med det digitale, ved ikke, hvordan de kan få hjælp. Det er alt for mange! Vil du også være klogere på fuldmagter i den offentlige sektor? Så kig med på [link til borger.dk/digitalhjælp].

2) Hvad er en fuldmagt, og hvordan bruger jeg den? Det kan være komplekst at sætte sig ind i nyt område. Især når det handler om at hjælpe en, du er nær. Bliv klogere på fuldmagtsområdet – besøg [link til borger.dk/digitalhjælp].

3) 66 % af dem der har brug for hjælp, får hjælp af familie eller venner. Er du en af dem, der hjælper? Besøg [link til borger.dk/digitalhjælp] og bliv klogere på fx Digital Fuldmagt-selvbetjening og læse- og skriveadgang i Digital Post.

4) 48 % af dem, der oplever udfordringer med det digitale, ved at de kan få hjælp til digital selvbetjening. Men hvad med de 52 % - er du en af dem? Bliv klogere på blandet andet fuldmagtsområdet – besøg [link til borger.dk/digitalhjælp].

4. Fakta og baggrund

Data om hjælpesituationen

Data nedenfor stammer fra publikationen "Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer" august 2025. Publikationen er baseret på surveydata fra Danmarks Statistiks undersøgelse "It-anvendelse i befolkningen" 2024.

- I 2024 er der 18 % af borgerne, der oplever at være udfordret af det digitale. Ud af de 18 % er der 7 %, der ikke bruger offentlige digitale løsninger og 11 %, der anvender løsningerne, men som oplever udfordringer med dem.
- Ud af gruppen af borgere, der oplever udfordringer med det digitale, har cirka 37 % af gruppen enden for de seneste 12 måneder haft brug for hjælp til offentlig digital selvbetjening
- Ud af gruppen, der har behov for hjælp, har 66 % fået hjælp fra enten et familiemedlem eller en nær ven. 28 % har fået hjælp af myndighedssupport ved telefonisk kontakt. 27 % har fået personlig hjælp i borgerservice eller på et bibliotek.
- 60 % af de borgere, der oplever udfordringer med det digitale, vurderes også at ville opleve udfordringer, hvis kontakten med det offentlige ikke var digital.

Fakta om fuldmagt

A. Hvad er en fuldmagt?

En fuldmagt er et bevis på, at du må gøre noget på vegne af en anden. Når du har en fuldmagt, kan du hjælpe med en specifik opgave, fx at søge boligstøtte, flytte adresse eller rette forskudsopgørelsen.

B. Du skal bruge specifikke fuldmagter til specifikke opgaver

En fuldmagt kan give adgang til at: **1. Handle på vegne af en anden**, fx at søge om boligstøtte i en selvbetjening eller på en blanket. **2. Få indsigt**, fx at læse prøvesvar på sundhed.dk. **3. Kontakte**, fx at ringe til kundeservice hos Udbetaling Danmark. Bemærk, at det ofte er nødvendigt med flere fuldmagter.

C. Private virksomheder skal kontaktes særskilt

Denne vejledning gælder kun fuldmagter, du anvender hos offentlige myndigheder. På det private område skal du kontakte de enkelte virksomheder, fx banker, forsikringsselskaber og pensionsselskaber og høre, hvordan de håndterer fuldmagter hos dem.

D. Du skal bruge dit eget MitID, når du hjælper

Skal du logge på en digital løsning på vegne af en anden, skal du bruge dit eget MitID. Herefter skal du typisk skifte profil til den person, der har givet dig fuldmagt til den specifikke selvbetjening.

E. Læse- og skriveadgang i Digital Post er ikke det samme som en fuldmagt

Med en læse- og skriveadgang i Digital Post kan du både læse en andens post og kommunikere med det offentlige på vegne af den anden. Vær opmærksom på, at en læse- og skriveadgang ikke er det samme som en fuldmagt. Måske bliver du bedt om dokumentation for, at du må handle på vegne af den anden. Læs mere på borger.dk/digitalpost.

G. Fuldmagter er ofte tidsbegrænsede

Husk, at langt de fleste fuldmagter som udgangspunkt er tidsbegrænsede. Når du opretter en fuldmagt, skal du vælge, hvor lang tid fuldmagten skal gælde. Sæt udløbsdatoen tilstrækkeligt langt frem, så du ikke havner i en situation, hvor du ikke kan bruge fuldmagten, fordi den er udløbet.

H. En fremtidsfuldmagt kan være en god idé

Med en fremtidsfuldmagt har I aftalt i god tid, hvad du må hjælpe med i fremtiden. En fremtidsfuldmagt er en fuldmagt, der oprettes nu for at blive sat i kraft i fremtiden, hvis personen som følge af fx sygdom, ulykke, svækket mental funktion eller helbred mister evnen til at klare økonomiske eller personlige forhold. Læs mere på borger.dk/fremtidsfuldmagt