



Notat

Besvarelse af politikerspørgsmål fra Niels Peder Ravn om udfordringerne med digitalisering af samfundet

24-04-2023

Sagsnummer i F2
2023 - 6285

Dokumentnummer i F2
3062693

Sagsnummer i eDoc
2023-0146839

Sagsbehandler
Malthe Rugberg Andersen

Kære Niels Peder Ravn

Tak for din henvendelse af d. 13. april 2023, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

Spørgsmål 1

Har forvaltningen et overblik over, hvor mange borgere i Københavns Kommune, som har vanskeligheder med anvendelse af digitale tjenester samt f.eks. MitID og eboks?

Spørgsmål 2

Kan forvaltningen redegøre for, hvilke former for beredskab der tilbydes borgere, som har vanskeligheder med anvendelse af digitale tjenester samt f.eks. MitID og eboks?

Spørgsmål 3

Kan forvaltningen oplyse om, hvor mange borgere i Københavns Kommune, som er fritaget for brug af eboks og derfor ikke modtager digital post fra offentlige myndigheder.

Nedenfor følger Socialforvaltningens bidrag til besvarelse af spørgsmål 2. Spørger vil også modtage svar fra Kultur- og Fritidsforvaltningen (spørgsmål 1-3) og SUF (spørgsmål 2).

Socialforvaltningens svar på spørgsmål 2

Socialforvaltningen kan oplyse, at nogle af forvaltningens borgere kan have vanskeligheder i forhold til at anvende digitale offentlige tjenester, herunder MitID og e-Boks. Dette kan særligt være en udfordring for visse borgergrupper, bl.a. ældre borgere, borgere med handicap og borgere i særligt udsatte positioner.

Forvaltningen forsøger så vidt som muligt at hjælpe og bistå borgerne i anvendelsen af digitale tjenester.

Sagsbehandlere i Socialforvaltningen søger således at hjælpe borgere i det omfang, de kan, i forbindelse med den støtte, råd og vejledning, som forvaltningen i øvrigt tilbyder.

Som eksempel har Enheden for Sociale Ydelser (ESY) computere tilgængelige, som borgerne kan anvende, og hvor borgere kan blive hjulpet til at anvende af digitale tjenester. Derudover bliver sagsbehandlere i ESY klædt på til at støtte borgernes anvendelse af digitale tjenester, og de forsøger så vidt som muligt at tage

udgangspunkt i borgerens konkrete situation og muligheder. Hvis en borger eksempelvis har NemID, men har vanskeligt ved at bruge tjenesten, hjælpes i de omfang, det er muligt. Hvis en borger ikke er oprettet på digitale tjenester og ikke har et ønske herom, vil eksempelvis korrespondancer foregå med fysisk post frem for digitalt.

Forvaltningen henviser desuden borgere til Borgerservice, hvis borgeren har mistet NemID eller MitID, eller har behov for hjælp til at oprette sig på digitale tjenester, ligesom forvaltningen i visse situationer fysisk følger borgeren til Borgerservice.

Endelig understøtter hjemmevejledere også borgere med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse i at håndtere digitale krav.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mikkel Boje', written in a cursive style.

Mikkel Boje

Administrerende direktør