



Niels Peder Ravn (K)
Medlem af Borgerrepræsentationen

**Spørgsmål til skriftlig besvarelse stillet af Niels Peder Ravn den
13.04.2023 vedr. udfordringer med digitaliseringen af samfundet**

Spørgsmål

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.

Svar

Svar på spørgsmål 1

Der findes ikke en præcis opgørelse over, hvor mange borgere i København, der har vanskeligheder med at anvende digitale tjenester.

En række tal kan dog benyttes som indikatorer for, hvor digitale københavnere overordnet er. Særligt udbredelsen af MitID og brugen af digital post, hhv. andelen af borgere, der er fritaget fra digital post, er sigende indikatorer – særligt når de følges over tid.

Brugen af digital post beskrives i besvarelsen af spørgsmål 3. MitID beskrives i forbindelse med besvarelsen af spørgsmål 2.

3. maj 2023

Edoc sagsnummer
2023-0144571

F2 sagsnummer
2023 - 6133

Administrerende direktør
Rådhuset
1. sal vær. 83
1599 København V

www.kk.dk

Svar på spørgsmål 2:

Borgerservice er lovmæssigt forpligtiget til at vejlede og hjælpe i brugen af offentlige selvbetjeningsløsninger, fx selvbetjeningsløsningen inden for Udbetaling Danmarks område såsom boligstøtte og folkepension. Borgerservice udsteder tillige og yder den nødvendige service på MitID samt udsteder de nødvendige fuldmagter, der gør det muligt for borgere at modtage støtte fra pårørende eller andre ressourcepersoner.

Borgerservice tilrettelægger sin kapacitet for i højest muligt omfang at kunne tilbyde hurtig og kvalificeret hjælp, når borgere har behov. Borger kan booke tid til hjælp eller pr. telefon bede om at få booket en tid.

I udstedelsen af MitID eller ved anden service, tilpasses servicen til borgerens behov. Medbetjening, hvor en medarbejder støtter borgeren i selv at afprøve og gennemføre den pågældende digitale service benyttes for at højne borgerens kompetence til at kunne begå sig på egen hånd. For mere grundlæggende it-støtte henvises til Ældre Sagens og bibliotekernes it-caféer.

MitID – og overgangen fra NemID til MitID:

Ved at være den enkelte borgers personlige nøgle til offentlige og de fleste private selvbetjeningsløsninger er MitID forudsætningen for, at den enkelte københavnere kan været digitalt inkluderet. Borgerservice har derfor igennem hele overgangsfasen fra NemID til MitID stillet en forhøjet driftskapacitet til rådighed og støttet københavnere, der måtte have behov, i overgangen.

Borgerservice har indtil videre ydet MitID-service (udstedelser og løbende service) 150.000 gange. Servicen er hovedsageligt blevet givet i de fysiske Borgerservice indgange. Særlige målgrupper, der end ikke med ledsager/ledsagerordninger havde mulighed for at møde personligt op i Borgerservice, har fået service i eget hjem, herunder også kommunale plejehjem, herberger, bosteder mv. Målgrupperne er blevet identificeret og til dels kontaktet i samarbejde med de øvrige forvaltninger.

Opgørelse over antallet/andelen af NemID-brugere, der er overgået til MitID: Af de godt og vel 480.000 københavnere, der inden overgangsfasen benyttede NemID, har over 470.000 københavnere fået MitID. Pr 1. marts. 2023 manglede ca. 8500 københavnere at overgå fra NemID til MitID. Det er forventningen, at disse borgere vil migrere inden og snarest efter udfasningen af NemID d. 30. juni 2023.

MitID-servicen ydes fortsat primært i de fysiske indgange. For borgere, der ikke har mulighed for at møde op i Borgerservice, tilbyder Borgerservice fortsat at besøge borgeren i eget hjem og yde den nødvendige MitID-service dér. Denne service tilbydes også herberger, plejehjem og andre bosteder i kommunalt regi.

Digitale fuldmagter, herunder læseadgang til digital post mv.

Borgerservice udsteder og vejleder borgere om de digitale fuldmagter og andre hjælpeforanstaltninger, som borgerne kan benytte sig af, herunder læseadgang til digital post, som borgere kan give til pårørende eller andre borgere, som de har tillid til.

Svar på spørgsmål 3:

Efter overgangen til Ny Generation Digital Post i marts 2022 har Digitaliseringsstyrelsen ikke offentliggjort den nødvendige statistik på digital post området. De senest tilgængelige tal, der beskriver brugen af digital post, fra Digitaliseringsstyrelsen stammer fra 1. kvartal 2022.

Tabel 1 viser, at 95,3% af københavnere over 15 år var tilmeldt og at 4,7% var fritaget for digital post fra det offentlige (status 1. kvartal 2022 - tjek opgørelsesdato). På landsplan var 93,5% tilmeldt og 6,5% var fritaget for digital post fra det offentlige.

Tal fra Danmarks Statistik viser, at 89 % af de 15-89-årige modtagere af digital post er trygge ved at brugen af digital post til at kommunikere med det offentlige (Danmarks Statistik, "It-anvendelse i befolkningen 2022").

Tabel 1 viser desuden, at andelen af borgere, der er fritaget for digital post, stiger med alderen. Dog skal tallene tages med et væsentligt forbehold, idet et ukendt antal tilmeldte borgere får hjælp med brugen af digital post af pårørende, hhv. lader dem læse på vegne af dem. Borgere har mulighed for at give pårørende eller andre støtte-/ressourcepersoner, fuldmagter til at støtte dem i deres brug af digitale selvbetjeningsløsninger, herunder også digital post (digitale fuldmagter og læseadgang). Disse fuldmagter udstedes af Borgerservice, der tillige vejleder i, hvilke typer af fuldmagter, der dækker borgernes behov bedst.

Tabel 1. Antal tilmeldte og fritaget borgere for digital post i København fordelt på alder, opgjort 1. kvartal 2022.

Tabel 1: Digital post: Antal tilmeldte og fritagede borgere i København fordelt på alder, 1. kvartal 2022					
		Antal personer		Andel personer	
		Tilmeldt	Fritaget	Tilmeldt	Fritaget
Aldersgrupper	A) 15 til 17	15.059	35	99.8%	0.2%
	B) 18 til 24	78.252	251	99.7%	0.3%
	C) 25 til 34	161.724	546	99.7%	0.3%
	D) 35 til 44	89.762	1.009	98.9%	1.1%
	E) 45 til 54	73.538	2.516	96.7%	3.3%
	F) 55 til 64	53.937	4.532	92.2%	7.8%
	G) 65 til 74	33.416	5.876	85.0%	15.0%
	H) 75 til 84	15.190	7.280	67.6%	32.4%
	I) 85+	2.252	3.898	36.6%	63.4%
	Kommunen i alt	523.130	25.943	95.3%	4.7%

KFF har rekvireret nyere tal fra Digitaliseringsstyrelsen. Det har dog ikke været muligt at få dem inden fristen for besvarelse af politikerspørgsmålet.

Med venlig hilsen

Søren Tegen Pedersen

Administrerende direktør