



Baggrundsnotat

Borgerrådgiverens undersøgelse af digital inklusion

10. juni 2025

Sagsnummer
2024-0028187

Dokumentnummer
2024-0028187-44

Undersøgelsens formål og forløb	1
Konklusion, anbefalinger og opfølgning	2
Udvalgte hørings svar fra kommunens råd	4
Digitale løsninger	4
Alternative indgange	10
Retsgrundlag, krav og retningslinjer mv.	15
Borgerrådgiverens tidligere undersøgelser	18

Undersøgelsens formål og forløb

Borgerrådgiveren påser løbende borgere og virksomheders digitale muligheder i kommunen som led i klagesagsbehandlingen i konkrete sager.

I efteråret 2024 iværksatte Borgerrådgiveren på baggrund af forslag fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og efter samråd med Borgerrådgiverudvalget en undersøgelse af digital inklusion.

Kultur- og Fritidsforvaltningens forslag var affødt af Københavns Kommunes digitaliseringsstrategi for 2024-2027, som bl.a. har fokus på digital inklusion af svage borgeres adgang til og brug af de digitale indgange.

Undersøgelsen har fokus på, hvordan kommunikationen med kommunen opleves af relevante borgergrupper og på hvilken måde inklusion er tænkt ind i forhold til adgang til kommunen og i forhold til retssikkerhed. Formålet med undersøgelsen er at bidrage til god borgerservice og overholdelse af borgernes rettigheder og eventuelt at komme med anbefalinger til kommunens fremadrettede arbejde med digital inklusion.

Undersøgelsen blev indledt med en høring af Københavns Kommunes Handicapråd, Ældreråd, Ungeråd og Udsatteråd, Brugerrådet i Borgercenter Handicap, Den Sociale Hjemmeplejes brugerråd og Dialogforum på psykiatriområdet.

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Rådene blev inddraget for at få indblik i, hvordan potentielt digitalt udsatte borgergrupper oplever at være stillet i dialogen med kommunen i praksis og hvilke udfordringer, der eventuelt måtte være.

Borgerrådgiveren har modtaget grundige og omfattende høringssvar for kommunens forskellige råd og kvitterer for det store arbejde, der er lagt i at afgive svar til Borgerrådgiveren. Høringssvarene spænder vidt og indeholder både helt konkrete forslag til forbedringer som mere overordnede overvejelser i forhold til bl.a. serviceniveau. Fælles for høringssvarene er, at det er tilbagemeldinger om den oplevede borgerservice – i forhold til digitaliseringen og alternativerne til denne – fra repræsentanter for mange af kommunens borgere.

Borgerrådgiveren havde til hensigt at målrette undersøgelsen til udvalgte forvaltninger og områder med afsæt i rådernes tilbagemeldinger, men eftersom høringssvarene og de her italesatte udfordringer, behov og ønsker i vid udstrækning vurderes at have generel relevans for kommunen, er den stilet til samtlige forvaltninger.

Borgerrådgiveren har samlet og prioriteret i rådernes tilbagemeldinger, og bruger dem nedenfor som eksempler på den oplevede digitale inklusion og en formidling af de udfordringer, behov og ønsker, der er viderebragt fra de repræsenterede borgergrupper.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til de italesatte udfordringer og ønsker, men viderebringer dem til forvaltningerne med henblik på, at de kan indgå som relevante forslag, pejlemærker og opmærksomhedspunkter i forhold til det igangværende og fremadrettede arbejde.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at høringssvarene – ud over de oplevelser, iagttagelser og ønsker, der medtages nedenfor – indeholder relevant viden om den oplevede borgerservice og ønsker i den forbindelse, som kan anvendes konstruktivt i kommunens arbejde med digitalisering og i de enkelte forvaltningers arbejde med inklusion. Borgerrådgiveren vil derfor kontakte rådene for at sikre, at de er indforståede med, at høringssvarene deles med forvaltningerne i deres fulde form. Høringssvarene vil herefter blive delt med forvaltningerne.

Konklusion, anbefalinger og opfølgning

Fælles for høringssvarene fra kommunens råd er, at det er tilbagemeldinger om den oplevede borgerservice – i forhold til digitaliseringen og alternativerne til denne – fra repræsentanter for mange af kommunens borgere.

Høringssvarene indikerer, at borgerne oplever udfordringer i forhold til kommunes digitalisering, og dermed at den digitale inklusion ikke fungerer optimalt. Høringssvarene indikerer desuden, at digitalt udsatte borgere er udfordrede i forhold til de alternativer, der tilbydes for at kompensere for det digitale.

Høringssvarene ses at være overensstemmende med eksterne analyser, herunder Digitaliseringsstyrelsens og KL's "Digital inklusion i det digitaliserede samfund" (2021), tænketanken Justitias "Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere" (2022) samt Institut for Menneskerettigheders "Rettigheder i en digital velfærdsstat" (2023).

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne forholder sig til de tilbagemeldinger, udfordringer og ønsker, der er indgivet af kommunens råd med henblik på eventuelle tiltag til opfølgning og forbedringer, og så de som minimum kan indgå som relevante forslag, pejlemærker og opmærksomhedspunkter i det igangværende og fremadrettede arbejde.

Borgerrådgiveren bemærker, at der af et høringssvar bl.a. fremgår ønske om større lydhørhed og opfølgning på input fra kommunens råd.

Borgerrådgiveren opfordrer generelt til, at forvaltningerne gør brug af den ressource, der er i kommunens råd, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder. Særligt i forbindelse med indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet, kan det være relevant at indhente viden og erfaringer fra kommunens eksisterende råd og evt. også fra interesseorganisationer for på den måde at indtænke tilgængelighed og inklusion i forhold til brugernes faktiske erfaringer på så tidligt et tidspunkt som muligt.

Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad anbefalingerne giver forvaltningerne anledning til.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der er etableret et tværgående samarbejde på digitaliseringsområdet, som er forankret i Økonomiforvaltningens Kontor for Digitalisering.

Kontor for Digitalisering har siden iværksættelsen af Borgerrådgiverens undersøgelse løbende vist interesse for undersøgelsen, dens fremdrift og resultat og har ved mail af 19. maj 2025 oplyst, at de tværgående har arbejdet for at afdække, hvordan der arbejdes med digital inklusion i kommunen med henblik på at dele og hente inspiration på tværs af forvaltningerne og få sat fokus på, hvordan man konkret kan arbejde med området, bl.a. med de nye principper for digital inklusion.

Det er desuden oplyst, at en konsulent – på baggrund af interviews og workshops med medarbejdere i forvaltningen – har peget på områder, hvor medarbejdere ser, at der kan være udfordringer for borgerne ift. det digitale, og at konsulenten er kommet med en række idéer til konkrete handlinger, kommunen kan gå i gang med for at styrke den digitale inklusion.

Endelig er det – inden undersøgelsen afslutning – oplyst, at man ud fra Borgerrådgiverens undersøgelse inklusive de gengivende høringssvar vil afklare, hvad næste skridt skal være ift. at få arbejdet mere systematisk med digital inklusion og brugervenlighed i kommunen.

Som det fremgår: "Det handler i høj grad om en kulturændring og om at vi har de rigtige kompetencer i KK [Københavns Kommune]. Men også at der er et stærkt ledelsesfokus".

Det er uklart for Borgerrådgiveren, om opgavevaretagelsen er koordineret i en sådan grad, at forvaltningerne kan svare samlet, men det er naturligvis op til forvaltningerne at tage stilling til besvarelsens form, herunder om det er hensigtsmæssigt, at forvaltningerne svarer hver for sig.

Udvalgte høringsvar fra kommunens råd

Digitalisering kan både forbedre og begrænse borgernes adgang til information og kommunikation afhængigt af implementeringen. I de høringsvar, Borgerrådgiveren har modtaget, tegner der sig et billede af, at digitalisering giver muligheder, men også at de muligheder ikke er anvendelige og tilgængelige for alle.

Digitaliseringen kan betyde udfordringer for den enkelte borger, og det er derfor vigtigt med tilstrækkelige alternativer, der sikrer borgerne lige adgang til den hjælp og de ydelser, de har brug for og ret til.

Udfordringerne i digital adgang kan bero på kommunens løsninger, kontaktindgange, prioriteringer, men på også manglende tryghed og evner til at begå sig digitalt, herunder teknologiske kompetencer og færdigheder og det udstyr, borgerne selv har, eller som kommunen stiller til rådighed.

Rådene har i deres høringsvar peget på følgende udfordringer med og ønsker til kommunens digitale løsninger samt alternative indgange:

Digitale løsninger

Københavns Kommune tilbyder en række digitale kommunikationsløsninger. Nedenfor er rådernes tilbagemeldinger inddelt efter rådernes udefra-og-ind-perspektiv og ikke efter kommunens interne ansvarsfordeling.

Overordnet om digitalisering

Udfordringer

- Mange borgere, særligt ældre og personer med handicap, oplever væsentlige barrierer i mødet med kommunens digitale løsninger, som kan hindre adgang til kommunikation med kommunen.
- Udsatte borgere, herunder borgere med misbrugsproblemer eller psykisk sårbarhed, har ofte svært ved at anvende digitale løsninger på grund af manglende adgang til nødvendigt udstyr (fx computer, smartphone, MitID) og hukommelsesvanskeligheder vedrørende koder og deadlines.

- Det kommunale digitale landskab opleves som komplekst og uoverskueligt, hvilket forhindrer mange borgere i at finde den rette indgang til kommunen og i sidste ende få den nødvendige hjælp.
- Overgangen til voksenlivet for unge (fx ved 15 og 18 år) medfører pludselig adgang til mange nye digitale platforme, hvilket er svært at overskue og navigere i.
- Digitalisering fører til ulighed i adgangen til kommunal service, og mange udsatte borgere føler sig afskåret, afvist eller forvirrede over, hvordan de kan få støtte.

Ønsker og forbedringsforslag

- Enklere og mere overskuelige digitale løsninger med tydelige indgange og bedre formidling af tilbud.
- Alternativer til digitale løsninger for borgere, der ikke har adgang til udstyr eller digitale kompetencer, herunder mulighed for fysisk fremmøde/ telefonisk kontakt.
- Øget støtte og vejledning til unge i overgangen til voksenlivet for at hjælpe dem med at navigere i det digitale systemlandskab.
- Øget fleksibilitet i kommunikationsformer og bedre hensyn til borgere med kognitive udfordringer eller lavt digitalt funktionsniveau.

Københavns Kommunes hjemmeside (kk.dk) – herunder oversættelser og tilgængelighed

Udfordringer

- Synshandicappede borgere har store vanskeligheder med at anvende kk.dk, herunder søgefunktion, formularer, skemaer og selvbetjeningsløsninger, da siderne ikke lever op til tilgængelighedsstandarder og ikke understøtter hjælpemidler tilstrækkeligt.
- Der mangler oplæsningsfunktion på kk.dk, og den nuværende henvisning til adgangforalle.dk er utilstrækkelig, da siden af flere grunde ikke altid fungerer.
- Søgefunktionen på kk.dk er upræcis og ineffektiv – den giver enten intet resultat eller alt for mange irrelevante.
- Struktur og navigation på kk.dk er kompleks og ulogisk, og der er mange klik for at finde relevant indhold. Adgangen til specifikke oplysninger, fx om hjælpemidler eller støttetilbud, er besværlig pga. adskilte sub-sites med egne søgefelter.

- Opbygning af kk.dk gør det vanskeligt for bestemte målgrupper, fx borgere udskrevet fra psykiatrien, at finde relevant information.
- Manglende sproglig tilgængelighed: kk.dk, selvbetjeningsløsninger samt kommunens partshøringer og afgørelser breve er ikke oversat til grønlandsk, hvilket skaber barrierer for grønlandske borgere.

Ønsker og forbedringsforslag

- Universelt design på alle digitale platforme, så løsninger fra begyndelsen er tilgængelige for alle – herunder støtte for hjælpemiddelprogrammer og logisk navigation.
- Forenklet struktur på kommunens hjemmeside, så borgere kan navigere intuitivt på tværs af områder, fx ved brug af almindelige skærmlæser-kommandoer (som h-kommandoen i JAWS).
- Forbedret søgefunktion, der samler resultater på tværs af kommunens sites, samt mulighed for som synshandicappet at kunne springe direkte til links-indhold.
- Tilgængelige formularer og spørgeskemaer, så synshandicappede kan anvende og udfylde dem uden tekniske barrierer.
- Oversættelse af hjemmeside og selvbetjeningsløsninger til grønlandsk, samt tydelig information om støtteordninger ved funktionsnedsættelse.
- Kommunen opfordres til at se mod gode eksempler, fx YouSee's digitale løsning med robotassistent, som guider brugere effektivt til rette sted.

MitID og digital retssikkerhed for børn og unge

Udfordringer

- Mange borgere, herunder udsatte, har ikke adgang til MitID – enten fordi de aldrig har fået det oprettet, eller fordi de har mistet det. Det udelukker dem fra digital kommunikation med kommunen og kræver i stedet fysisk kontakt – ofte med krav om tidsbestilling, hvilket kan være en langsommelig proces.
- Selv med MitID er det vanskeligt at navigere på kommunens hjemmeside og sende digital post, da modtagerkategorierne er uoverskuelige og ofte afspejler en snæver, administrativ forståelse af handicap/funktionsnedsættelse.

- Digitaliseringen tager ikke tilstrækkeligt højde for børns og unges retssikkerhed. Børn har fra 10 år delvis partsstatus ifølge barnets lov, men kan først få MitID og adgang til e-Boks/borger.dk som 13-årige. Det betyder, at de ikke nødvendigvis modtager afgørelser eller klagevejledning rettidigt, selvom de har klageret.
- Børn og unge under social kontrol eller i ustabile livssituationer har ofte ikke adgang til MitID og e-Boks/borger.dk og kan derfor ikke tilgå sagsakter, afgørelser og klagevejledninger.

Ønsker og forbedringsforslag

- Alternative kommunikationsveje til borgere uden MitID.
- At digital post og kontakt kan tilgås på en forståelig og inkluderende måde, f.eks. med mere intuitive modtagerkategorier.
- Løsning der sikrer, at børn med delvis partsstatus modtager relevante afgørelser og klagevejledning rettidigt, også før de får adgang til MitID og e-Boks/borger.dk.
- Løsning der sikrer børn og unge uden adgang til digitale løsninger mulighed for fysisk udlevering af relevante dokumenter, så deres retssikkerhed opretholdes.

PDF'er

Aktuelle udfordringer

- En del af kommunens PDF-dokumenter er ikke tilgængelige for skærmleserbrugere, hvilket medfører store vanskeligheder for synshandicappede i forhold til læsning og udfyldelse af indhold.
- Knapper og interaktive elementer i PDF'er mangler ofte beskrivende tekst, hvilket gør det umuligt at anvende dokumenterne med hjælpemidler.
- PDF-formatet kræver ofte, at dokumenterne manuelt konverteres til mere tilgængelige formater som .docx eller .txt, før de kan bruges effektivt af personer med synsnedsættelse.

Ønsker og forbedringsforslag

- At alle PDF-dokumenter opfylder tilgængelighedsstandarder, herunder understøttelse af skærmlesere og korrekt mærkning af knapper og felter.

Selvbetjeningsløsninger

Udfordringer

- En del borgere har store vanskeligheder ved at benytte kommunens digitale selvbetjeningsløsninger og kan i flere tilfælde slet ikke gennemføre digital kommunikation uden hjælp.
- Digitale skemaer og formularer er ofte utilgængelige for personer med handicap, herunder brugere af skærmlæser og forstørrelsesprogrammer, hvilket fører til afhængighed af andres hjælp, eller at de opgiver kommunikationen med kommunen.
- Digitale løsninger i Borgerservice, fx velkomststandere til pas- og kørekortfornyelse samt ansøgning om offentlige ydelser, er vanskelige at anvende uden medarbejderassistance.
- Touchskærme på biblioteker og borgercentre er uegnede for blinde borgere, da det ikke er muligt at få taktil eller auditiv vejledning i, hvor man skal trykke.
- Mange biblioteker har ikke computere med oplæsningssoftware, hvilket begrænser adgangen til digital selvbetjening for synshandicappede.
- Enkelte kommunale områder, fx affaldsordningen eller visitering til indkøbshjælp, er kun tilgængelige digitalt – dette udelukker borgere uden digitale færdigheder.
- Appen "Giv et praj" kræver indsendelse af billede og specifik information, hvilket ikke altid giver mening/er muligt.
- Digitale høringsformularer er teknisk vanskelige at benytte og i nogle tilfælde umulige at udfylde.
- Der opleves lange svartider og usikkerhed om, hvorvidt digitale henvendelser er modtaget, især ved tekniske problemer.

Ønsker og forbedringsforslag

- Mere brugervenlige og tilgængelige selvbetjeningsløsninger, herunder støtte for skærmlæsere og alternativer til touchskærme.
- Adgang til computere med oplæsningssoftware på biblioteker.
- At digitale løsninger suppleres med analoge eller telefoniske alternativer, så ingen udelukkes fra kontakt med kommunen – f.eks. ved affaldsordning og indkøbshjælp.

- Mere enkel og fleksibel løsning end *"Giv et praj"*, som ikke kræver foto eller teknisk viden.
- Forenklede og tilgængelige høringsværktøjer, så alle borgere kan afgive hørings svar uden tekniske barrierer.
- Hurtig bekræftelse på modtagelse af digitale henvendelser og generelt forbedrede svartider.

Andet

Udfordringer

- Udsatte borgere med minoritetsbaggrund har svært ved at forstå og navigere i kommunens digitale systemer og selvbetjeningsløsninger, hvilket begrænser adgangen til centrale ydelser som f.eks. enkeltydelser.
- Ansøgning om enkeltydelser er særligt udfordrende for mange udsatte, da det kræver omfattende dokumentation (f.eks. netbank- og pensionsoplysninger), adgang til MitID, og en opdateret telefon. Mange opgiver eller afskæres fra at søge.
- Der mangler sproglig tilgængelighed – fx oversættelse af partshøringsbreve – hvilket bl.a. rammer grønlandske borgere.
- Ved overgangen til voksenlivet mangler unge et samlet overblik over deres nye digitale ansvar og pligter i mødet med kommunen.

Ønsker og forbedringsforslag

- Digital velkomsthilsen ved 18-års fødselsdag med overblik over rettigheder, pligter og relevante selvbetjeningsløsninger.
- Oversættelse af vigtige breve, herunder partshøringer og afgørelser, til grønlandsk for at sikre forståelse og retssikkerhed.
- Udvikling af enklere og mere tilgængelige digitale løsninger med tydelig vejledning og støtte – særligt målrettet borgere med minoritetsbaggrund.
- Analoge alternativer til digital ansøgning om enkeltydelser, så manglende MitID eller digital adgang ikke afskærer borgere fra nødvendig hjælp.

Alternative indgange

Overordnet om alternative indgange

Udfordringer

- Det er vanskeligt for borgere at blive fritaget for digital post, særligt hvis de tidligere har været registreret som digitale. Ofte mødes de med en antagelse om, at de blot mangler øvelse, frem for at der tages højde for reelle behov.
- Nedsikringer i traditionelle kontaktkanaler som telefon og fysisk fremmøde, uden tilstrækkelige alternativer, skaber betydelige barrierer – især for ældre borgere, borgere med handicap og dem med begrænsede digitale færdigheder. Det kan resultere i, at disse borgere mister adgang til vigtige kommunale ydelser og information, så de ikke får den hjælp, de har brug for og ret til.
- Mange udsatte borgere kender ikke til deres muligheder for analog kontakt med kommunen og søger i stedet hjælp via herberger, væresteder eller frivillig retshjælp.
- Flere ældre oplever store vanskeligheder med at få kontakt til rette kommunale instans, hvilket gør det ekstra krævende at få hjælp, hvis man ikke er digital.
- Kommunen henviser ofte til støtte fra NGO'er i stedet for selv at tilbyde alternativer, hvilket kan være problematisk, da det rejser spørgsmål om privatliv og fortrolighed – NGO'er har ikke samme tavshedspligt som myndigheder.

Ønsker og forbedringsforslag

- At det bliver lettere at blive fritaget for digital post, og at kommunen anerkender, at visse borgere har varige behov for analoge løsninger.
- Bevaring og styrkelse af traditionelle kommunikationsformer, såsom personlig betjening og telefonisk kontakt, som reelle og tilgængelige alternativer – ikke blot som sidste udvej.
- At kommunen tager ansvar for at tilbyde sikre analoge kontaktmuligheder og hjælp til det digitale, frem for at henvise til frivillige organisationer.
- Bedre information om muligheder for at kontakte kommunen uden digitale løsninger, så borgere ikke afskæres fra nødvendig hjælp.

Alm. post

Udfordringer

- Når kommunikationen med kommunen foregår via almindelig post, forlænges sagsbehandlingstiden væsentligt – f.eks. i sager med partshøring, hvor dokumenter skal indhentes fra eksempelvis grønlandske myndigheder eller banker.
- Fastlagte frister i sagsbehandling og klageadgang tager ikke højde for forsinkelser ved fysisk post eller for borgere, der er fritaget, men alligevel modtager breve digitalt, fordi systemet ikke fuldt ud har registreret fritagelsen.
- Udsatte borgere, der er afhængige af fysisk post, modtager ofte breve for sent. Det kan medføre, at de ikke når at reagere, inden klagefrister udløber, hvilket truer deres retssikkerhed.

Ønsker og forbedringsforslag

- Sikring af at borgere, der er fritaget for digital post, modtager alle relevante dokumenter rettidigt med almindelig post.
- Fleksible og forlængede klagefrister for borgere, som modtager fysiske breve, så deres adgang til retssikkerhed ligestilles med digitale borgere.
- At systemer og praksis tilpasses, så fritagelser respekteres fuldt ud i kommunens sagsgange og digitale løsninger.

Telefonisk support

Udfordringer

- Mange ældre borgere og deres pårørende er udfordrede i kommunikationen med kommunen, bl.a. ved telefonisk kontakt til kommunens hovednummer, da de ofte henvises til digitale løsninger og blanketter, som de ikke har mulighed for at benytte.
- Det er tidskrævende og forvirrende at navigere i kommunens telefonsystem, hvor man skal igennem mange valgmuligheder, før man kan blive omstillet til en relevant medarbejder.
- Ved telefoniske henvendelser om fx affald eller rotteproblemer til Teknik- og Miljøforvaltningen henvises borgere til digitale blanketter eller apps, hvilket ikke alle kan anvende.
- I forbindelse med opstilling til Ældrerådvalg oplevede flere borgere, at de ved telefonisk kontakt blev henvist til

hjemmesiden eller e-mail, og først sent i forløbet kunne tale med en relevant medarbejder.

- Der kan være lange ventetider, før man får kontakt til en medarbejder. Når der er tale om mere komplekse forespørgsler, opleves det som vanskeligt og tidskrævende at sikre, at kommunen får de ønskede oplysninger.
- Medarbejdere i telefonbetjeningen mangler ofte tilstrækkeligt kendskab til kommunens organisering og henviser derfor borgere med analoge behov til digitale løsninger.
- I Teknik- og Miljøforvaltningen henvises der ved telefonisk henvendelse ofte til appen "*Giv et praj*". Selvom appen er forbedret, er der fortsat lang svartid og begrænset information, mens sagen behandles.

Ønsker og forbedringsforslag

- At telefoniske henvendelser nemt og hurtigt kan føre til personlig betjening uden unødvendige og lange menu-navigeringer.
- Bedre oplæring af medarbejdere i telefonbetjeningen, så de har det nødvendige organisationskendskab og kan videresende korrekt – også til ikke-digitale løsninger.
- At telefonisk kontakt kan stå alene som adgangsvej til kommunen uden automatisk henvisning til digitale blanketter og apps.
- At alle borgere – også dem uden digitale færdigheder – får mulighed for at løse deres henvendelser telefonisk, f.eks. i sager vedrørende teknik, miljø og valg.
- Løbende opfølgning og tydelig status ved brug af apps som "*Giv et praj*", samt telefonisk alternativ til denne løsning.

Personlige møder/ fysisk assistance

Udfordringer

- Mange udsatte borgere oplever, at kommunens *Åben Rådgivning* ikke fremstår som et reelt alternativ, da tilbuddet er dårligt kendt og har begrænsede åbningstider.
- Færre medarbejdere på biblioteker og borgerservicecentre medfører, at borgere ikke får nødvendig hjælp til digitale opgaver, udskrivning, adgang til information eller praktisk vejledning – hvilket kan føre til frustration og eksklusion.

- Ældre og udsatte borgere har vanskeligt ved at gennemføre fysiske henvendelser, f.eks. oplever en del borgere, at de ikke kan flytte adresse til Danmark uden at skulle forbi Borgerservice, hvor der kan være lang ventetid på at få en tid, og hvor de ikke altid ved, hvordan de skal få adressen flyttet. En stor del af disse borgere har ikke adgang til internet, hvilket kan få stor indflydelse, hvis de ikke kan tjekke digital post og sanktioneres på ydelser.
- Bibliotekernes nye selvbetjeningsmodel (KUBI-plan) har reduceret personlig assistance, hvilket bl.a. har svækket eksisterende læseklubber, da bøgerne ikke længere udleveres samtidigt.
- Mulighederne for assisteret PC-hjælp er blevet færre, og åbningstiderne forkortet. Hjælp til fx ansøgning om enkelttydelser er begrænset til få ugentlige tidspunkter.
- Ansøgning om økonomisk hjælp uden MitID er en kompleks og ressourcekrævende proces, der indebærer fysisk fremmøde, kort frist på dokumentation og omkostninger til fx bankoplysninger.
- Tidsbestilling i Borgerservice kræver MitID eller fremmøde, ofte via en selvbetjeningssskærm, som mange borgere ikke kan anvende – og fejl i bookingen kan føre til lang ventetid.
- Borgere med fysiske, kognitive eller sproglige udfordringer oplever utilstrækkelig støtte i fysiske centre og har svært ved at komme frem.
- Begrænset åbningstid – særligt manglende adgang i weekender – hæmmer mulighederne for mange borgere, der er optaget i hverdagene og betyder, at adgangen ikke er den samme for ikke-digitale som for digitale.
- Sprogbarrierer kan være en udfordring, da der ikke altid er tilstrækkelig sprogunderstøttelse til stede.

Ønsker og forbedringsforslag

- At der oprettes kommunale *digitale vejledningscentre* og oplysningstilbud med fokus på hjælp til MitID, brug af mobildata, digital post og grundlæggende pc-færdigheder.
- Styrkede ressourcer til biblioteker og borgerservicecentre, så der er tilstrækkeligt personale til at yde praktisk og digital støtte.
- At borgere kan få hjælp til MitID uden krav om at kunne fremvise koder eller bruge kodelæser, da mange udsatte borgere mister adgangsplysninger eller har svært ved teknologien.

- Mulighed for fysisk fremmøde i Borgerservice *uden forudgående tidsbestilling*, så udsatte borgere kan få umiddelbar hjælp.
- Etablering af særlige "*sårbarheds-vagter*" i udvalgte Borgerservicecentre – medarbejdere med særligt ansvar for at støtte borgere med komplekse behov uden at stille administrative krav.
- Tilbud om hjælp til digital jobsøgning for borgere med handicap og andre sårbare grupper, som har vanskeligt ved at navigere i digitale jobportaler.

Hjemmebesøg

Udfordringer

- Mange borgere er ikke bekendte med muligheden for hjemmebesøg som alternativ til digital kontakt, og selv når behovet er til stede, er tilbuddet ofte utilgængeligt eller praktisk vanskeligt at benytte.

Ønsker og forbedringsforslag

- Tydeliggør og udvid muligheden for hjemmebesøg som et reelt og tilgængeligt alternativ til digital selvbetjening – særligt for borgere med fysiske eller kognitive begrænsninger.

Retsgrundlag, krav og retningslinjer mv.

FN – regler og konventioner

FN's standardregler om lige muligheder for handicappede blev vedtaget i 1993 af FN's generalforsamling og udstikker regler, som de underskrivende lande – herunder Danmark – har forpligtet sig til at efterleve.

Af reglerne fremgår bl.a.:

“De enkelte lande bør anerkende, at tilgængelighed er altafgørende for opnåelse af lige muligheder i alle områder af samfundet. De enkelte lande bør for mennesker med handicap af enhver art (a) indføre handlingsprogrammer med henblik på at gøre de fysiske omgivelser tilgængelige og (b) træffe foranstaltninger til at sørge for adgang til oplysning og kommunikation.”

Og videre at:

“De enkelte lande bør sikre, at nye EDB-styrede oplysnings- og servicesystemer, der tilbydes den almene befolkning, enten gøres umiddelbart tilgængelige eller tilpasses, så de er tilgængelige for mennesker med handicap.”

Tilgængelighed indgår som et af de grundlæggende principper i FN's Konvention fra 2006 om rettigheder for personer med handicap som et af midlerne, der skal sikre personer med handicap de samme rettigheder som alle andre. Danmark underskrev konventionen i 2007 og ratificerede den i 2009 og har forpligtet sig til at sikre tilgængelighed for personer med handicap.

Af konventionens artikel 9 fremgår det, at deltagerlandene skal:

“... træffe passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap, på lige fod med andre, har adgang til de fysiske omgivelser og transportmuligheder, den information og kommunikation, herunder informations- og kommunikationsteknologi, og de øvrige faciliteter og tilbud, der er åben for eller gives offentligheden”.

Københavns Kommunes Handicappolitik 2023-2026

Kommunens gældende handicappolitik blev vedtaget af Borgerrepræsentationen den 4. maj 2023.

Et af fokusområderne er, at "Københavns Kommune vil arbejde med universelt design, så byen bliver mere tilgængelig for flere". Under dette fokusområde fremgår bl.a. følgende:

"Universelt design og tilgængelighed tænkes ind i de løsninger, vi laver i byen, både når det gælder det fysiske rum, digitale løsninger, kommunens hjemmesider og i servicedesign (Teknik- og Miljøforvaltningen og de øvrige forvaltninger på deres områder)".

Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027

Af kommunens strategi fremgår det, at et af de konkrete initiativer, der igangsættes i 2024, er et styrket samarbejde om brugervenlighed og digital inklusion for borgere og virksomheder. Følgende fremgår om dette initiativ:

"Der etableres et arbejdsfællesskab på tværs af forvaltningerne, der skal understøtte, at brugervenlighed og digital inklusion tænkes ind som et centralt parameter, når vi arbejder med digitalisering. Det kan fx indebære udviklingen af en fælles værktøjskasse for brugervenligt design og opbygningen af en pipeline for brugerrejser, der kan optimeres."

Af øvrige initiativer i forhold til brugervenlighed og digital inklusion, der igangsættes i 2024, er bl.a. også disse:

- *Adgang til borgernes egne data*
"Med initiativet samarbejder Socialforvaltningen bl.a. med Digitaliseringsstyrelsen om yderligere adgang for borgerne til deres egne data på Borgerblikket på Borger.dk, ligesom der vil være understøttelse af adgang for værger og pårørende."
- *Afbureaukratisering af borgernes digitale interaktion med Socialforvaltningen*
"Initiativet fokuserer på tiltag, der kan forenkle og afbureaukratisere borgerens digitale interaktion med Socialforvaltningen via mere brugervenlige, automatiserede og intelligente (selvbetjenings-)løsninger."
- *Fokus på brugervenlighed og digital inklusion i Kultur- og Fritidsforvaltningen*
"Da Kultur- og Fritidsforvaltningen er mange borgeres indgang til kommunen, bl.a. gennem Borgerservice, er borger- og brugervenlighed samt digital inklusion et særligt fokusområde for de initiativer, der igangsættes i forvaltningen."
- *Brugervenlighed og gennemsigtighed i de digitale løsninger for de ledige københavnere*
"Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil sætte fokus på, at de ledige københavnere skal opleve en samlet, digital

brugerrejse, sammenhæng i løsninger samt overblik, gennemsigtighed, tryghed og brugervenlighed, når de interagerer med forvaltningen"

Fællesoffentlige principper for digital inklusion

De fællesoffentlige principper for digital inklusion er resultatet af et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner.

De seks vejledende principper er udarbejdet som en hjælp til offentlige myndigheder med henblik på at fremme ansvarlig og inkluderende digitalisering.

De seks principper lyder således:

- Hav øje for digitaliseringens konsekvenser
Beslutninger om digitalisering skal understøtte alle borgeres rettigheder og minimere risici for eksklusion.
- Design løsninger for alle
Borgerrettede digitale løsninger skal udvikles med alsidig inddragelse af borgerne, tage afsæt i borgernes behov og være anvendelige for flest muligt.
- Kommunikér så alle forstår det
Myndigheder skal anvende et letforståeligt sprog og bruge understøttende virkemidler.
- Hjælp borgerne med deres digitale gøremål
Borgere skal have nem adgang til hjælp og vejledning i deres digitale kontakt med det offentlige.
- Hjælp dem, der hjælper
Det skal være nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt.
- Stil anvendelige alternativer til rådighed
Når borgere ikke har mulighed for at være digitale, skal der være alternativer til rådighed.

Tolkning

Tolkning og oversættelse i den offentlige forvaltning er ikke selvstændigt reguleret, men følger af forvaltningslovens § 7 om vejledningspligt og af den forvaltningsretlige grundsætning om undersøgelsespligten.

Af Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven fremgår det, at det må antages at følge af forvaltningslovens § 7 og forvaltningens undersøgelsespligt, at forvaltningsmyndigheder i almindelighed må sikre sig, at de er i stand til at forstå og blive forstået af udlændinge, der retter henvendelse til

myndigheden, om sager der skal behandles af myndigheden. Det medfører en forpligtelse for myndigheden til, efter omstændighederne og om fornødent at stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed.

Den Nordiske Sprogkonvention fra 1981 bestemmer, at borgerne i de nordiske lande skal kunne anvende deres eget sprog efter behov ved henvendelser til danske myndigheder. Konventionen omfatter Danmark, Finland, Island, Norge og Sverige. Det følger af konventionen, at omkostningerne til tolkning og oversættelse bør afholdes af det offentlige.

Af Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven fremgår, at de pligter, der følger af konventionen, ikke går videre, end hvad der efter omstændighederne må antages at følge af myndighedernes pligter efter forvaltningsloven og undersøgelsesprincippet. Det følger også af Folketingets Ombudsmands praksis, at forvaltningsmyndigheder er forpligtet til at skaffe tolkebistand, når en borger, der henvender sig til myndigheden, ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt godt. Der er efter omstændighederne samme pligt i relation til hørehandicappede, stumme, afasiramte og andre med svære fysiske handicaps.

God forvaltningsskik

Ligesom det følger af ombudsmandspraksis og dermed af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, følger det af samme praksis, at kommunen bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne.

Det stiller bl.a. krav om hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser, om rimelige ventetider, om besvarelse af telefonopkald, og om en fysisk indretning, der tager højde for diskretion ved personligt fremmøde.

Borgerrådgiverens tidligere undersøgelser

Borgerrådgiveren forholder sig som tidligere nævnt ikke til de enkelte oplevelser, konstateringer og ønsker, som er indgivet af rådene, men bemærker, at flere af disse vedrører forhold, som Borgerrådgiverens tidligere har undersøgt:

Det glæder forhold vedrørende tilgængelighed på kommunens hjemmeside, som Borgerrådgiveren undersøgte tilbage i 2011 og fulgte op på i 2012, og det gælder forhold vedrørende tilgængelighed for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign. i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker, som Borgerrådgiveren afsluttede i juni 2024 og fulgte op på i februar 2025. Opfølgningen på sidstnævnte er sammenfaldende med perioden for indhentelse af hørings svar fra rådene, og det er derfor muligt, at en forholdene vedrørende tilgængelighed ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign. i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker er forbedret med de opfølgende tiltag.

Borgerrådgiveren henviser forvaltninger, råd og andre interesserede til at orientere sig i de to undersøgelser, da konstateringer, anbefalinger og forvaltningernes opfølgning her kan have relevans uanset tidspunktet for deres afslutning.

Nedenfor følger en kort beskrivelse af Borgerrådgiverens to tidligere tilsyn.

Tilgængelighed (for synshandicappede) på kommunens hjemmeside

Borgerrådgiverens konstateringer tilbage i 2011 i forhold til den samlede vurdering af tilgængeligheden på kommunens hjemmeside ses med høringsvarene fra kommunens råd mv. fortsat at være aktuelle.

Borgerrådgiveren konstaterede følgende i 2011:

”Generelt må det konstateres, at kommunens hjemmeside i en vis udstrækning diskriminerer handicappede brugere, uden at det derved er sagt, at der er tale om ulovlige forhold.

Alle forvaltningerne har i et eller flere tilfælde undladt at opfylde kravene om tilgængelighed (...)

Jeg finder det uheldigt, at kommunen ikke tidligere og ved etableringen af nyt kk.dk var opmærksom på at indskrive og sikre overholdelse af tilgængelighedskrav i henhold til de gældende standarder for offentlige hjemmesider.

Jeg anbefaler på den baggrund, at den nødvendige opdatering af CMS’et iværksættes snarest, således at arbejdet med en fremadrettet sikring af standarderne er mulig. (...)

Jeg anbefaler, at der snarest findes en løsning (...), således at de mange dokumenter, der uploades på kommunens hjemmeside, gøres tilgængelige – også for synshandicappede. (...)

Samlet set er det meget beklageligt, at forvaltningerne i så mange tilfælde ikke har sikret, at tilgængeligheden på Københavns Kommunes hjemmeside er i overensstemmelse med de lovpligtige standarder, samt at kommunen ikke tidligere har haft tilstrækkeligt fokus på at indskrive tilgængelighedskrav ved udarbejdelse af kravspecifikationer.

Det er endvidere beklageligt, at ikke alle forvaltninger tidligere har uddannet relevante medarbejdere i at efterleve standarderne på området.

Sikring af tilgængelighed er en vedblivende proces – alene af den grund at en hjemmeside er dynamisk og udvikler sig, og at man derfor fortløbende må forholde sig til tilgængelighedskravene og sikringen af dem. Processen stiller krav hele vejen fra forberedelsen til udbud og indkøb over implementering og

overdragelse til den daglige drift. En hjemmeside kan være tilgængelig fra starten, hvis der stilles krav om tilgængelige løsninger fra leverandøren. Men den bliver kun ved med at være tilgængelig, hvis det indhold, som løbende lægges på siden, også er tilgængeligt.

Jeg anbefaler, at alle forvaltninger med Styregruppen, Kommunikation og Web samt Koncernservice i spidsen prioriterer opgaven med tilgængelighed.

Jeg har endvidere noteret mig, at Kommunikation og Web/styregruppen har vedtaget, at kommunens hjemmeside årligt skal testes for tilgængelighed af en ekstern specialist. Jeg anbefaler styregruppen at overveje, om det ville være hensigtsmæssigt at anvende en uvildig part i forhold til test af tilgængelighed."

Undersøgelsen er offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside:
[Rapport om tilgængelighed på kommunens hjemmeside af 12. juli 2011](#)
[Opfølgingsrapport om tilgængelighed på kommunens hjemmeside af 12. juni 2012](#)

Tilgængelighed for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign.

Undersøgelsen af tilgængeligheden ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lign. fra 2024 kom på Borgerrådgiverens egen drift-plan, da Borgerrådgiveren via dialog med flere handicapgrupper blev gjort opmærksom på, at skærme kan være vanskelige eller umulige at anvende for synshæmmede, hvis skærmlæsning ikke er en mulighed, og at de kan være en barriere for borgere i kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende.

Undersøgelsen gav anledning til anbefalinger og overvejelser, som har resulteret i konkrete tiltag i Borgerservice og på bibliotekerne og også et fokus på at fastholde og inkludere tilgængelighedshensyn generelt og ved udbud mv.

Blandt de konkrete tiltag er:

- Implementering af lavt placerede touchskærme til anmeldelse af ankomst i alle 7 indgange i Borgerservice
- Opstilling af hæve-sænke-borde i de Borgerserviceindgange, hvor der mangler, samt adgang til borgercomputer, hvor borgerne kan betjene sig selv
- Hæve-sænke-moduler på Butlerskærme på alle Københavns Biblioteker
- Alle 7 indgange i Borgerservice arbejder løbende "med at styrke servicen over for borgere med særlige behov, herunder ved at forenkle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger,

ligesom det er et generelt fokuspunkt for forvaltningens arbejde med løbende at forbedre Borgerservice"

- Københavns Biblioteker vil med udgangspunkt i Borgerrådgiverens arbejde opsamle "feedback fra borgerne om eventuel utilfredshed, undren eller italesatte forespørgsler vedrørende tilgængeligheden på bibliotekerne samt i vores bibliotekstilbud og services"

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en del af de påtalte udfordringer med tilgængeligheden er forbedret, ligesom undersøgelsen har bekræftet, at forvaltningen er opmærksom på og arbejder for at indtænke tilgængelighed i praksis og indtænker alternative tilbud, hvor dette ikke er muligt, f.eks. på grund af diskretionshensyn til den enkelte borger.

Borgerrådgiveren har opfordret forvaltningen til at gøre brug af den store viden, der er i kommunens råd, bl.a. Handicaprådet, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer, forbedringsområder samt ved indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet for på den måde at indtænke tilgængelighed på så tidligt et tidspunkt som muligt.

Af Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027, som indirekte italesætter behovet for, at borgere har adgang til pc mv. – egen eller evt. kommunens fremgår følgende:

"for mange foregår den primære dialog med os [kommunen] via digital selvbetjening eller andre fleksible løsninger, der kun delvist eller slet ikke kræver fysisk kontakt. Det er fx, når forældre finder pasningstilbud til deres børn, eller når der kommunikeres direkte med kommunens medarbejdere via digital post. Vi skal derfor sikre, at det digitale møde med kommunen er brugervenligt, enkelt og intuitivt for borgere og virksomheder. (...) Vi lever i et digitalt samfund, der er enkelt og bekvemt for mange. Men den udvikling stiller også krav til kommunens borgere, hvad angår udstyr og færdigheder til at begå sig i det digitale."

Borgerrådgiveren har i relation til dette overfor forvaltningen bemærket, at det kan være relevant at overveje, om den øgede digitalisering stiller krav om – ikke bare at borgerne har det rette udstyr – men også at vi som kommune i et vist omfang kan stille det til rådighed, så vi i størst muligt omfang stiller borgerne lige i forhold til "den nødvendige kommunikation".

Undersøgelsen er offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside:
[Borgerrådgiverens iværksættelsesbrev af 19. december 2023](#)
[Afsluttende brev af 3. juni 2024](#)
[Opfølgende brev af 19. februar 2025](#)

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse om tilgængelighed for

handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touch-skærme og lign. blev sendt til orientering til kommunens handicap- og ældreråd.