



Til Borgerrådgiveren
borgerraadgiveren@kk.dk

Vedrørende Borgerrådgiverens undersøgelse af digital inklusion

26-06-2026

Københavns Kommune takker Borgerrådgiveren for undersøgelsen af digital inklusion og for de mange værdifulde bidrag fra Handicaprådet, Ældrerådet, Ungerådet, Udsatterådet, Brugerrådet i Borgercenter Handicap, Den Sociale Hjemmeplejes brugerråd og Dialogforum på psykiatriområdet, som har bidraget til undersøgelsen. Undersøgelsen giver et vigtigt indblik i de udfordringer, som nogle borgere oplever i mødet med kommunens digitale løsninger og indgange til kommunen.

Borgerrådgiverens undersøgelse peger bl.a. på, at borgere kan opleve barrierer i mødet med kommunens digitale løsninger, og at de tilbudte alternativer ikke altid opleves som tilstrækkelige.

Københavns Kommune er opmærksom på, at den omfattende digitale udvikling af den offentlige sektor stiller kommunen over for et særligt ansvar for løbende at sikre, at digitale løsninger understøtter – og ikke unødigt besværliggør – borgernes møde med kommunen, og at de tager højde for, at borgerne har forskellige behov og forudsætninger. Disse erfaringer og perspektiver er væsentlige at inddrage i den videre udvikling af kommunens service og digitale løsninger.

Digital inklusion som strategisk fokusområde i Københavns Kommune

Digital inklusion blev udvalgt som et fokusområde i Københavns Kommunes første fælles digitaliseringsstrategi fra 2024. Siden vedtagelsen af strategien har kommunen arbejdet med at styrke fokus på brugervenlighed og digital inklusion på tværs af forvaltningerne, blandt andet gennem et tværgående arbejdsfællesskab og en kortlægning af erfaringer og indsatser på området. Kortlægningen har bekræftet, at der findes gode eksempler på arbejdet med digital inklusion i kommunen, men har samtidig peget på behovet for en mere systematisk tilgang til området samt styrkelse af kompetencer, metoder og samarbejde på tværs af organisationen. Kortlægningen peger også på, at arbejdet med digital inklusion i høj grad handler om kultur, ledelsesopmærksomhed og evnen til i højere grad at arbejde med blandt andet brugerinddragelse, servicedesign og brugerrejser.

Erfaringerne fra det tværgående arbejde og Borgerrådgiverens undersøgelse har samtidig indgået som et vigtigt grundlag for arbejdet med

ØKF Kontor for Tværgående
Digitalisering og
Koncernudvikling (5975)

kommunens opdaterede digitaliseringsstrategi for 2026-2027, som Borgerrepræsentationen vedtog den 21. maj 2026. Med den opdaterede strategi har Københavns Kommune styrket fokus på brugervenlighed og digital inklusion. Kommunen vil arbejde for, at ingen borgere oplever at stå uden adgang til kommunens service som følge af den digitale udvikling, og at digitale løsninger i højere grad tager højde for borgernes forskellige forudsætninger og behov. Samtidig skal arbejdet med digital inklusion i endnu højere grad understøttes af servicedesign, universelt design, brugerinddragelse og de fællesoffentlige principper for digital inklusion.

Brugervenlige og sammenhængende møder med kommunen

Kommunen arbejder allerede med at omsætte denne retning til konkrete initiativer. For mange borgere foregår mødet med kommunen gennem digitale selvbetjeningsløsninger og andre digitale indgange, mens andre har brug for støtte eller mulighed for telefonisk eller personlig kontakt. Et centralt fokus er derfor at gøre mødet med kommunen mere enkelt og sammenhængende, så det bliver lettere for borgerne at finde den rette hjælp og navigere i kommunens digitale selvbetjeningsløsninger og øvrige indgange. Ambitionen er, at ansvaret for sammenhæng og overblik i højere grad skal ligge hos kommunen frem for hos den enkelte borger.

Som led i dette arbejdes der på tværs af kommunen med at styrke og forenkle indgangene til kommunen, herunder i forbindelse med implementeringen af de seneste ressortændringer, så borgere i højere grad oplever et sammenhængende møde med kommunen uanset kontaktform. Chat- og voicebotløsninger skal understøtte denne oplevelse. Formålet er at gøre det lettere for borgere at få hurtige svar på enkle spørgsmål og blive guidet videre til den rette hjælp. Samtidig kan de digitale løsninger understøtte, at der frigøres tid til den personlige dialog og vejledning i de mere komplekse sager, hvor borgerne har behov for en mere individuel indsats. I udviklingen af voicebotten har kommunen blandt andet inddraget Handicaprådet og Ældrerådet gennem fokusgrupper og testforløb.

I Borgerservice arbejdes der desuden systematisk med at gennemgå serviceområder med afsæt i de fællesoffentlige principper for digital inklusion med henblik på at identificere barrierer og forbedringsmuligheder for borgerne.

På en række områder arbejder kommunen samtidig med at forbedre konkrete selvbetjeningsløsninger og sikre, at borgere, som har vanskeligt ved at benytte dem, kan få den nødvendige hjælp. Det gælder blandt andet på området for ansøgning om enkeltydelser, hvor kommunen har arbejdet sammen med KOMBIT om at gøre den digitale ansøgning mere forståelig og brugervenlig. Samtidig tilbydes der hjælp gennem Ydelsesservices medbetjening, hvor borgere kan få støtte til ansøgningen, herunder hjælp til MitID, dokumentation og digital indsendelse, og hvor

der også findes mulighed for at anvende en papiransøgning. Derudover samarbejder medarbejdere på tværs af kommunen om at støtte særligt udsatte borgere i ansøgning om ydelser.

Webtilgængelighed

I perioden 2022-2024 gennemførte kommunen et flerårigt webtilgængelighedsprojekt, hvor hjemmesider og webapplikationer blev gennemgået og forbedret med henblik på at sikre efterlevelse af webtilgængelighedslovgivningen. I forlængelse af det er der arbejdet med kompetenceudvikling, tilgængelighedskrav i udbud og kontrakter samt en styrket organisatorisk forankring af arbejdet med web- og dokumenttilgængelighed på tværs af kommunen.

Kommunen har samtidig sat et styrket fokus på udviklingen af brugeroplevelsen og webtilgængeligheden. Fremadrettet vil kommunen i højere grad arbejde med at skabe en bedre forståelse af borgernes oplevelser og behov med afsæt i både kvantitative data og kvalitative indsigter, så brugeroplevelsen og webtilgængeligheden kan forbedres løbende. Der vil samtidig blive arbejdet videre med systematiske tilgængelighedstests og værktøjer, som kan identificere både strukturelle, designmæssige og redaktionelle udfordringer.

Samarbejde med kommunens råd

Københavns Kommune ser kommunens råd som vigtige samarbejdspartnere i arbejdet med digital inklusion og udviklingen af kommunens digitale service. Borgerrådgiverens undersøgelse har samtidig understreget værdien af at inddrage de erfaringer og perspektiver, som rådene repræsenterer. Dette afspejles også i kommunens opdaterede digitaliseringsstrategi for 2026-2027, hvor det fremgår, at kommunen i endnu højere grad vil tage afsæt i input fra kommunens råd som led i arbejdet med at skabe mere brugervenlige og inkluderende løsninger. Kommunen vil derfor fortsat have fokus på dialog med rådene om borgernes erfaringer, behov og oplevede udfordringer, herunder i relation til kommunens digitale løsninger, tilgængelighed og indgange til kommunen.

Borgerrådgiverens undersøgelse og de bidrag, som rådene har leveret, vil indgå som et vigtigt grundlag for kommunens fortsatte arbejde med at styrke brugervenlighed, tilgængelighed og digital inklusion på tværs af kommunen.

Dette brev er koordineret med de øvrige forvaltninger.

Venlig hilsen
Søren Hartmann Hede
Administrerende direktør