



**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Københavns Borgerservice

Center for Digitalisering

**NOTAT**

**Til BIU**

## **Orientering vedrørende obligatorisk Digital Post til borgere og fritagelser i Københavns Kommune**

Hermed orientering om det fælles digital post projekt i kommunen og om de yderligere tiltag, der er iværksat i BIF.

### **Baggrund**

Fra den 1. november 2014 skal alle borgere, der kan, have Digital Post for at kunne modtage post fra det offentlige elektronisk og sikkert. Digital Post er besluttet ved lov og er en del af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der fuldt indfaset forventes at give kommunerne besparelser på 0,6 mia kr. årligt.

Digital Post er som udgangspunkt obligatorisk, men det er muligt at søge om fritagelse, hvis man opfylder bestemte kriterier. KL vurderede oprindeligt, at op til 20 % af de mulige Digital Post brugere kan forventes at søge om fritagelse. Idet de første piloterfaringer med fritagelser fra Odense Kommune viser, at det primært er borgere fra 50 år og opefter der søger fritagelse, og at der fortsat er mange digitalt parate i den aldersgruppe, vurderes det, at antallet af fritagelser i Københavns Kommune vil ligge væsentligt under, da aldersgennemsnittet er det laveste i landet.

Den ansvarlige myndighed for Digital Post projektet er Digitaliseringsstyrelsen. Kommunerne har ansvaret for information om Digital Post til borgere med borgerservice som primær indgang, samt ansvaret for fritagelse af borgere. Hvis man har Digital Post, så har man sagt ”ja tak til alt fra det offentlige”, og posten kan vises både på borger.dk og e-boks.dk.

### **Sagsfremstilling**

Københavns Kommune følger som udgangspunkt Digitaliseringsstyrelsens køreplan og vejledninger for håndtering af Digital Post og varetagelse af fritagelsesansøgninger.

Digital Post bliver obligatorisk pr. den 1. november 2014. Det betyder, at alle borgere der er fyldt 15 år, som har et personnummer og fast bopæl iht. CPR, skal have oprettet en digital postkasse inden da. Hvis de ikke har oprettet sig, tilmeldes de automatisk Digital Post. Borgeren kan dog også bede om fritagelse for Digital Post, hvis den pågældende lever op til et af kriterierne for fritagelse, f.eks. ingen computer, fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse eller andet. I arbejdet med Digital Post i Københavns Kommune er der stor fokus på at få en gnidningsfri overgang til obligatorisk Digital Post.

Der er en række hjælpetilbud for dem, som ønsker at blive mere fortrolige med it, herunder NemID og Digital Post. Borgeren kan f.eks. få kurser

26-06-2014

Sagsnr.  
2013-93233

Dokumentnr.  
2013-93233-19

Sagsbehandler  
Lone Boe Rasmussen

Nørre Søgade 35  
1370 København K

Mobil  
5146 5262

E-mail  
B76W@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800350

på bibliotekerne og personlig hjælp til NemID og Digital Post i Borger-service.

I Københavns Kommune er ca. 80 % af borgerne e-Boks brugere, mens kun lidt over halvdelen af den gruppe har sagt ”ja tak til alt fra det offentlige” og dermed til Digital Post. Disse e-Boks brugere bliver i månederne frem til den 1. november 2014 mødt med en prompt i e-Boks, hvor de opfordres til at acceptere vilkår for Digital Post nu, og det ser ud til at virke efter hensigten. Hensigten er, at flest mulige borgere har truffet et bevidst valg inden den 1. november 2014, således at færrest muligt bliver automatisk tilmeldt. Mere specifik havde 43 % af københavnere på 15 år eller derover tilmeldt sig Digital Post medio juni 2014. Til sammenligning havde 2 % af borgerne søgt om fritagelse på samme tidspunkt.

Kommunens kommunikation følger de nationale aktiviteter, dog med fokus på særskilte pjecer til f.eks. udgående medarbejdere i forvaltningerne, hvor der orienteres om hjælp til Digital Post og fritagelse. Forvaltningerne giver/sender disse pjecer til de borgere, som kan have behov for hjælp.

Desuden fremsendes et underretningsbrev til alle ikke fritagne borgere i Danmark i perioden fra den 12. august til den 20. september 2014. Der sendes tre typer breve:

- Et fysisk brev til borgere, som ikke har Digital Post
- Et fysisk brev til borgere, som har Digital Post, men ikke har været logget på de seneste 6 måneder
- Et digitalt brev til borgere, som bruger Digital Post.

#### *Fritagelse af borgere i Københavns Kommune*

For at søge fritagelse skal en borger, iht. Fritagelsesbekendtgørelsen, møde personligt op i et Borgerservicecenter eller sende en pårørende med fuldmagt på fritagelsesblanketten. Endvidere har Københavns Kommune fra starten planlagt nogle ekstra støttetiltag.

På baggrund af borgerhenvendelser og de erfaringer som er gjort, er det valgt at udvide den støtte, der gives til borgere, som har behov for fritagelse. Dette da det er essentielt at kommunens borgere føler sig trygge og ser Digital Post som en fordel for dem, således at vi understøtter en positiv dagsorden for digitalisering, i stedet for udelukkende at fokusere på dem som ikke kan.

#### *Ekstraordinære tiltag for fritagelsesstøtte i Københavns Kommune:*

- A. Det har fra den 1. marts 2014 været muligt at søge fritagelse i Københavns tre borgerservicecentre. Fra den 1. august 2014 vil det tillige blive muligt at søge om fritagelse i Borgerservice Kvik.
- B. Forvaltningerne, herunder i særlig grad Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, sikrer fra den 1. august 2014 ekstra støtte til borgere,

der skal fritages, og som forvaltningen ved kan have særlige behov for hjælp:

- Eksempel 1: Hvis en borger har behov for fritagelse, men har vanskeligt ved at møde op i Borgerservice pga. f.eks. gangbesvær, og har en kommunal medarbejder der kommer i borgerens hjem, vil medarbejderen kunne tilbyde at aflevere en fritagelsesblanket for borgeren i Borgerservice.
- Eksempel 2: Hvis en borger er dement, og bor på en af Københavns Kommunes institutioner, så vil institutionspersonalet sikre, at borgeren bliver fritaget i Borgerservice.
- Eksempel 3: Hvis en borger har psykiske vanskeligheder, der gør at borgeren ikke formår at møde op i Borgerservice, vil forvaltningens modtagelse eller udgående medarbejder hjælpe med at en fritagelsesblanket bliver afleveret i Borgerservice.

C. Der er etableret en Fritagelsesenhed i Borgerservice med dedikerede medarbejdere, som varetager fritagelse backoffice-opgaver. Herunder specielt at støtte forvaltningerne ved at registrere og journalisere deres fritagelser og sende kvitteringer til borgerne. Endvidere udfører enheden særopgaver som f.eks. Kriminalforsorgens fritagelser, at reagere på usædvanlige henvendelser og støtte borgere med helt særlige behov.

D. For borgere der er i tvivl om Digital Post eller fritagelse, kan ringes til Københavns Kommunes Kontaktcenter på 33 66 33 66, hvorefter borgeren om nødvendigt visiteres til et af ovenstående fritagelse hjælpetilbud. Såfremt borgeren skal fritages og har helt særlige behov, visiteres henvendelsen til Borgerservice Fritagelsesenheden, der sikrer at borgeren får den nødvendige støtte.

Ovenstående tiltag vurderes i kombination med øvrige nationale og kommunale tiltag, som f.eks. kommunikationskampagner og underretningsbreve, at kunne dække de forskellige behov for støtte i forbindelse med fritagelse for Digital Post.

Bilag 1: Supplerende information om BIFs proces for håndtering af borgere som bør fritages fra digital post.