



Til de syv forvaltninger i Københavns Kommune

Borgerrådgiveren afslutter undersøgelse af digital inklusion

Borgerrådgiveren iværksatte i 2024 en undersøgelse af digital inklusion med det formål at belyse relevante borgergruppers oplevelse af denne. Borgerrådgiverens konklusioner fremgår nedenfor, og der henvises til vedhæftede baggrundsnotat for mere information om undersøgelsen.

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. Rådene blev inddraget for at få indblik i, hvordan potentielt digitalt udsatte borgergrupper oplever digitaliseringen i kommunen. Borgerrådgiveren modtog grundige og omfattende høringssvar.

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.

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.

Borgerrådgiveren har samlet og prioriteret i rådernes tilbagemeldinger og videregiver dem som eksempler på den oplevede digitale inklusion og borgernes udfordringer, behov og ønsker inden for temaerne: Overordnet om digitalisering, kommunens hjemmeside, MitID og retssikkerhed for børn og unge, PDF'er, selvbetjeningsløsninger mv. samt alternative indgange.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne forholder sig til de tilbagemeldinger, udfordringer og ønsker, der er indgivet af

10. juni 2025

Sagsnr.
2024-0028187

Dokumentnr.
2024-0028187-45

Sagsbehandler
Anne Breining Reinecke

Borgerrådgiveren
Tietgensgade 31A, 1. sal
1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

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.

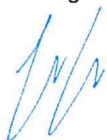
Borgerrådgiveren opfordrer generelt til, at forvaltningerne gør brug af den ressource, der er i kommunens råd, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder. Særligt i forbindelse med indkøb af nye 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. 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.

Dette brev og baggrundsnotatet vil inden for få dage være tilgængeligt på Borgerrådgiverens hjemmeside: www.kk.dk/borgerraadgiveren.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Anne Breining Reinecke
Akademisk medarbejder