

## Hørings svar til Københavns Kommunes Borgerrådgiver vedrørende borgeres adgang til digital kommunikation med kommunen

19. september 2024

Københavns Kommunes Udsatteråd takker for muligheden for at komme med input til undersøgelsen om borgeres adgang til digital kommunikation.

Mange af de udsatte borgere, organisationerne i Udsatterådet arbejder med, oplever store vanskeligheder med at finde de rette indgange til kommunen og føler sig ofte afskåret fra at få den nødvendige hjælp. Dette skyldes dels mangel på kendskab til kommunens tilbud generelt og dels det komplekse og ofte uoverskuelige digitale landskab.

Disse udfordringer betyder desværre, at mange af de udsatte borgere ikke får den hjælp, de har brug for, og de føler sig ofte afvist eller forvirrede over, hvor og hvordan de kan få støtte fra kommunen.

Vi vil i besvarelsen af Borgerrådgiverens spørgsmål gerne fremhæve en række områder, hvor digitalisering udgør en barriere for udsatte borgere, samt foreslå konkrete forbedringer for at sikre bedre inklusion af de digitalt udfordrede.

### **Spørgsmål 1: Er det jeres oplevelse, at digitalisering hindrer, at alle borgere har samme adgang til kommunikation med kommunen?**

Det er Udsatterådets klare oplevelse, at digitalisering ofte skaber barrierer for udsatte borgere og digitalisering hindrer lige adgang til kommunikation med kommunen for mange udsatte borgere.

Digitalisering stiller krav om adgang til telefon, computer og MitID, hvilket mange udsatte borgere ikke har, eller ofte mister hvilket forhindrer dem i at kommunikere med kommunen på lige fod med andre borgere. Deres situation forværres yderligere, fordi mange opholder sig på forskellige steder, hvilket gør det vanskeligt at opretholde en stabil kontakt til kommunen.

Fx har borgere, der lever med problematisk brug af rusmidler og mental sårbarhed, ofte svært ved at huske koder og adgangsplysninger til MitID og andre systemer. Det resulterer desværre ofte i, at de overskrider deadlines og går glip af vigtig kommunikation fra kommunen, hvilket påvirker deres adgang til ydelser og services negativt.

**Spørgsmål 2: Har I viden om, at borgere inden for jeres område har udfordringer med kommunens digitale selvbetjeningsløsninger eller øvrige digitale indgange?**

Udsatterådet har viden om, at mange udsatte borgere, har store udfordringer med at bruge kommunens digitale selvbetjeningsløsninger, herunder især MitID, da de ofte glemmer eller mister deres adgangsuplysninger eller ikke har digitale enheder til at tilgå systemerne.

Manglen på digitale færdigheder og adgang gør det nærmest umuligt for dem at overholde krav om digital selvbetjening. Det påvirker deres retsstilling, især når det kommer til partshøringer, klager og møder, hvor digital adgang er afgørende.

Fx mister mange udsatte borgere adgangen til deres telefoner, hvilket betyder, at de ikke får påmindelser om møder med kommunen. Mange af dem overskrider deadlines, hvilket får alvorlige konsekvenser for deres retssikkerhed og adgang til ydelser.

**Spørgsmål 3: Stiller kommunen alternative kommunikationsmuligheder til rådighed for borgere inden for jeres område, som ikke har mulighed for at kommunikere digitalt eller benytte digitale selvbetjeningsløsninger?**

Selvom der findes alternative kommunikationsmuligheder, er der mange udsatte borgere, der ikke er bevidste om dem. De benytter i stedet ofte herberger, væresteder eller retshjælp til at få hjælp.

Nogle kommunale medarbejdere finder kreative løsninger for at nå udsatte borgere, fx ved at kontakte dem på herberger og væresteder, hvilket er en positiv praksis, vi gerne ser udbredt og systematiseret.

Kommunens Åben Rådgivning er også en mulighed, men mange af de udsatte borgere oplever den ikke som et reelt alternativ, da der er begrænset viden om den, og åbningstiderne er ofte utilstrækkelige.

**Spørgsmål 4: Hvad kunne I ønske jer af forbedringer af muligheden for digital kommunikation og selvbetjening i Københavns Kommune?**

Udsatterådet ser gerne, at kommunen tilbyder hjælp til MitID, uden at der stilles krav om koder eller adgangsuplysninger, da mange udsatte borgere, mister deres MitID-koder eller har svært ved at bruge kodeløseren.

Vi ser også gerne, at der var bedre mulighed for at udsatte borgere kan møde op fysisk i Borgerservice uden forudgående tidsbestilling for at få hjælp til deres digitale udfordringer.

Desuden vil rådet gerne foreslå, at der tilknyttes særlige "sårbarhedsvagter" i udvalgte Borgerservices, som borgerne kan henvende sig til og

få hjælp med at håndtere deres digitale udfordringer uden, at der først skal stilles administrative krav, de ikke kan leve op til.

**Spørgsmål 5: Har I andre bemærkninger/iagttagelser i relation til emnet, som I ønsker at dele med os?**

Retssikkerhed: Udsatterrådet ser et behov for, at Københavns Kommune i højere grad fokuserer på de mest udsatte borgeres retssikkerhed, herunder dem, der er fritaget for digital post. Mange borgere modtager ikke fysiske breve i tide, hvilket resulterer i, at vigtige klagefrister overskrides. Det er derfor nødvendigt med længere klagefrister for de borgere, som er fritaget for digital post, og som kæmper med at modtage fysisk post.

Børn og Unge: I forhold til udsatte børn og unge er der væsentlige udfordringer med deres adgang til digital kommunikation med kommunen. Digitaliseringen har ikke fuldt ud taget højde for børns og unges rettigheder, hvilket skaber betydelige retssikkerhedsproblemer for dem.

Fx har børn helt ned til 10 år delvis partsstatus i henhold til Barnets Lov, men de kan først få MitID og adgang til e-Boks fra de er 13 år. Dette betyder, at børn og unge i visse tilfælde ikke modtager afgørelser eller klagevejledninger direkte, selvom de har klageret. Dette er et problem, som Københavns Kommune bør være opmærksom på i deres forvaltning af børne- og ungeområdet således at kommunen sikrer sig, at børnene modtager afgørelserne rettidigt.

Derudover oplever børn og unge, der lever under social kontrol eller har et ustabil liv, såsom sofasovere, at de ofte ikke har adgang til MitID og e-Boks. Det gør det svært for dem at få adgang til deres sagsakter, afgørelser og klagevejledninger, hvilket forringer deres retsstilling. Det er derfor afgørende, at Københavns Kommune finder løsninger, så børn og unge, der ikke har adgang til digitale systemer, kan få udleveret deres sagsakter fysisk.

Udsatte borgere med minoritetsbaggrund: Rådet ser væsentlige udfordringer for denne gruppe i deres digitale kommunikation med Københavns Kommune. Borgerne med minoritetsbaggrund oplever udfordringer med at finde de rette "indgange" til kommunen, forstå systemet, og navigere i de digitale løsninger.

Disse udfordringer gør det svært for mange borgere med minoritetsnisk baggrund at få adgang til vigtige ydelser og services, især når det gælder økonomisk støtte som enkeltydelser.

Der er et stort behov for mere sproglig støtte, bedre adgang til vejledning og mindre komplicerede selvbetjeningsløsninger for at sikre, at denne gruppe kan navigere i systemet uden at blive afskåret fra hjælp.

Særligt ift. til ansøgning om enkeltydelser: Når det kommer til ansøgning om enkeltydelser, giver mange udsatte borgere hurtigt op, da

processen kræver omfattende dokumentation, såsom adgang til netbank og pensionsoplysninger. Mange har desuden ikke MitID, og selv dem der har, oplever problemer med at huske koder eller har ikke en opdateret telefon. Der bør derfor være nogle alternativer til de digitale løsninger for at lette og smidiggøre ansøgningsprocessen.

Med venlig hilsen  
Sekretariatet for Udsatterådet