

# Digitalt udsatte borgere

## Juridiske pointer

### Emne 4:

## Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger

### Baggrundsjura

I det gennemdigitaliserede Danmark vil der ofte opstå spørgsmål om, hvordan Borgerservice kan hjælpe på tværs af de mange selvbetjeningsløsninger, som man som borger skal forholde sig til – både private og offentlige løsninger.

I forhold offentlige it-løsninger og systemer er Borgerservices opgave primært at vejlede og hjælpe borgeren med, hvordan borgeren finder rundt i digitale selvbetjeningsløsninger og dermed overskueliggøre landskabet for borgeren.

På Borger.dk findes f.eks. løsningen Mit Overblik, som kan hjælpe borgeren med digitalt overblik over de mest relevante oplysninger om dem selv og deres igangværende sager. På Mit Overblik gives oplysninger om betalinger, frister og relevante aftaler på tværs af staten, kommunerne og regionerne. Mit Overblik udvides løbende indtil 2024, og skal på sigt også hjælpe borgerne med at se, hvor de skal henvende sig i deres forskellige sager hos myndighederne.

Sagsbehandlere bør således altid overveje at give generel vejledning til borgeren om, hvordan man f.eks. bruger MitID til at logge ind på relevante it-løsninger og vejlede borgere om, hvor de kan få yderligere hjælp. Vi henviser i den forbindelse til *Forventningsafstemning med borgeren*, hvor principperne for forvaltningens vejledningspligten gennemgås. ([Find materialet her](#))

Borgerservice bør i den situation altid være så specifik som muligt i vejledningen og f.eks. opsøge konkrete kontaktoplysninger på den myndighed, som udbyder det offentlige system, som borgeren efterspørger, henvise til offentlige uddannelses tilbud mv.

Hvis en borgers henvendelse ikke falder ind under Borgerservices opgaver, bør medarbejderens altså overveje at vejlede borgeren til rette sted. Borgerservice bør understøtte opgaven med at sikre, at borgerne hurtigt kan komme i kontakt med den relevante medarbejder i kommunen, som det formuleres i KL's pejlemærke om Borgerservice fra september 2023.

Der er dog visse områder – f.eks. inden for skat – hvor Borgerservices kompetence rækker videre end overordnet hjælp. Inden for sådanne områder kan der være mere vidtgående adgang til at assistere indgående.

Hvis vi vender tilbage med eksemplet om skat, kan Borgerservice f.eks. inden for visse grænser hjælpe med forhold som forskuds- og årsopgørelse, blanketter, selv-angivelse mv. Vi henviser her også til de juridiske pointer i *Borgernes data og GDPR*, hvor spørgsmålet om hjælp med skattemæssige spørgsmål behandles i dybden.

Medarbejderne bør derudover være tilbageholdende med at hjælpe med private it-løsninger og især undgå at rådgive borgeren "over skulderen", da det kan være i konflikt med de grundlæggende forvaltningsretlige principper om saglighed og lighed. Vi henviser her til juridiske pointer *Hjælp til borgere med private it-løsninger*.

I forhold til de retlige grænser for adgang til borgernes oplysninger af hensyn til databeskyttelse og GDPR henvises til *Borgernes data og GDPR*. ([find alle henvisninger her](#))

## Lokal oversættelse

Det er op til den enkelte myndighed at oversætte de generelle krav til assistance til borgeren i det konkrete tilfælde. I sådanne situationer kan der nemt opstå situationer, hvor der skal fortolkes lokalt.

I en situation, hvor borgeren er syg eller på anden måde udsat og derfor har et ekstra behov for hjælp til det digitale, er det stadig vigtigt, at medarbejderen sondrer mellem, om hjælpen vedrører offentlige eller private it-løsninger.

Det er også vigtigt at forventningsafstemme med borgerne om, hvad der er muligt, og hvad der ikke er – og henviser borgeren bedst muligt til at få hjælp andre relevante steder.

En opgave, hvor borgeren beder om hjælp til overblik og eftersyn af oplysninger på tværs af systemer, vil typisk være tidskrævende, og ikke kunne nås indenfor den afsatte tid. Her vil tydelig forventningsafstemning om hjælpens indhold og omfang være gavnlig for borgerne og medarbejderne.

F.eks. bør medarbejderen afklare med borgeren, at det ikke nødvendigvis forholder sig sådan – som borgeren måske tror – at medarbejdere i Borgerservice altid og uden f.eks. samtykke kan tilgå oplysninger på tværs af myndighedernes systemer. Her vil tydelig forventningsafstemning og åbenhed omkring de faktiske anvendelsesmuligheder kunne afhjælpe en potentiel presset situation og samtidig hjælpe medarbejderen med at leve op til sin vejledningspligt.

Uanset, at borgeren er syg og ønsker mere hjælp, gælder principperne om saglighed og lighed i forvaltningen stadig. Derfor bør medarbejdere altid overveje, hvor meget tid der anvendes på at hjælpe én borger frem for en anden, også selvom vedkommende er ekstra udsat kan have brug for mere hjælp.

I KL's pejlemærker for Borgerservice fra september 2023 beskrives Borgerservice som "*det menneskelige ansigt i den digitale offentlige sektor*". Det er derfor vigtigt, at borgeren bliver hørt, føler sig velinformeret og støttet i interaktionen med den offentlige sektor. Det gælder også, selvom man ikke kan hjælpe, eksempelvis fordi man ikke har den adgang til borgernes oplysninger, som borgerne tror.

## Gråzoner

Her er oplistet opmærksomhedspunkter og mulige dilemmaer, man med fordel kan drøfte og afklare internt, så der er hensigtsmæssig mulighed for at hjælpe borgerne, der har brug for digital hjælp:

- Et dilemma kan opstå, fordi borgeren er syg eller på anden måde udsat og har et ekstra behov for hjælp. I sådanne situationer kan medarbejderen måske føle sig mere presset til eller have lyst til at yde en ekstra indsats.
- Medarbejderen bør afveje den konkrete situation og vurdere, hvad det er muligt at hjælpe med, og ellers forsøge at sende borgeren videre til andre alternativer som f.eks. familiemedlemmer, it-assistance på biblioteker, it-frivillige i Ældre Sagen eller til den rette myndighed eller private udbydere af en it-løsning.
- Medarbejderen i Borgerservice er ansvarlig for, at borgerne får hjælp til at navigere i det digitale landskab, så ingen bliver hægtet af. Da Borgerservice skal understøtte et inkluderende digitalt velfærdssamfund, kan det være svært at sætte grænsen for, hvor langt hjælpen skal gå.
- Når det kommer til viden på tværs af systemer, er det som nævnt en god idé at forventningsafstemme og oplyse, at man ikke har adgang til alle oplysninger om borgeren på tværs af kommunerne, i regioner eller staten. På den måde kan borgeren bedre forstå, hvorfor den ønskede hjælp ikke altid kan opnås.

### Disclaimer

Dette dokument udgør ikke juridisk rådgivning eller vejledning, men opstiller derimod nogle eksempler på vigtige juridiske grænseflader og gråzoner, som man som ansat i det offentlige bør være opmærksom på i mødet med borgeren. Dokumentet går derfor heller ikke i detaljer med alle aspekter i lovgivningen, herunder hverken forvaltningsloven, særlovgivningen eller de forvaltningsretlige principper.

Pointerne i dokumentet udtrykker derfor alene overvejelser, som man bør gøre sig som medarbejder. Vurderinger skal altid træffes konkret og baseret på regelgrundlaget i den konkrete situation, hvor en borger beder om hjælp til det digitale. Alle juridiske aspekter kan derfor ikke forventes dækket i dette materiale.