

## Borgerrådgiveren



Til  
Økonomiforvaltningen,  
Kultur- og Fritidsforvaltningen,  
Børne- og Ungdomsforvaltningen,  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen,  
Socialforvaltningen,  
Teknik- og Miljøforvaltningen og  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

### Orientering om undersøgelse af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 13 og 17, stk. 3, som lyder således:

**”§ 13.** Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

**”§ 17, stk. 3.** Borgerrådgiverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.”

Borgerrådgiveren indleder en undersøgelse af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange. Undersøgelsen er drøftet i Borgerrådgiverudvalget i forbindelse med planen for udmøntningen af Borgerrådgiverens egen drift-kompetence.

Undersøgelsen indledes med en høring af flere af Københavns Kommunes råd, hvorefter relevante forvaltninger vil blive inddraget. Eftersom relevante forvaltninger først inddrages på et senere tidspunkt, skal dette brev alene forstås som en orientering om undersøgelsen og undersøgelsens forløb.

13. august 2024

Sagsnr.  
2024-0028187

Dokumentnr.  
2024-0028187-3

Sagsbehandler  
Emilie Ramstad

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

### **Undersøgelsens tema og formål**

I forbindelse med Borgerrådgiverens seneste høringsrunde over bidrag til Borgerrådgiverens plan for egen drift-undersøgelser, oplyste Kultur- og Fritidsforvaltningen, at der i Københavns Kommunes nye digitaliseringsstrategi for 2024-2027 er et særligt fokus på digital inklusion af svage borgeres adgang til og brug af de digitale indgange. Forvaltningen foreslog, at Borgerrådgiveren undersøgte dette område som en egen drift-indsats.

Borgerrådgiveren påser løbende borgere og virksomheders digitale muligheder i kommunen som led i klagesagsbehandlingen i konkrete sager og har på baggrund af forslaget fra Kultur- og Fritidsforvaltningen og efter samråd med Borgerrådgiverudvalget besluttet at iværksætte en egen drift-undersøgelse af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af kommunens digitale indgange.

Undersøgelsen har fokus på, hvordan kommunikationen med kommunen opleves af relevante borgergrupper.

Undersøgelsen skal derfor blandt andet afdække relevante borgergruppers opfattelser, samt hvordan kommunen indretter sig i forhold til digitalt udsatte borgere (både dem der er fritaget for digital post mv., samt øvrige grupper som måtte være digitalt udfordret) og på hvilken måde inklusion af disse borgere er tænkt ind i forhold til adgang til kommunen og i forhold til retssikkerhed.

Formålet med undersøgelsen er at bidrage til at sikre god borgerservice samt overholdelse af digitalt udsatte borgeres rettigheder og komme med eventuelle anbefalinger til kommunens fremadrettede arbejde med digital inklusion.

### **Undersøgelsens forløb**

Undersøgelsen indledes med en høring af Københavns Kommunes Handicapråd, Ældreråd, Ungeråd og Udsatteråd, Brugerrådet i Borgercenter Handicap, Den Sociale Hjemmeplejes brugerråd og Dialogforum på psykiatriområdet.

Rådene inddrages for at få indblik i, hvordan potentielt digitalt udsatte borgergrupper oplever at være stillet i dialogen med kommunen i praksis, herunder hvilke udfordringer der måtte være.

Borgerrådgiveren målretter efterfølgende undersøgelsen til udvalgte forvaltninger/områder med afsæt i rådernes tilbagemeldinger. De forvaltninger, som bliver omfattet af undersøgelsen, vil således på et senere tidspunkt blive inddraget i forhold til erfaringer med og håndtering af digitalt udsatte i relation til de forhold, som

Borgerrådgiveren prioriterer at afdække på baggrund af rådernes tilbagemeldinger.

Hvis der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningerne om at orientere mig om dette.

Borgerrådgiveren vil på hjemmesiden ([Tilsyn | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)) orientere offentligheden om, at undersøgelsen er iværksat.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens form kan rettes til jurist Emilie Ramstad, tlf. 33 66 14 00 eller pr. mail [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk).

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver