



Alle forvaltninger

Borgerrådgiveren beder om oplysninger om digital post i relation til virksomheder

Jeg er på baggrund af en konkret henvendelse blevet opmærksom på, at det kan være en udfordring for kommunens virksomheder at finde rette modtager i kommunen ved besvarelse og afsendelse af digital post. Problemstillingen knytter sig ikke blot til den konkrete virksomhed, der har henvendt sig, men ses at gælde generelt for virksomheder, der kommunikerer digitalt med kommunen.

Virksomheden modtog post fra en enhed i kommunen – konkret fra en enhed i Økonomiforvaltningen, men det kunne principielt være hvor som helst i kommunen. Virksomheden havde spørgsmål til/ønskede at besvare posten fra kommunen, men det viste sig vanskeligt.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at digital post til borgere og virksomheder kan tilgås via flere forskellige platformene (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), og også at kommunens kontakthierarki vises forskelligt platformene imellem.

I det konkrete tilfælde anvendte virksomheden e-Boks som indgang. e-Boks som platform er godkendt af Digitaliseringsstyrelsen til at vise digital post fra offentlige myndigheder, og som kommune kan vi ikke diktere, hvilken indgang en borger eller virksomhed benytter.

Posten fra kommunen var i det konkrete tilfælde ikke sat op med besvar-mulighed for virksomheden, og det betød, at virksomheden i stedet for at kunne besvare posten skulle oprette en ny post. En ny post kræver en modtager, og her orienterede virksomheden sig naturligt i den post, der var modtaget. Den konkrete enhed kunne ikke søges frem under Københavns Kommune, og heller ikke forvaltningen kunne søges frem.

Virksomheden dokumenterede i henvendelsen til Borgerrådgiveren, hvordan det så ud, når de i e-Boks via cvr-nummer forsøgte at finde rette enhed i kommunen.

Ved valg af Københavns Kommune som myndighed har man mulighed for at vælge "Forvaltninger – Skriv til en af Københavns Kommunes syv

21. august 2024

Sagsnr.
2024-0283030

Dokumentnr.
2024-0283030-3

Sagsbehandler
Anne Breining Reinecke

Tietgengade 31A, 1. sal

1704 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerradgiveren

forvaltninger". Foldes dette punkt ud, er der 5 (og ikke 7) mulige valg. Økonomiforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen optræder ikke.

Ved anvendelse af Virk ses der ikke at være de udfordringer, som beskrives og dokumenteres i den konkrete sag, idet det her er muligt at vælge Københavns Kommune som myndighed og fremsøge Økonomiforvaltningen under kategori. Dog optræder den konkrete enhed ("Center for Finans/Debitor"), virksomheden modtog post fra, ikke.

Problemstillingen i forhold til den manglende mulighed for at besvare den digitale post direkte fra den post, der er modtaget, har Borgerrådgiveren tidligere beskæftiget sig med i sagen 2022-0178753, som er afsluttet med dette brev: [Afsluttende brev om besvarmulighed i Digital Post fra kommunen \(kk.dk\)](#)

Af det afsluttende brev af 27. marts 2023 fremgår det, at Københavns Kommune vil igangsætte et arbejde for en ensartet praksis på området, og at dette arbejde vil foregå i regi af Koncern IT under Digital Post Drift- og Udviklings-forum (DUF). Borgerrådgiveren er ikke orienteret om, hvad dette arbejde har resulteret i, og om praksis nu er ensartet.

Borgerrådgiveren har desuden tidligere beskæftiget sig med problemstillingen med navngivningen af digitale indgange, hvor den navngivne enhed, man modtager post fra, ikke kan fremsøges som modtager af digital post. Borgerrådgiveren henviser til sagen 2016-0000460 om overskuelighed i digitale post-løsninger til kommunikation med kommunen, som er afsluttet med disse dokumenter:

[Rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger](#)
[Afsluttende brev om overskuelighed i Digital Post-løsninger](#)

I rapporten fremgår bl.a. følgende:

"Jeg bemærker i forhold til Økonomiforvaltningens svar om, at 'Den synlige del af kontakthierarkiet på borger.dk er emnebaseret og derved immun over for ændringer i enhedsnavne i forvaltningsorganisationen', at vi hos Borgerrådgiveren har haft konkrete sager, som netop illustrerer, at dette kan udgøre et problem i sig selv. Hvis en borger modtager et brev (brevpost eller Digital Post) står der kontaktoplysninger i brevets kolofon. Her er det kontaktoplysningerne på den pågældende enhed, som er afsender af brevet, der fremgår. Hvis borgeren ønsker at sende Digital Post til den pågældende enhed, kan det være vanskeligt for borgeren at finde frem til, hvilket emne der skal vælges, da kommunikationen i brevet ikke nødvendigvis (og formentlig som oftest ikke) siger noget om emnet i den forstand, som er fastsat i kontakthierarkiet."

I det afsluttende brev af 12. oktober 2018 fremgår det bl.a., at:

“KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] er opmærksomme på, at der er tilsvarende udfordringer i DP-hierarkiet på virk.dk, dog med omvendt fortegn, da der på virk.dk er for få postkasser at vælge imellem. Det er et indsatsområde, der tages højde for i et kommende projekt om Digital Post i regi af programmet om ‘Fremtidens digitale borgerkontakt’.”

Det er på baggrund af bl.a. disse tidligere tilbagemeldinger min opfattelse, at der skulle være iværksat initiativer til bedring af forholdene.

Jeg er på baggrund af den konkrete sag kommet i tvivl om, hvorvidt kommunen er bekendt med de fortsatte udfordringer, det kan være forbundet med, når en virksomhed ønsker at besvare digital post fra kommunen/kommunikere digitalt med kommunen, og om de iværksatte initiativer er tilstrækkelige, eller om der er opstået nye udfordringer.

Det spørgsmål, problemstillingen rejser, er grundlæggende, om kommunen lever op til sin vision om, at “Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere” (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Det fremgår af digitaliseringsstrategien, at kommunen vil “Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge”.

Den konkrete sag og problemstillingerne her rejser desuden spørgsmål, som relaterer sig til Borgerrådsgiverens tidligere tilsyn med fokus på dels overskueligheden i kommunens digitale postløsninger og dels besvar-mulighed ved digital post fra kommunen og forvaltningernes svar i den forbindelse.

Inden jeg tager stilling til, om der er grundlag for at føre tilsyn med problemstillingerne og forvaltningernes opfølgning på de tidligere tilsyn, beder jeg forvaltningerne om at besvare nedenstående spørgsmål:

- Har kommunen igangsat arbejdet for en ensartet praksis for så vidt angår besvar-muligheden, og hvad er i givet fald besluttet og udført i denne forbindelse?
- Har kommunen mulighed for og aktuelle planer om, at forbedre virksomheders muligheder for at finde rette indgang via de forskellige platforme (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), herunder den konstaterede udfordring på Virk?
- Har vedtagelsen af Digitaliseringsstrategi 2024-2027 givet anledning til eller vil den give anledning til tiltag, der kan

forbedre virksomhedernes adgang til kommunen i forhold til de nævnte problemstillinger?

Jeg beder også om oplysning om, hvad min henvendelse måtte give anledning til.

Jeg beder om at modtage forvaltningernes svar inden 4 uger fra dags dato.

Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt ses at vedrøre kommunen generelt, stiler jeg dette brev til alle forvaltninger. Jeg går ud fra, at opgavevaretagelsen er koordineret i en sådan grad, at forvaltningerne kan svare samlet, evt. via Koncern IT (DUF), men det er naturligvis op til forvaltningerne at tage stilling til besvarelsens form, herunder om det er hensigtsmæssigt, at forvaltningerne svarer hver for sig.

Jeg henviser til [Borgerrådgiverens procedure for konkrete egen drift-undersøgelser](#).

Hvis forvaltningerne vender tilbage pr. e-mail, beder jeg om, at den sendes til: borgerraadgiveren@kk.dk med angivelse af Borgerrådgiverens sagsnummer 2024-0283030.

Mine medarbejdere og jeg står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver