

# Digitalt udsatte borgere

## Juridiske pointer

### Emne 5: Hjælp med borgerens hardware og udstyr

#### Baggrundsjura

Danmark er et gennemdigitaliseret land. Det betyder, at borgerne ofte kan have udfordringer med digitale løsninger, navnlig selvbetjeningsløsninger. Her opstår spørgsmålet, i hvilket omfang Borgerservice og andre dele af den offentlige forvaltning må hjælpe borgerne med private it-løsninger, borgernes eget hardware mv.

Udgangspunktet er, at myndigheder hjælper med offentlige løsninger. Det følger for alle offentlige myndigheder af de forvaltningsretlige principper. For nogle myndigheder, f.eks. på beskæftigelsesområdet og i Borgerservice, kan det suppleres af særlovgivningen, f.eks. borgerserviceloven, som foreskriver, at Borgerservice varetager kommunale borgerbetjeningsopgaver og borgerbetjeningsopgaver for andre myndigheder.

Derfor kan Borgerservice hjælpe borgeren med at oprette og administrere MitID og med vejledning i offentlige selvbetjeningsløsninger som f.eks. Digital Post og borger.dk.

Derimod bør Borgerservice som udgangspunkt være mere tilbageholdende med private løsninger som forsikring, netbank eller lignende. Det udspringer også af de førømtalte principper om saglighed i forvaltningen.

Som KL skriver det i sit pejlemærke for Borgerservice fra september 2023:

*"Borgerservice understøtter indgangen til det digitale Danmark. Men Borgerservice kan og må ikke hjælpe med alt, som fx opsætning af programmer på borgernes PC'er og telefoner eller hjælpe med digitale tilbud og apps fra private virksomheder."*

Derfor bør man som ansat i Borgerservice være tilbageholdende med at hjælpe med private it-løsninger, hardware og lignende problemstillinger, f.eks. borgere som har glemt et login til f.eks. Apple ID, som har problemer med deres mobiltelefoner, PC'er eller lignende.

Som det fremgår af *Forventningsafstemning med borgeren (find materialet her)*, bør man som myndighed under alle omstændigheder altid overveje sin vejledningspligt og hjælpe borgeren på den måde, man nu engang kan, f.eks. med en

henvisning. Det hænger godt sammen med, at der i Borgerservice er en ambition om, at alle borgere skal føle sig hjulpet, som det også er afspejlet i KL's pejlemærker for Borgerservice fra september 2023.

Det er derfor medarbejderens ansvar at hjælpe så konkret som det er muligt, f.eks. ved at vejlede borgeren specifikt i, hvor rette hjælp kan opnås, herunder hvilke andre organisationer man kan henvende sig til.

Man kan f.eks. vejlede borgeren til, hvor borgeren kan få den rigtige hjælp, f.eks. hos leverandøren af den private selvbetjeningsløsning, it-kurser hos f.eks. Danske Seniorer, Telecenter Danmark, bibliotekerne eller hjælp hos it-frivillige i Ældre Sagen mv.

## Lokal oversættelse

Myndigheden skal omsætte de generelle krav til og grænser for hjælp til private it-løsninger til vejledning i det specifikke møde med borgeren. Det kan få betydning for, hvor langt medarbejderen går i sin vejledning og hjælp til borgeren.

Det kan udledes af ovenstående, at myndigheden som udgangspunkt bør holde sig tilbage fra at foretage assistance, som kun vedrører private it-løsninger, f.eks. hjælp til at søge forsikring, få udbetalt pension, betale en regning på netbank, op-tanke et rejsekort, genskabe et Apple ID, installere et program på en PC eller lignende.

Omvendt kan Borgerservice som borgerens hjælp i et gennemdigitaliseret samfund overveje at guide med små generelle digitale tips og tricks, der hurtigt kan lette borgeren situation – i nogle tilfælde også hvis det drejer sig om hjælp, der kan relatere sig til private it-løsninger.

Det er dog vigtigt at understrege, at Borgerservice ikke må hjælpe med decideret opsætning af programmer på borgernes Pc'er og telefoner eller hjælpe med digitale tilbud og apps fra private virksomheder.

Sagsbehandleren bør i den forbindelse afholde sig fra at foretage indtastninger og vurdere, om en borger opfylder krav fra private organisationer. Sagsbehandleren bør også undgå at rådgive borgeren "over skulderen" inden for sådanne løsninger, da det kan være i konflikt med de grundlæggende forvaltningsretlige principper om saglighed, da der kan være tale om varetagelse af private interesser.

Samme gør sig gældende, når det drejer sig om grænselandet mellem MitID og den private selvbetjeningsløsning. Som man kan læse ovenfor, må der gerne hjælpes med MitID. Eftersom MitID også bruges til mange private løsninger, må der gerne ydes hjælp til MitID, også i forhold til de private løsninger. For MitID er der dog også grænser, og medarbejderen må f.eks. ikke komme i besiddelse af borgers login-kode.

## Gråzoner

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

- En væsentlig gråzone kan være følelsen af, at man som medarbejder selv har kompetencer til at hjælpe en borger, men at forvaltningsretten, GDPR

mv. begrænser en. Det samme kan være tilfældet, hvis medarbejderen føler, at man ikke kan løse en kerneopgave for borgeren – f.eks. at søge boligstøtte – fordi man ikke kan se borgerens netbank.

- Sådanne situationer kan opleves som dilemmaer og virke frustrerende. Det er vigtigt at huske, at forvaltningsretten – og grænserne for, hvad det offentlige kan hjælpe med – under alle omstændigheder findes for både borgerens og myndighedens skyld.
- Hvis der i en kommune åbnes generelt for, at medarbejdere kan yde hjælp til private it-løsninger eller med borgernes hardware/udstyr, kan det blive en glidebane til, at f.eks. borgerserviceansatte får vidtgående adgang til rent private oplysninger om borgerne.
- Det vil ikke være relevant for myndigheden og heller ikke nødvendigvis sikkert for borgeren. Borgerservice ville således kunne udvikle sig til at stå til ansvar for brugen af en lang række private it-løsninger, som Borgerservice ikke har kompetencer inden for.
- I sådanne situationer er det bedre, at borgeren henvender sig direkte til udbyderen af den private it-løsning.
- En yderligere gråzone kan være, hvor langt retten til "generel" vejledning af borgerne er i forhold til private it-løsninger. Der er stor forskel på at hjælpe en borger med at søge pension gennem en pensionsudbyder og på at spørge borgeren, hvor borgeren får sin pension – og så fortælle borgeren, at vedkommende skal gå ind på pensionsudbyderens hjemmeside, ringe til udbyderen mv.
- Der er som udgangspunkt bredere adgang til at vejlede borgeren detaljeret om, hvor rette hjælp kan opnås, f.eks. med at hjælpe med at finde et telefonnummer på en udbyder.

#### **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.