

# Digitalt udsatte borgere

## Juridiske pointer

### Emne 2: Forventningsafstemning med borgere om mulighed for digital hjælp

#### Baggrundsjura

Nogle borgere ved ikke hvilken form for hjælp, rådgivning og vejledning, de kan forvente med hensyn til "det digitale". Forventningsafstemning med borgerne er derfor vigtigt for, at borgerne får den bedst mulige hjælp og oplevelse af kvalitet i mødet med det offentlige.

Myndighedernes pligt til rådgivning eller vejledning udspringer af forvaltningsloven, særlovning og forvaltningsretlige principper.

Der er ingen håndfaste juridiske definitioner af rådgivning og vejledning og forskellen herpå. Rådgivning indikerer typisk noget konkret og specifikt (f.eks. at rådgiveren er specialist på sit område), mens vejledning kan indikere noget mere generelt og overordnet. I det følgende betegnes begge dele som vejledning, men det understreges, at der altså kan være store forskelle i, hvad vejledning betyder.

Det afgørende er ikke, hvad man kalder det, men at man forstår, at afhængig af situationen kan der være forskelle i, hvor dybdegående en myndighed har ret og pligt til at vejlede borgeren.

Når man vejleder borgeren, skal man altid tage hensyn til, at borgeren får tilstrækkelig orientering om:

1. Relevante regler
2. Hvordan borgeren lettest opfylder lovgivningens krav
3. Hvilken fremgangsmåde borgeren skal følge
4. Hvilke oplysninger borgeren skal give

Vejledningspligten er teknologineutral og gælder uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt, f.eks. ved brug af selvbetjeningsløsninger. Vejledningen kan give både mundtligt og skriftligt, afhængig af borgerens behov og sagens omstændigheder.

Omfanget og dybden af vejledningspligten afhænger derudover af, om der er tale om generel vejledning efter forvaltningsloven eller en specifik vejledning efter særlovgivningen, f.eks. serviceloven, retssikkerhedsloven eller borgerserviceloven.

Endelig afhænger vejledningen af, om myndigheden skal træffe afgørelse i en sag – i sådanne tilfælde skal myndigheden som udgangspunkt give specifik vejledning. Det vil typisk ikke være tilfældet for f.eks. Borgerservice.

Myndigheder skal derudover også være varsomme med at vejlede om forhold, som ikke falder ind under myndighedens opgaver, f.eks. private it- eller selvbetjeningsløsninger. Se i den forbindelse *Hjælp til borgere med private it-løsninger*. ([Find materialet her](#))

## Lokal oversættelse

Myndigheden skal omsætte de generelle vejledningskrav til vejledning i det specifikke møde med borgeren. Det kan f.eks. få betydning for, om vejledning gives specifikt eller generelt, om vejledning gives skriftligt eller mundtligt eller om vejledning sker ved henvisning til anden myndighed eller anden organisation i øvrigt.

Den lokale oversættelse kan inddrage følgende principper, som kan udledes af Folketingets Ombudsmands praksis:

1. Indhold af vejledningspligten, herunder om der er tale om en generel vejledningsforpligtelse eller en specifik forpligtelse med konkret indhold og konkrete rammer.
2. Generelt kan indholdet af vejledningspligten være skærpet på det sociale område og andre områder, hvor myndigheden har at gøre med sårbare eller udsatte borgere (f.eks. kan der være tale om specifik rådgivning om, hvordan en borger søger en social ydelse).
3. Vejledningens indhold og omfang afhænger af en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger.
4. Det er helt centralt, vejledningen understøtter, at borgeren ikke udsættes for et økonomisk tab eller tab af en rettighed på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser.
5. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen.
6. På den ene side skærpes vejledningspligten desuden, hvis borgeren har særlige problemer såsom ordblindhed eller et andet kommunikationsproblem. Samme kan måske gøre sig gældende i forhold til borgere, som er digitalt udfordrede.
7. På den anden side vil vejledningspligten kunne indsnævres, hvis borgeren er repræsenteret af nogen, som må formodes at have særligt kendskab til reglerne, f.eks. en advokat eller en godkendt revisor.

## Gråzoner

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

- Myndigheden skal være særlig opmærksom, når myndigheden giver borgeren vejledning om områder, som ligger på kanten af eller udenfor myndighedens specifikke kompetenceområde. Der henvises til *Hjælp til private it-løsninger*.
- Ligger vejledningen uden for ens beføjelser som myndighed og de konkrete opgaver, man har fået overladt, bør man afstå fra at give indgående vejledning, selvom borgeren føler, at borgeren er berettiget til vejledningen. Går man for langt, kan det være i strid med forvaltningsretlige principper.
- Ligger den efterspurgte vejledning inden for myndighedens kompetencer, men føler man ikke, at man personligt har evnerne, må man søge hjælp hos kollegaer, enten i samme dele af forvaltningen eller i andre dele af forvaltningen, afhængig af borgerens efterspørgsel. Det kræver tydelig ansvarsfordeling mellem myndigheder og kan være svært i praksis.
- Af særlig betydning for den digitale rådgivning kan f.eks. være, at medarbejdere i Borgerservice alene må assistere med offentlige løsninger ud over ren, overordnet vejledning i hvordan borgeren bruger MitID på andre tjenester, f.eks. forsikring, pension eller lignende. Der henvises til *Hjælp til private it-løsninger*.
- På samme måde er der gråzoner inden for beskæftigelsesområdet, f.eks. i relation til rådgivning om ydelser, som liciteres af private, f.eks. rådgivning om dagpenge hos en a-kasse eller en digital ansøgningsproces hos en privat arbejdsgiver. Her vil de samme principper gælde.
- En tredje gråzone kan være, om det har betydning for grænserne af vejledningen, som myndigheden giver, om borgeren tidligere har fået vejledning udenfor myndighedens kompetenceområde, f.eks. hjælp til login på en privat it-løsning. Det har dog som udgangspunkt ikke afgørende betydning, i hvert fald hvis vejledningen ligger uden for myndighedens kompetenceområde.

#### 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.