

# Digitalt udsatte borgere

## Case

### Emne 6: Adgang til borgernes data og GDPR

#### Casen

En medarbejder i Jobcenteret oplever ofte at stå i det dilemma, hvor hun kan se borgerens personlige data. Medarbejderen ved godt, at hun ikke må se de oplysninger, og har det derfor også svært med at stå i situationen. Hun vil gerne hjælpe, og borgeren har svært ved at forstå problemet. Som borgeren sagde "I ved jo alligevel alt om mig".

Sidst ville borgeren have hjælp til en digital selvbetjeningsløsning i SKAT. Borgeren har brug for at få rettet i sin forskudsopgørelse og nogle andre personlige oplysninger, men han er i tvivl om, hvilke oplysninger der skal oplyses, og hvor det helt konkret skal tastes ind.

Borgeren giver medarbejderen mobilen, hvor han allerede er logget ind på skat.dk og en række andre websteder. Og han beder medarbejderen om at vise, hvor de forskellige ting skal stå og tastes.

Det betyder, at medarbejderen lidt pludseligt får indsigt i borgerens private oplysninger ved at se på mobilskærmen. Medarbejderen beder borgeren selv holde telefonen og kan i stedet vejlede "på afstand", så borgeren selv taster oplysninger ind. Det bliver dog meget besværligt, synes borgeren, da han så skal beskrive de forskellige elementer på skat.dk – og det tager lang tid – til stor irritation for borgeren.

*Hvilke dilemmaer ser vi i denne case?*

*Hvordan kunne vi håndtere denne situation?*