



Stormgade 2-6  
1470 København K  
Telefon 72 28 24 00  
digmin@digmin.dk

## Folketingets Udvalg for Digitalisering og It

Sagsnr.  
2024 - 3667

Doknr.  
113439

Dato  
23-01-2025

Svar på spørgsmål 32 fra Lisbeth Bech-Nielsen (SF) på vegne af Udvalget for Digitalisering og It stillet den 13. december 2024.

### Spørgsmål nr. 32:

”Vil ministeren oplyse, hvor langt ministeren er med opfølgning på elementerne i aftalen »Indsatser for digital inklusion« af 27. juni 2023, og i den forbindelse særligt oplyse, om borgerne opfatter digitaliseringen som et supplement til den personlig service og hjælp, som det er målsætningen med aftalen?”

### Svar:

Til brug for dette svar har jeg indhentet bidrag fra Digitaliseringsstyrelsen, som oplyser følgende status på inklusionsaftalens elementer:

#### *Initiativ 1 – Bedre mulighed for hjælp til MitID*

En række nye tiltag er blevet foretaget i MitID for at forbedre selvbetjeningsmulighederne for borgere på MitID.dk og i appen. Blandt andet et nyt brugervenligt og overskueligt menuesign i MitID appen samt mulighed for at kopiere sin MitID app til en anden telefon/tablet. Dertil blev der tilført ressourcer til nedbringelse af ventetiden hos MitID supporten i 2023 og 2024.

Der er endeligt gennemført en kommunikationsindsats på SoMe-kanaler med fokus på svinde, selvhjælp til MitID, og hvordan borgere må hjælpe andre med MitID.

#### *Initiativ 2 - Bedre mulighed for at hjælpe andre med Digital Post*

Den nye hjælpefunktion i Digital Post *Læse- og skriveadgang* er lanceret den 6. november 2024. Med den nye funktion kan borgerne nu skrive og besvare Digital Post til det offentlige på vegne af et familiemedlem eller andre nærtstående.

For at udbrede borgernes kendskab til den nye såvel som de eksisterende hjælpefunktioner i Digital Post og mulighederne for digital fuldmagt er der gennemført en borgerrettet kommunikationskampagne i august-september samt i november 2024.

Derudover er der gennemført en indsats for at udbrede myndighedernes anvendelse af meddelelsesformatet i Digital Post. Meddelelsesformatet gør det muligt at kommunikere mere tydeligt og overskueligt til borgerne ved fx at tydeliggøre frister, tidspunkt for aftaler, direkte link til selvbetjenings- og betalingsløsninger, tilmelding og signering. Digitaliseringsstyrelsen har blandt andet indsamlet gode eksempler og afholdt vidensdelingsmøder med myndighederne. Digitaliseringsstyrelsen lancerer et nyt hjælpeunivers målrettet myndighederne i 1. halvår 2025.



### *Initiativ 3 - Bedre vilkår for støttepersoner og adgang for borgere til digital træning*

Der arbejdes aktuelt med at forbedre støttepersoners vilkår, herunder forbedres fuldmagtsløsningen Digital Fuldmagt løbende ved blandt andet at udvide antallet af selvbetjeningsområder, som er tilsluttet løsningen. I 2024 blev der tilføjet to nye selvbetjeningsområder, således at der nu er 46 forskellige områder koblet til løsningen. Der er hertil et samarbejde med kommunerne i gang med henblik på at tilføje en række yderligere kommunale løsninger.

For at understøtte, at flere borgere får mulighed for selv at anvende de digitale løsninger er der indgået et samarbejde med bibliotekerne, der skal bidrage til at bevare, videreudvikle og udbrede eKurser.nu, der rummer en række e-læringsforløb målrettet borgere om både private og offentlige digitale løsninger.

### *Initiativ 4 - Det skal være attraktivt at være it-frivillig*

Det planlagte e-læringskursus målrettet it-frivillige er under udarbejdelse i Digitaliseringsstyrelsen og forventes lanceret i første halvår af 2025.

For at styrke it-frivilliges vidensniveau lancerede Digitaliseringsstyrelsen i 2024 et nyhedsbrev for frivillige, som indeholder information målrettet it-frivillige og viden om brugbare værktøjer og materialer. Ligeledes i 2024 lancerede Digitaliseringsstyrelsen en opdateret samlet indgang til it-frivillige på [it-frivillig.digst.dk](http://it-frivillig.digst.dk), hvor it-frivillige i hele landet kan finde relevante vejledninger og materiale, fx om MitID og Digital Post.

Dansk Handicap Forbund, Ældre Sagen, Landsforeningen af Væresteder og Kirkens Korshær modtog i 2023 tilskud fra initiativets pulje, som understøtter projekter for frivillige, der yder it-hjælp. I alt 1 mio. kr. er uddelt i denne runde. I 2024 har KFUM's Sociale Arbejde, Den Frie Rådgivning, Hjernesagen, Danske Døves Landsforbund, Ældre Sagen og Ordblindeforeningen Danmark modtaget tilskud fra puljen. I alt 2 mio. kr. er uddelt i denne runde. Der er ikke afsat flere puljemidler til uddeling.

### *Initiativ 5 - Mere viden om borgernes møde med den digitale offentlige sektor*

Den årlige undersøgelse af befolkningens anvendelse af og oplevelser med offentlige digitale løsninger blev udgivet i oktober 2024. Fra 2025 bliver den årlige undersøgelse suppleret med en række fokuserede analyser, der skal bidrage til at øge vidensgrundlaget om borgernes oplevelser med offentlige digitale løsninger med særligt fokus på dem, der er udfordret af digitalisering. I 2025 vil de fokuserede analyser blandt andet omfatte undersøgelser af behovet for og anvendelsen af hjælpemuligheder".

Det kan være vanskeligt at komme med et endegyldigt svar på, om borgerne opfatter digitaliseringen som et supplement til personlig service og hjælp.

De nyeste tal fra undersøgelsen af befolkningens oplevelser med offentlige digitale løsninger viser dog, at 82 pct. af befolkningen i 2024 har tillid til de offentlige digitale løsninger, og at trygheden ved at anvende fx Digital Post er steget betragteligt de seneste år – særligt blandt ældre. Der er tale om en stigning i tilliden på fire procentpoint sammenlignet med sidste år, og den højeste tillid, som er målt i perioden 2021-24. Det fortæller mig, at vi er på rette vej, og at de tiltag, vi gennemfører, gør en reel forskel for danskerne.

Jeg er selvfølgelig optaget af, at den udvikling fortsætter, og jeg vil derfor også selv, og gerne i samarbejde med udvalget, fortætte arbejdet for, at digitaliseringen af samfundet bidrager positivt til danskernes hverdag.

Med venlig hilsen

**Caroline Stage**