



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Sådan kan du hjælpe digitalt

Sådan kan du hjælpe digitalt
Juni 2023

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K
Telefon 33 92 52 00

ISBN 978-87-93073-55-5



Sådan kan du hjælpe digitalt

Mange borgere får hjælp til deres digitale gøremål fra pårørende, gode venner eller andre. Denne vejledning er til dig, der hjælper en, du kender. Den beskriver kort, hvordan du kan og må hjælpe digitalt.

Du kan læse mere om, hvordan du hjælper digitalt på borger.dk/digitalhjælper. Du kan også få hjælp og vejledning hos borgerservice.

Fuldmagt til digital selvbetjening

Med en fuldmagt kan den, du hjælper, nemt give dig lov til at hjælpe digitalt og udføre forskellige handlinger. En fuldmagt er en god idé, hvis du fx skal hjælpe et familiemedlem med at melde flytning på borger.dk, eller hvis du skal se dit familiemedlems sundhedsjournal på sundhed.dk.

Du kan få fuldmagt til mange af de offentlige selvbetjeninger gennem løsningen Digital Fuldmagt. Digital Fuldmagt finder du på borger.dk. I Digital Fuldmagt kan den, du hjælper, enten underskrive fuldmagten digitalt med NemID/MitID eller underskrive fuldmagten på en papirblanket. Borgerservice kan vejlede i, hvordan du opretter og bruger Digital Fuldmagt.

Det er ikke alle myndigheder, der tilbyder fuldmagter via Digital Fuldmagt, da nogle myndigheder har deres egen fuldmagtsløsning. Det gælder fx Skattestyrelsen. Kontakt den enkelte myndighed, hvis du er i tvivl om, hvordan du får en fuldmagt.

Mange private virksomheder, fx banker, giver også mulighed for, at du kan få en fuldmagt til at hjælpe digitalt. Kontakt den enkelte virksomhed for at få mere information om mulighederne for fuldmagt.

Fremtidsfuldmagt

En fremtidsfuldmagt er en fuldmagt, som kan sættes i kraft en gang i fremtiden. Det kan blive relevant, hvis den, du hjælper, bliver syg eller mentalt svækket og dermed mister evnen til at tage vare på sine økonomiske eller personlige forhold.

Fremtidsfuldmagten skal oprettes, mens den, du hjælper, er i stand til at forstå og overskue konsekvenserne af at afgive en fremtidsfuldmagt.

For at sætte en fremtidsfuldmagt i kraft, skal du ansøge hos Familieretshuset, som vurderer, om det kan lade sig gøre i jeres tilfælde.

Læseadgang til Digital Post

Hvis den, du hjælper, modtager Digital Post, kan du få læseadgang til vedkommendes Digital Post. Med en læseadgang kan du nemt læse den post, som fx et familiemedlem modtager fra offentlige myndigheder.

Du kan logge ind i din egen Digital Post på borger.dk og anmode om læseadgang, hos den du hjælper. Derefter skal vedkommende acceptere anmodningen. Borgerservice kan også hjælpe med at oprette en læseadgang til Digital Post. Du kan få hjælp til Digital Post ved at kontakte Digital Post-supporten på telefon 33 98 00 33.

Hjælp til MitID

Du må gerne hjælpe en anden med at anvende MitID, men du skal være opmærksom på, at MitID er personligt. Du må derfor ikke bruge en andens persons koder eller bruge MitID app, kodeviser eller kodeoplæser for den, du hjælper. Derfor skal du huske at kigge væk, når den, du hjælper, indtaster brugernavn, pinkode og adgangskode.

Det er ikke muligt at få fuldmagt til at anvende en andens MitID. Hvis den, du hjælper, ikke selv kan håndtere sit MitID, så skal vedkommende ikke have MitID.

Du kan få hjælp til MitID ved at ringe til MitID-supporten på telefon 33 98 00 10.

Når du ringer på vegne af en anden, skal personen befinde sig fysisk sammen med dig og selv kunne oplyse fx sit bruger-ID til supporten.

Når det digitale ikke længere er en mulighed

Hvis den, du hjælper, af forskellige årsager ikke kan være digital, er der hjælp at hente. Offentlige myndigheder har pligt til at give borgere, der ikke er digitale, adgang til alle offentlige services. Det er fx muligt at blive fritaget for Digital Post og i stedet modtage post fra offentlige myndigheder med brevpост.

Hvis man er fritaget for Digital Post, har man automatisk ret til at blive tilbudt et alternativ til digital selvbetjening. Man skal blot oplyse, at man er fritaget, når man henvender sig til myndigheden.

Hvis man ikke er fritaget for Digital Post, kan man få stillet et alternativ til digital selvbetjening til rådighed hos den relevante myndighed, hvis særlige forhold gør, at man ikke kan anvende den relevante digitale selvbetjening.