

Sådan kan du hjælpe digitalt



Sådan kan du hjælpe digitalt

Danmark er i dag blandt de mest digitaliserede lande i verden. Digitale løsninger gør hverdagen nemmere for nogle, men for andre kan det digitale være svært – fx når det gælder kontakten med den offentlige sektor.

Heldigvis er vi gode til at hjælpe hinanden, hvis én af vores nærmeste har brug for en hjælpende hånd digitalt. Det skal vi blive ved med.

Læs og skriv Digital Post på vegne af en anden

Hvis den, du hjælper, modtager Digital Post, kan du få læse- og skriveadgang til vedkommendes Digital Post. Med en læse- og skriveadgang kan du læse, skrive og besvare den post, personen modtager fra den offentlige sektor, og hjælpe med at håndtere vigtige meddelelser fra fx kommunen eller hospitalet.

Du anmoder om at få læse- og skriveadgang til den, du hjælper, ved at logge ind på din egen Digital Post på borger.dk og vælge 'læse- og skriveadgang' i menuen. Derefter skal vedkommende acceptere din anmodning.

Du kan også få hjælp til at oprette læse- og skriveadgang i borgerservice. Hvis den, du hjælper, blot har brug for, at du læser med i vedkommendes Digital Post, kan du få en læseadgang. Det forgår på samme måde.

Adgangen til at skrive Digital Post på vegne af en anden er ikke det samme som at få en fuldmagt. Afhængig af, hvad sagen drejer sig om, kan den offentlige myndighed eller institution, du skriver til, bede om dokumentation for, at du må handle på vegne af den anden.

Hjælp til MitID

Det er ikke muligt at få fuldmagt til en andens MitID. MitID er personligt, ligesom fx pas og Dankort. Hvis den, du hjælper, ikke selv kan håndtere MitID, så skal vedkommende ikke have MitID.

Du må gerne guide i forbindelse med MitID. Men du må ikke kende en anden persons personlige koder, og du skal huske at kigge væk, når den du hjælper, opretter eller indtaster PIN-kode eller adgangskode. Du må gerne ringe til supporten på vegne af en anden, men personen, som skal hjælpes, skal være til stede og selv kunne oplyse fx sit bruger-ID.

Fuldmagt til digital selvbetjening

Med en fuldmagt kan den person, du hjælper, give dig lov til at hjælpe digitalt, fx med at melde flytning på borger.dk eller få adgang til sundhedsjournalen på sundhed.dk.

Forskellige fuldmagter giver adgang til forskellige ting. Det skyldes blandt andet, at et fuldmagtsforhold bør være baseret på tillid. Den person, der har brug for hjælp, bør altid have kontrol over, hvad andre kan gøre på hans eller hendes vegne.

Du kan få fuldmagt til mange offentlige selvbetjeninge gennem Digital Fuldmagt, som oprettes på borger.dk/digitalfuldmagt. Den, du hjælper, kan underskrive enten med MitID eller på en papirblanket. Borgerservice kan også hjælpe med oprettelsen.

Det er ikke alle offentlige selvbetjeninge, der har valgt at være med i Digital Fuldmagt. Tag kontakt til fx kommunen eller hospitalet, hvis du er i tvivl.

Mange private virksomheder, fx banker, pensions- og forsikringsselskaber, giver også mulighed for, at du kan få fuldmagt til at hjælpe digitalt. Kontakt den enkelte virksomhed for at få mere at vide.

Fremtidsfuldmagt og generalfuldmagt

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. Læs mere om oprettelsen på borger.dk/fremtidsfuldmagt

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

En generalfuldmagt er en fuldmagt, der kan rumme alle handlinger. Du skal dog være opmærksom på, at mange myndigheder ikke accepterer den på grund af den åbne formulering. Undersøg altid med den relevante myndighed eller område, hvordan de håndterer fuldmagter.

Når det digitale ikke længere er en mulighed

Hvis den, du hjælper, ikke kan være digital, er der hjælp at hente. Den offentlige sektor har pligt til at sikre, at alle borgere, digitale eller ej, har adgang til alle offentlige services.

I borgerservice kan man blive fritaget fra Digital Post. Så modtager man i stedet post fra den offentlige sektor med brevpост.

I den offentlige sektor findes der altid alternativer til digitale løsninger, fx et telefonnummer, man kan ringe til, eller en blanket på papir. Man skal blot oplyse, at man er fritaget fra Digital Post, når man henvender sig.

Her kan du få hjælp

- Bliv klogere på digital hjælp på: <https://www.borger.dk/kampagnesider/digital-hjaelp>
- Du kan få hjælp hos den fællesoffentlige support. Få et overblik over telefonnumre, mailadresser og åbningstider her: digst.dk/it-loesninger/support-til-it-loesninger/
- Der er også hjælp og vejledning at hente i borgerservice. I de fleste kommuner skal du bestille tid, før du kan møde op. Find nærmeste borgerservice og bestil tid på: borger.dk/om-borger-dk/Find-en-myndighed

Sådan kan du hjælpe digitalt
November 2024

Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1301 København K
Telefon 33 92 52 00

ISBN 978-87-93073-55-5