



Til Borgerrådgiveren

## Handicaprådets bidrag til Borgerrådgiverens undersøgelse vedrørende borgeres adgang til digital kommunikation med kommunen

30.09.2024

Handicaprådet takker for inddragelse i forbindelse med undersøgelsen af digitalt udsatte borgeres adgang til kommunens digitale indgange. Vi anerkender og støtter initiativet til denne undersøgelse, da den er vigtig for at sikre, at alle borgere, uanset digitale udfordringer, får lige adgang til kommunens services. Det er afgørende at forstå, hvordan disse borgere oplever kommunikationen med kommunen, og hvordan deres retssikkerhed sikres. Vi ser frem til resultaterne og de kommende anbefalinger, som forhåbentlig vil styrke digital inklusion og borgerservice fremadrettet i Københavns Kommune.

### Handicaprådets svar

*Ad 1. Er det jeres oplevelse, at digitalisering hindrer, at alle borgere har samme adgang til kommunikation med kommunen?*

*- Giv gerne eksempler, hvis det ikke er tilfældet*

Digitalisering kan både forbedre og begrænse borgernes adgang til kommunikation, afhængigt af hvordan det bliver implementeret og hvilke tiltag der bliver taget for at sikre inklusion. For at sikre, at alle har lige adgang, er det vigtigt, at kommunen tilbyder alternative kommunikationskanaler og støtte til dem, der har behov for det.

Her er nogle eksempler i forbindelse med udfordringer ved digitalisering:

### Manglende tilgængelighed

Hvis digitale platforme ikke er tilgængelige, kan det være svært for personer med fx syns- eller hørenedsættelse at navigere på dem. For eksempel kan en webside uden tilstrækkelig skærmlæserkompatibilitet være en barriere for blinde eller svagtsende personer. Dette kan begrænse

deres mulighed for at få adgang til informationer og ansøge om ydelser.

For at imødegå disse udfordringer er universal design en vigtig tilgang. Universal design på digitale platforme sigter mod at skabe løsninger, der er tilgængelige og anvendelige for alle brugere, uanset deres individuelle behov og færdigheder. Ved at integrere principperne for universal design fra starten kan platforme implementere funktioner som tekst-til-tale, alternativ tekst til billeder, klare navigationsstrukturer og tilpasningsmuligheder for farvekontraster og skriftstørrelser. Denne tilgang fremmer inklusion ved at gøre grænsefladerne mere intuitive og fleksible, hvilket forbedrer brugeroplevelsen og sikrer, at alle borgere har lige adgang til vigtige kommunale ydelser og information.

### **Manglende alternative kanaler**

Når en kommune reducerer brugen af traditionelle kommunikationskanaler som telefon og personlige møder uden at tilbyde tilstrækkelige alternative løsninger, kan det skabe store problemer for borgere, især borgere med handicap. Dette rammer særligt personer med nedsat syn, hørelse eller motoriske udfordringer, samt ældre og dem med begrænset digital kompetence. Uden tilstrækkelige alternative metoder risikerer disse borgere at miste adgangen til vigtige kommunale ydelser og informationer, hvilket kan forhindre dem i at få den nødvendige støtte og service.

For at sikre, at digitaliseringen ikke skaber barrierer, er det nødvendigt, at kommunen både fortsætter med at tilbyde traditionelle kommunikationsmetoder og sikrer, at disse er tilgængelige og effektive. Det er ikke nok blot at have begrænsede telefontider eller sporadiske personlige møder; der skal være tilstrækkelig adgang til konstant støtte gennem disse kanaler.

Desuden bør kommunen overveje at tilbyde systematiseret hjælp til borgere, der har brug for støtte til digitale værktøjer, fx gennem oplysningstilbud, etablering af digitale vejledningscentre, hjemmebesøg, vejledning i NemID, brug af mobildata, grundlæggende PC-funktioner og lignende. På denne måde kan kommunen sikre, at alle borgere får mulighed for at drage fordel af moderne

teknologi. Desuden skal kommunen sikre, at chat-funktioner og andre former for teknisk hjælp ligeledes er tilgængelige.

*Ad 2. Har I viden om, at borgere inden for jeres område har udfordringer med kommunens digitale selvbetjeningsløsninger eller øvrige digitale indgange?*

*- Giv gerne eksempler, hvis det er tilfældet*

For borgere med handicap kan kommunens digitale selvbetjeningsløsninger ifm. velkomststanderen (hvor borger kan melde sin ankomst), fornyelse af pas, kørekort, flyttemelding eller ansøgning om offentlige ydelser og støtte, udgøre en væsentlig udfordring. Ofte er disse løsninger ikke designet med hensyn til særlige behov, hvilket gør det vanskeligt for personer med fysiske eller kognitive handicap at anvende dem nemt og effektivt. Disse udfordringer kan føre til, at nogle borgere enten opgiver at bruge løsningerne eller må søge støtte hos familie, venner eller kommunale medarbejdere for at kunne løse deres digitale opgaver. Dette modarbejder målet om at skabe en effektiv og selvstændig digital selvbetjening. Derfor er det afgørende, at kommunens digitale platforme udformes med universel tilgængelighed som en central prioritet, så alle borgere – uanset deres fysiske eller kognitive forudsætninger – får lige adgang til de nødvendige selvbetjeningsløsninger.

Her er nogle konkrete eksempler i forbindelse med udfordringer ved kommunens digitale selvbetjeningsløsninger eller øvrige digitale indgange:

### **Velkomststandere (hvor borger kan melde sin ankomst)**

Høje velkomststandere i indgange kan udgøre en udfordring for borgere med handicap, især dem, der sidder i kørestol eller har nedsat rækkeevne. Standernes højde og placering kan gøre det svært for disse borgere at nå eller bruge dem, især hvis de kræver interaktion via touch-skærme eller knapper, som er uden for rækkevidde. Dette kan skabe en barriere for selvbetjening og gøre det vanskeligt at modtage den nødvendige service uden hjælp, hvilket reducerer tilgængeligheden og inklusionen for alle borgere.

Handicaprådet er opmærksom på, at nogle borgere med handicap fortsat har udfordringer med at bruge velkomststanderne ved borgerserviceindgange. Dette er allerede blevet drøftet med Borgerservice, som har oplyst, at de i 2024 vil arbejde på at forbedre tilgængeligheden. Blandt de foreslåede løsninger er lavere standere samt muligheder som talegenkendelse eller sundhedskortswipe. Derudover vil medarbejdere være til rådighed for at hjælpe borgere, der ikke kan anvende standerne.

### **Selvbetjeningsstandere til pas**

Borgere med handicap står ofte over for betydelige udfordringer, når de benytter Københavns Kommunes selvbetjeningsstandere til pas. Der er særligt behov for forbedringer i tilgængelighed og brugervenlighed, da standernes design ikke altid tager hensyn til kørestolsbrugeres specifikke behov, såsom korrekt højdejustering og nem adgang til skærme og knapper. For eksempel kan det være problematisk for borgere med handicap at tage pasbilledet, registrere deres fingeraftryk og underskrive på skærmen. Det er derfor afgørende at sikre, at standernes design er tilpasset alle brugere. Samtidig kan personer med syns- eller motoriske vanskeligheder have svært ved at navigere i de digitale grænseflader, især hvis skriftstørrelsen er for lille, eller touchskærme er svære at betjene. Manglen på alternative løsninger som stemmestyring eller taktile hjælpemidler begrænser yderligere adgangen.

### **Manglen på tilstrækkelig personalekapacitet på biblioteker og borgerservice**

Manglen på tilstrækkeligt personale på biblioteker og borgerservicecentre kan skabe store problemer for borgere, der har brug for hjælp med digitale løsninger eller andre opgaver. Uden nok personale kan det være vanskeligt for personer at få hjælp til at printe ansøgninger, finde bøger eller få adgang til digitale ydelser. Dette kan føre til frustration og eksklusion.

*Ad 3. Stiller kommunen alternative kommunikationsmuligheder til rådighed for borgere inden for jeres område, som ikke har mulighed for at kommunikere digitalt eller benytte digitale selvbetjeningsløsninger?*

*- Giv gerne eksempler på, hvor der er alternativer/hvor der mangler alternativer*

Københavns Kommune tilbyder en række alternative kommunikationsmuligheder for borgere, der ikke kan benytte digitale løsninger. Dette inkluderer telefonisk support, personlige møder på borgerservicecentrene, papirformularer og muligheden for at indsende ansøgninger på papir. Desuden kan der i visse tilfælde arrangeres hjemmebesøg for borgere, der har svært ved at komme til kontorerne, og i kommunens centre er der mulighed for fysisk assistance til at udfylde formularer og få svar på spørgsmål.

Dog er der stadig områder, hvor tilgangen til alternative løsninger kan være utilstrækkelig. For eksempel kan borgere med fysiske eller kognitive udfordringer finde den fysiske hjælp i borgerservicecentrene utilstrækkelig, og dem med begrænset offentlig transport kan have problemer med at nå centrene. Sprogbarrierer kan også være en udfordring, da der måske ikke altid er tilstrækkelig sprogunderstøttelse til rådighed. Desuden er der ingen tilgængelig hjælp i weekenden, hvilket kan være problematisk for borgere, der kun har mulighed for at henvende sig uden for almindelig arbejdstid. Nogle borgere kan også være uvidende om de eksisterende alternativer, og selvom hjemmebesøg er en mulighed, er det ikke altid praktisk muligt at tilbyde dette. Disse forhold viser behovet for yderligere forbedringer og udvidelser af kommunens alternative kommunikationsmuligheder for at sikre, at alle borgere har lige adgang til de nødvendige ydelser, også uden for almindelig åbningstid.

*Ad 4. Hvad kunne I ønske jer af forbedringer af muligheden for digital kommunikation og selvbetjening i Københavns Kommune?*

Handicaprådet kunne foreslå en række konkrete forbedringer for at styrke digital kommunikation og selvbetjening for borgere med handicap. En central tilgang til at tackle de nuværende udfordringer er at implementere universal design på digitale platforme. Dette indebærer at skabe løsninger, der er tilgængelige og anvendelige for alle brugere, uanset deres individuelle behov og færdigheder. Ved at integrere principperne for universal design fra starten kan man inkludere funktioner som tekst-til-tale, alternative tekster til billeder samt klare og intuitive navigationsstrukturer. Der bør også være tilpasnings-

muligheder for farvekontraster og skriftstørrelser, hvilket fremmer inklusion ved at gøre grænsefladerne mere brugervenlige.

En vigtig forbedring vil være at sikre, at Københavns Kommunes velkomst- og selvbetjeningsstandere, som dem til pasudstedelse, er designet med fokus på tilgængelighed. Dette indebærer justering af højden på skærmene og knapperne, så de er let tilgængelige for kørestolsbrugere og personer med nedsat rækkeevne. Desuden bør digitale skærme tilpasses brugere med syns- og motoriske udfordringer, f.eks. ved at inkludere stemmestyring og større, mere brugervenlige touchskærme.

For at sikre, at digitaliseringen ikke skaber barrierer, er det nødvendigt, at Københavns Kommune fortsætter med at tilbyde traditionelle kommunikationsmetoder, som er både tilgængelige og effektive. Begrænsede telefontider eller sporadiske personlige møder er ikke tilstrækkelige; der skal være konstant adgang til støtte gennem disse kanaler. Især borgere med kognitive udfordringer har behov for, at alle digitale tjenester også tilbydes i analoge former. Handicaprådet foreslår desuden oprettelsen af digitale vejledningscentre og oplysningstilbud for borgere, der har brug for hjælp med digitale værktøjer, herunder vejledning i NemID, brug af mobildata og grundlæggende PC-færdigheder.

Det er også vigtigt at sikre, at borgerservicecentre, biblioteker og andre offentlige institutioner har de nødvendige ressourcer til at støtte borgerne i at navigere i digitale systemer. Implementeringen af digitale løsninger bør altid ske med fokus på lige adgang for alle borgere, hvilket kræver alternative metoder til interaktion, uanset om det er via lyd, tastatur eller personlig hjælp. Ved at tage højde for disse behov kan kommunen sikre, at digital kommunikation og selvbetjening bliver tilgængelig for alle, uanset deres fysiske eller kognitive forudsætninger.

*Ad 5. Har I andre bemærkninger/iagttagelser i relation til emnet, som I ønsker at dele med os?*

Handicaprådet har ingen yderligere bemærkninger eller iagttagelser til emnet, ud over at digital adgang til jobsøgning kan være en udfordring for borgere med handicap.

Mange jobportaler kræver en høj grad af digital kompetence ved udfyldelse af forskellige ansøgningskemaer. I dag er der desuden stillinger, som kun kan søges digitalt, hvilket udelukker muligheden for at indsende analoge ansøgninger. Det er vigtigt at sikre, at alle borgere, uanset deres digitale færdigheder, har lige adgang til jobmuligheder.

Handicaprådet står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål til ovenstående.

Med venlig hilsen



Janne Sander

Forperson for Handicaprådet i Københavns Kommune