

Projektbeskrivelse til digitale initiativer

Projektbeskrivelse - Alle skal med Spor 1

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 1 af 3

1. Baggrund og projektidé

Baggrund

I digitaliseringsstrategiens spor 1 '*Alle skal med*' samles initiativer, der skal styrke kommunernes arbejde med digital inklusion.

Mødet med den digitale offentlige sektor udfordrer fortsat mange borgere. I 2024 oplever 18 pct. af befolkningen udfordringer - enten fordi de ikke bruger offentlige digitale løsninger, fordi de har svært ved det digitale, eller fordi de har svært ved at navigere i den offentlige sektor ([Digitaliseringsstyrelsen 2025](#)).

Forskning viser, at borgernes tillid til digitale offentlige løsninger formes på tre niveauer:

- **Individniveau** – borgerens egne erfaringer og digitale forudsætninger
- **Myndighedsniveau** – oplevelsen af myndighedernes troværdighed, kompetence og åbenhed
- **Løsningsniveau** – kvaliteten af selve løsningen: funktionalitet, brugervenlighed og design ([\(Kristensen, Brünner og Duminski, 2021\)](#)).

Digital inklusion og tillid hænger sammen: Når borgere oplever, at de kan forstå og anvende de digitale løsninger, og at der er hjælp og vejledning, når de har brug for det – så øger det deres oplevelse af, at systemet er til for dem. Det skaber tryghed og tillid.

Kommunerne har en rolle på alle tre niveauer, men det er særligt på løsningsniveau, hvor vi i Kommunernes Digitaliseringsprogram kan styrke digital inklusion og skabe gode digitale møder med borgerne – og dermed også styrke tilliden til den digitale offentlige sektor.

Også i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2026-2029 (FODS) er digital inklusion et centralt fokusområde. Men der er stadig meget kommunerne selv kan gøre, og det har vi fokus på i digitaliseringsstrategiens spor 1 '*Alle skal med*'.

Projekt idé

Formålet med sporet er at understøtte kommunernes arbejde med digital inklusion. I første omgang organiseres sporet i fem delprojekter. Der kan i løbet af strategiperioden igangsættes flere indsatser, hvis der opstår behov for det.

Delprojekt 1: Videndeling om effekt

I første halvdel af 2026 bliver projektet "Videndeling om effekt", der udspringer af forrige strategiperiode, afsluttet. I projektet indhentes viden om indsatser, der fremmer digital inklusion, samt hvordan der kan måles effekter af indsatserne.

Det er forventningen, at der i nogle af de indsatser, der identificeres, vil være målbare effekter. Formålet med at forsætte indsatsen er at give kommunerne støtte og vejledning til at igangsætte og implementere indsatser, der fremmer digital inklusion, og som har vist synlige effekter.

På baggrund af konklusionerne i projektet "Videndeling om effekt" skal der tages stilling til, om der skal laves udbredelsesaktiviteter af de mest lovende aktiviteter i anden halvdel af 2026 under spor 1 '*Alle skal med*'.

Digitaliseringsrådet vil blive forelagt en egentlig projektbeskrivelse, når vi har et tilstrækkeligt vidensgrundlag.

Delprojekt 2: Udbredelse af nye teknologier og arbejdsgange

I første halvdel af 2026 bliver projektet "Udbredelse af nye teknologier og arbejdsgange", der udspringer af forrige strategiperiode, afsluttet. I projektet afprøves nye teknologier ift. om de kan bidrage til mere inklusion, særligt med fokus på den skriftlige brevkommunikation mellem kommune og borger. Det er forventningen, at der i afprøvningen af nye teknologier, der kan fremme digital inklusion, kommer indsigter og ideer til løsninger, som kan bæres ind i et nyt projekt. Formålet vil være at fortsætte udbredelsen af inkluderende teknologier og arbejdsgange samt arbejde på at nedbryde de barrierer, der måtte være.

På baggrund af konklusionerne i projektet "Udbredelse af nye teknologier og arbejdsgange" skal der således tages stilling til, om der skal arbejdes videre med indsigter og løsninger i anden halvdel af 2026 under spor 1 '*Alle skal med*'. Digitaliseringsrådet vil blive forelagt en egentlig projektbeskrivelse, når vi har et tilstrækkeligt vidensgrundlag.

Delprojekt 3: Implementeringsstøtte til udbredelse af Digital Fuldmagt , herunder fuldmagter til kontakt

Civilsamfundsorganisationer påpeger, at det i dag er en udfordring for støttepersoner at hjælpe, da de ofte bliver afvist når de kontakter myndigheder på vegne af en borger. Fuldmagter til kontakt muliggør at sagsbehandlere kan være i dialog (f.eks. via telefon eller Digital Post) med én borger om en anden borgers sag, da fuldmagtsforholdet dermed er dokumenteret over for myndigheden.

I løbet af 2026, når data om fuldmagter til kontakt udstilles i SAPA, kan kommuner tage fuldmagter til kontakt i anvendelse, hvilket mange kommuner ser et stort potentiale i.

Sporet vil desuden omfatte implementeringsstøtte til udbredelse af Digital Fuldmagt i selvbetjeningsløsninger. På dette område forelægger allerede vejlednings- og hjælpemateriale, hvorfor fuldmagt til selvbetjening forventes at fylde mindre.

Delprojekt 4: Implementeringsstøtte til udbredelse af Digitalt Samtykke

Den fællesoffentlige samtykkeløsning, Digitalt Samtykke, skal skabe værdi for både borgere og medarbejdere. Borgerne skal tilbydes en let indgang til at give samtykke, fx mundtligt på møder i det offentlige eller som del af digitale forløb og selvbetjening. For offentlige myndigheder skal Digitalt

Samtykke skabe værdi ved at gøre det nemmere at indhente og håndtere samtykker. Udbredelse af løsningen sker i regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2026-29. Dette spor skal sikre implementeringsstøtte i forhold til særlige kommunale vinkler og samtidig sætte fokus på hvordan Digitalt Samtykke kan understøtte digital inklusion.

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 3 af 3

2. Resultatmål

Der opstilles i alt fire resultatmål, som projektet skal realisere i løbet af strategiperioden:

Projektets resultatmål:

- 1) Kommuner får en stærk fælles viden om indsatser og løsninger, der fremmer til digital inklusion
- 2) Kommunerne bliver endnu bedre til at håndtere borgernes barrierer for at kunne deltage i en digital offentlig sektor
- 3) Kommunerne får mere viden om teknologier, der inkluderer borgere med få eller ingen digitale kompetencer, og flere kommuner tager teknologien i anvendelse
- 4) Kommunerne får mere gavn af fællesoffentlige løsninger, der fremmer digital inklusion, som fx fuldmagter til kontakt og Digitalt samtykke

3. Tidsplan

Delprojekterne opstartes i 2026 i forbindelse med, at den samlede digitaliseringsstrategi træder i kraft. Alle fire delprojekter opstarter i 2026 og der afsættes foreløbigt midler til indsatsen i 2026. Herefter skal der tages stilling til, om de skal forlænges. Delprojekt 4 forventes at fokusere på en intensiv indsats i 2026 og 2027, mens delprojekt 5 forventes at forløbe til og med 2029.

4. Organisering og ansvar

Styringen af aktiviteter under Spor 1. *Alle skal med* forankres i KL's Digitaliseringsråd.