Ældre Sagen

Mennesket i det digitale samfund

Louise Kambjerre Scheel
Chefkonsulent, Samfundsanalyse

Chefkonsulent med ansvar for digitaliseringsområdet

Digitalisering
Rettigheder og pligter i samfundet

Kontanter
Retten til at betale kontant og adgangen til kontanter

It-kriminalitet
Kampen mod digital svindel, rettigheder til ofrene

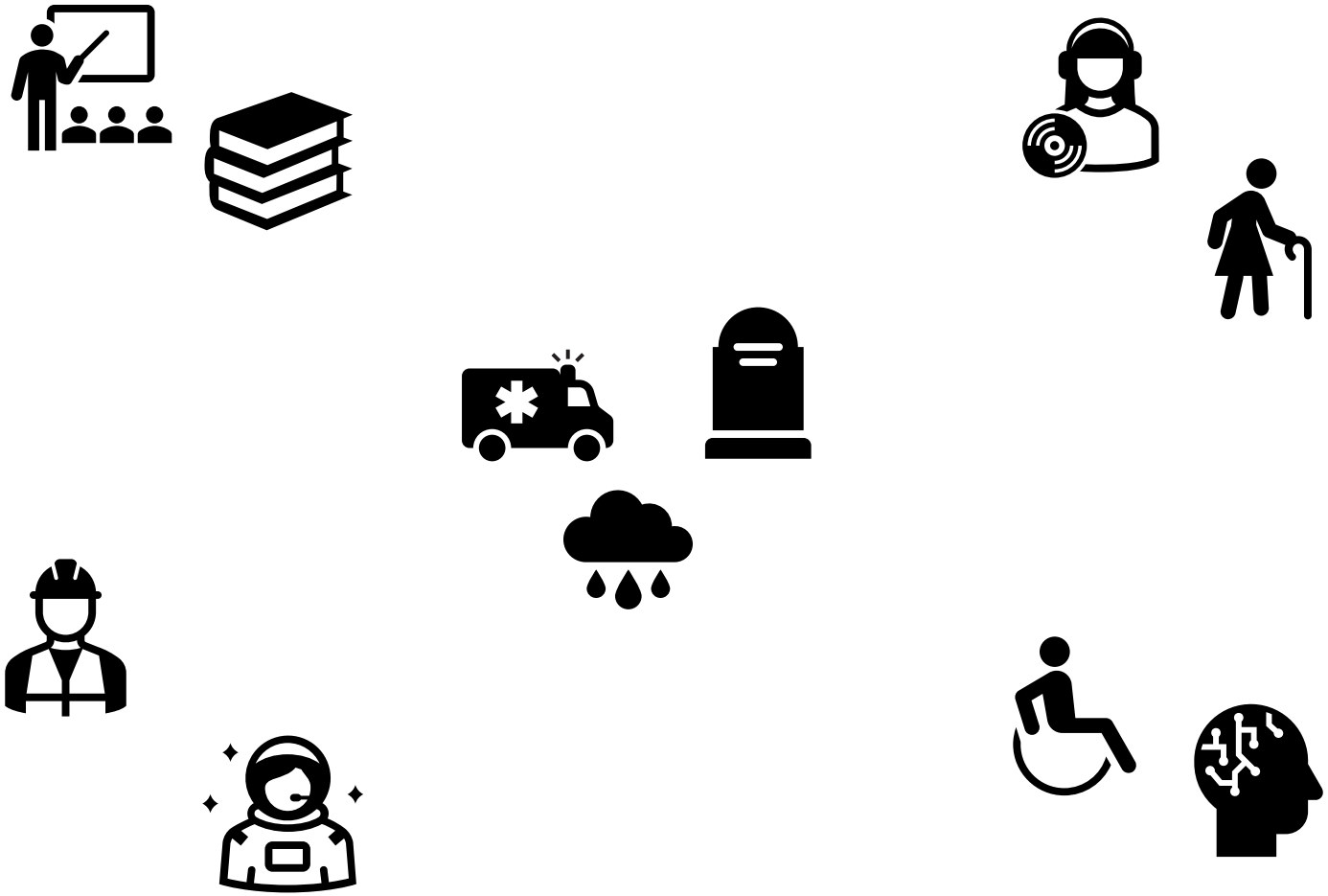
Digital sundhed
Digitale konsultationer, behandling i hjemmet

Det private
Bankerne, tele-/internet, private apps etc.

Diverse
Rejsekort som app
Kobbernettet, posten

Fortællingen

....og realiteterne:
Digital udfordrethed kommer i mange versioner



Befolkningsundersøgelsen 2023

Epinion og Ældre Sagen (2023):
Mere end 2.670 svar med overrepræsentation af 55+ årige. 2.012 *via telefon* og 658 via mail.

- Mere end **hver tredje** (35 pct.) føler sig **udfordret** af digitaliseringen
- Ca. **en halv million** er i høj eller meget høj grad er udfordret digitalt.
- Hele **86 pct.** mener, at det er vigtigt at kunne komme til at tale med et menneske
- Mere end **hver fjerde** (26 pct.) over 75 år oplever, at digitaliseringen gør, at de **ikke kan klare sig selv**
- Mellem **6 og 12 pct.** oplever **helbredsmæssige udfordringer**, som gør det svært at benytte digitale løsninger MEN blandt 84+ år er det **29 pct**.

Hvordan påvirker det?
- Identiteten/selvopfattelsen
- Social
- Økonomisk
- Sammenhængskraft
- Medborgerskab

Kilder:
https://www.aeldresagen.dk/maerkesager-og-resultater/viden-og-tal/analyser-og-undersoegelser/2023-oplevelser-udfordringer-digitalt-samfund

Hvad er konsekvenserne?

- Truet **retssikkerhed**
  - Næsten 400.000 danskere har opgivet at få en offentlig ydelse, fordi kontakten med de offentlige myndigheder var digital.

- Fald i **tillid** i samfundet
  - Fald i hvor mange der oplever at det digitale gavner og fald i tilid til håndteringen af borgernes data

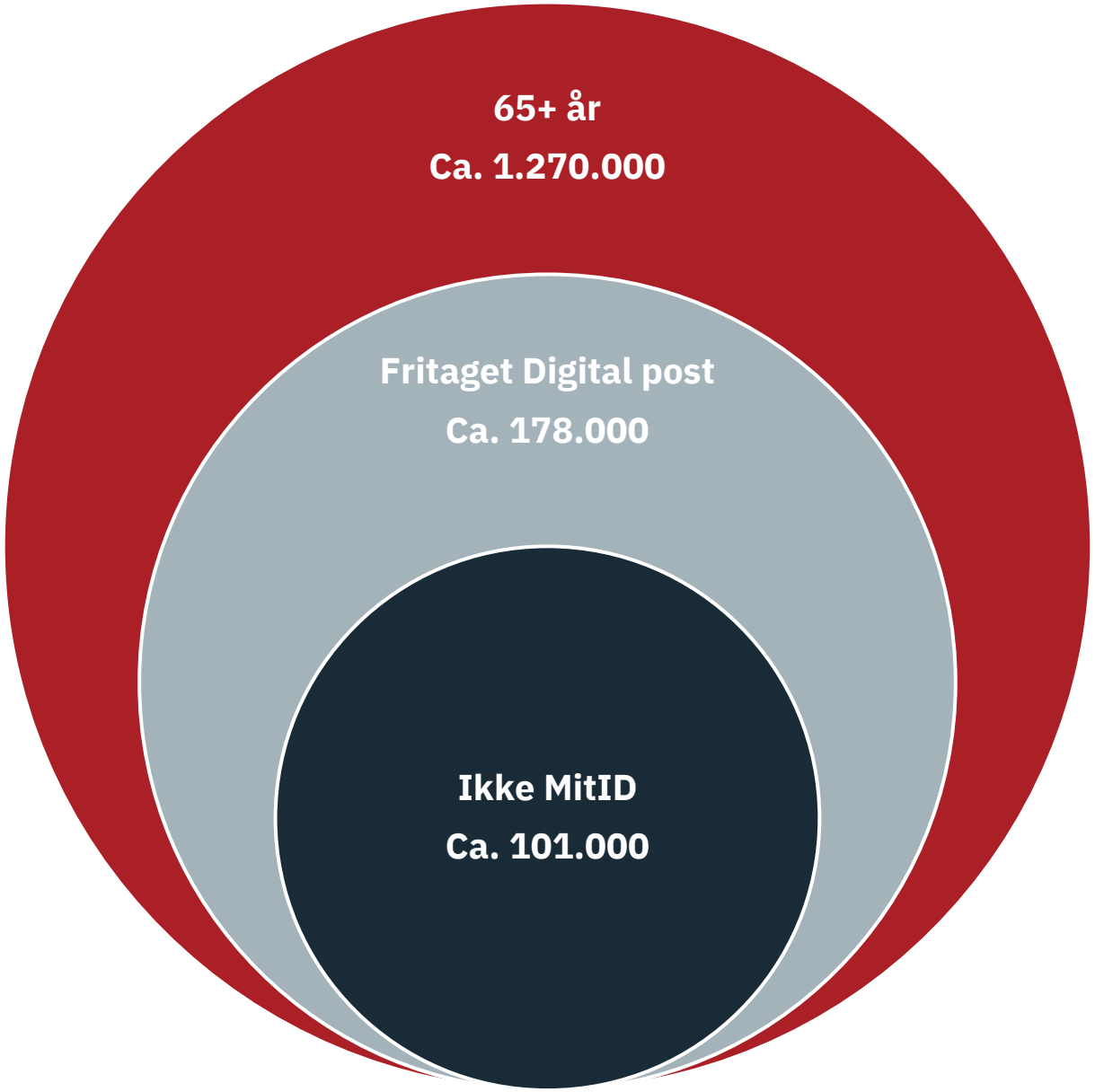
- Et **demokratisk** problem fx forskydning i magtbalancen mellem borger og stat
  - Digitaliseringen forskyder ansvar fra det offentlige system til borgeren.

- Skaber **afhængighed** af pårørende
  - Både til offentlige og private gøremål

- Jagten på **hjælp** – nogle steder bedre en andre.
  - Hjælpen opsøges hos Borgerservice og hos frontpersonale i kommunerne
  - Sociale relationer

Kilder:
IMR og ADD-projektet, Magtudredningen 2.0, Ældre i tal, Ældre Sagen, Det skal du ordne på nettet – om digitalt udsatte ældre, ITU

Ældre i tal


65+ år
Ca. 1.270.000
Fritaget Digital post
Ca. 178.000
Ikke MitID
Ca. 101.000

Tal på hjælp – Ældre Sagen analyse (feb. 2026)

Kilde: Ældre i Tal om it-anvendelse i befolkningen 2025

Det offentlige

- Det er **hver femte** adspurgte, som har haft brug for hjælp til Digital Post
  eller offentlige digitale selvbetjeningsløsninger

  - Blandt de yngste (15-24 år) ville **74 pct.** have behov for hjælp *uanset*, om kontakten var digital
  - Blandt de ældste (80-89 år) havde **68 pct.** primært brug for hjælp, *fordi* kontakten er digital

Det private

- Ca. **40 pct.** af de 75-89-årige ved ikke, hvordan de installerer en app (ca. 210.000 personer).

- Det er **over 70 pct.** af de 15-54-årige, som har hjulpet andre med deres private digitale løsninger

  - Installation af apps (62 pct.)
  - Net-/mobilbank (51 pct.)
  - Kontakt til private firmaer, fx tele/internet, post/pakke (34 pct.)

Det dobbelte benspænd

De ”gamle” benspænd:

- DJØF-sproget
- Læsefærdigheder/dansk om andetsprog etc.

PLUS

De ”nye” bespænd

- Selvbetjening
- Chatbots
- Henvisning til hjemmesider
- Kortere åbningstider
- Henvisning til pårørende, andre

Hvad sikrer reel adgang:

- Adgang til at tale med et menneske
  - Telefonisk
  - Fysisk fremmøde
- Velfungerende post
- Velfungerende kollektivt transport
- Velfungerende telefoni

Ikke-digitales udfordringer

Fuldmagtsinitiativ i FODS 2026-2029

Initiativ 2 i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2026-2029 omhandler udbredelse og videreudvikling af Digital Fuldmagt. Formålet med initiativet er, at færre borgere skal opleve udfordringer ved at hjælpe eller modtage hjælp til digitale gøremål. Initiativet er delt op i to spor:

- I spor 1 er der fokus på videreudvikling og udbredelse af Digital Fuldmagt, så borgere, der skal have hjælp eller hjælpe andre i fremtiden, vil have én indgang til digitale fuldmagter i det offentlige.
- Spor 2 omhandler en analyse af behovet for en digital samlet fuldmagt. Hvis den nye digitale samlede fuldmagt bliver til virkelighed, vil man kunne give alle fuldmagter i Digital Fuldmagt på en og samme tid – både de, der er tilgængelig i dag, og de fuldmagter, der kommer til i fremtiden. Den digitale samlede fuldmagt vil forventeligt også kunne anvendes i relevante private løsninger. Således får borgere én digital fuldmagt, der kan bruges på tværs af både den offentlige og private sektor.

Initiativet indebærer dermed en styrket indsats i arbejdet med at gøre det nemmere både at hjælpe andre og at få hjælp til at agere i digitale selvbetjeningsløsninger.

Du kan læse mere om FODS 2

Den fællesoffentlige digita

Ekstra Bladet | Køb Ekstra Bladet+ | Play | Podcast

SAMFUND 16. feb. | Gem artikel

Postskandale vokser: Over 50 breve fundet i privat skraldespand

Dao er netop blevet anmeldt til Datatilsynet efter problemer på syddanske sygehuse, og nu har Ekstra Bladet talt med en borger, der fandt over 50 breve i sin skraldespand. Dao forklarer sagen med, at en omdeler 'groft har forsømt sit arbejde'

Tidsbestilling er til glæde for borgerne, fordi de bedre kan planlægge deres tid, siger Københavns borgerservicechef. Designet til middelklassen, siger Rådet for Socialt Udsatte, der slår alarm over, at ældre, socialt udsatte og borgere med handikap eller livskriser kobles af.

Ingen har klaget: I København opfattes tidsbestillingen til Borgerservice som en succes

Forside > Mærkesager & resultater > Nyheder > Ældre Sagen kræver gratis transport til de ikke-digitale

Ældre Sagen kræver gratis transport til de ikke-digitale

Ældre Sagen kræver gratis transport til de ikke-digitale, mens de venter på en fakturaløsning til deres Basiskort.

06.05.2026

Den lovede fakturaløsning er ikke klar til tiden og kommer først til september. Indtil da kan en stor gruppe danskere ikke bruge kollektiv transport. Derfor opfordrer Ældre Sagen trafikselskaberne bag Rejsekortet til at lade den gruppe rejse gratis, indtil fakturaløsningen er i brug.

Rejsekortet er på kort tid blevet erstattet af en app, men den er ikke for alle, og når det fysiske rejsekort om kort tid lukker, er det planlagte ikke-digitale alternativ stadig ikke klar.

Mange er nervøse

Det gælder de mennesker, der allerede er hårdt ramt af den digitale udvikling i vores samfund.

Ældre Sagen er dybt frustreret over, at selskaberne bag Rejsekortet ikke har

Ikke-digitales adgang til det private

Ingeniøren

Mobiler Mobilabonnementer Internet Tablets Tilbehør

Hvis du ikke kan få MitID, kan ejerskifte være en mulighed

Der kan være situationer, hvor det ikke er muligt at få MitID. Du kan læse mere om det på www.mitid.dk. I sådanne tilfælde kan en pårørende med MitID overtage abonnementet ved at I laver et ejerskifte.

Et ejerskifte betyder, at:

- Den nye ejer står for abonnement og betaling fremover.
- Du undgår besværet med at få MitID.
- Det bliver nemmere for dig, at få hjælp til fremtidige ændringer.

Ring til kundeservice på 72 10 01 00, så hjælper vi jer igennem processen.

Hvis MitID og ejerskifte ikke er en mulighed

Har du ikke mulighed for at få MitID eller overdrage abonnementet til en pårørende, så er du meget velkommen i en af vores butikker eller ringe til kundeservice på 72100100 – så finder vi sammen en løsning, der passer til dig og dine behov.

Du kan finde din nærmeste butik på Find din nærmeste Telenor-butik | Telenor.

Kontantløst kaos foran Danske Bank: Kunder står i 40 meter lang kø

Danske Bank har så få kontantkasser i landet, at utilfredse kunder står i kø foran Sjællands eneste kasseekspedition i over 40 minutter.

Del artiklen

Sagens kerne

Det offentlige
- Fravalgt MitID
- *Fritaget* digital post
- *Fritaget* digital selvbetjening

Tal
Digital post fritaget:
ca. 240.000 (heraf 178.000 65+ år)

har ikke MitID:
ca. 120.000 (heraf 101.000 65+ år)

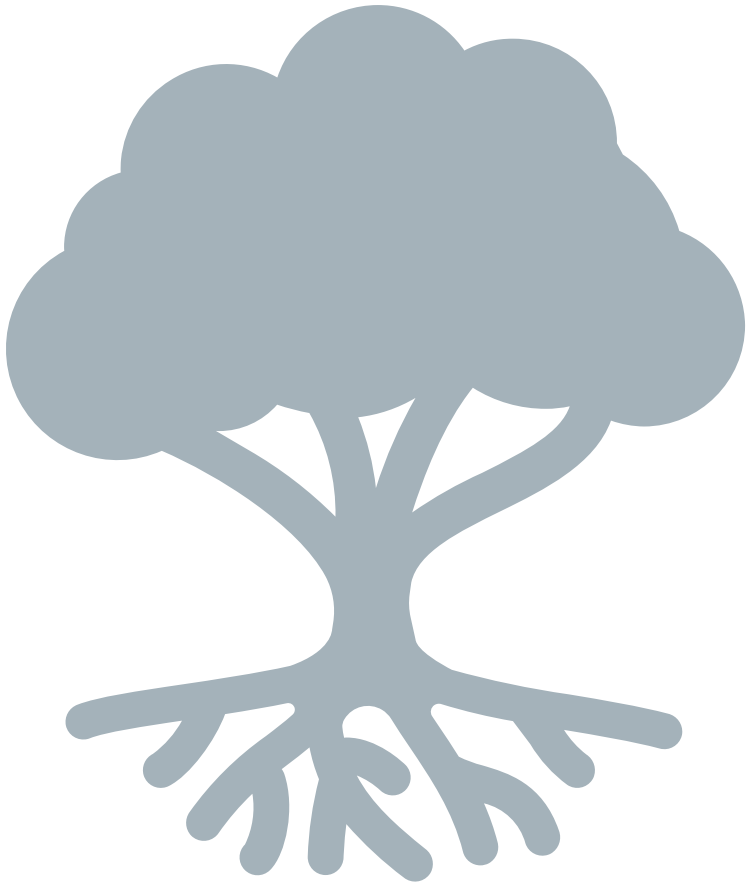
! Overvægt af ældre, men ikke isoleret til at være et ældreproblem

Det private
- Digitale post via
  - e-Boks, MitID, egne løsninger etc.
- Digitale selvbetjeningsløsninger

- **Kan man være ikke-digital?**
  - Ofte krav om MitID og MobilePay
  - Digitale løsninger skrives ind i kundeaftalen

- **Kritisk infrastruktur for den enkelte**
  - Banker (pligt til NemKonto – ikke ret til adgang til banken)
  - Telefoni (ikke ret til adgang til telefoni/internet)
  - Post: (hvad er landsdækkende postservice?)
  - …Forsyning, forsikring, fornødenheder

Et systemisk problem
(og en lille analyse)



Konsekvenser:
- Eksklusion
- Manglende adgang/frit valg/handlerum
- Afhængighed af andre/beov for hjælp
- Umyndiggørelse
- Øget ulighed

Problemet:
- Stort fokus på udbredelse af digitale løsninger
- Mere selvbetjening
- Hurtig indtjening
- Det digitale virker i mange situationer = mindre kundekontakt
- Færre kunder har særlige behov = mindre fokus på de udfordrede
- Kundeanalyser med afsæt i virksomhedens selvfortælling
- Det er en dårlig businesscase at have “besværlige”kunder – effektivisering og gevinstrealisering vægter tungere.

Kerneårsager:
- 20+ års digitaliseringsstrategi uden reelt indsigt i befolkningen har formet fortællingen om det digitale menneske
- Digitaliseringen i samfundet er udrullet uden fastsættelse af individets rettigheder inden for privat kritisk infrastruktur
- Manglende fælles ansvar for digitalt udfordrede menneskers behov på tværs af politikere, myndigheder og private virksomheder.

Ældre Sagen mener

Der skal altid være et **alternativ** til den digitale løsning

Der skal altid være mulighed for at **tale med et menneske**

Det offentlige: Der skal altid være mulighed for **fritagelse**, og den skal kunne bruges på tværs af alle offentlige myndigheder

Det private: Der skal være **adgang til privat** kritisk infrastruktur for alle uanset digitale kompentecer (hvordan arbejder vi på)

Et aktuelt dilemma: fuldmagtsløsninger

Ældre Sagen høringssvar vedr. lovforslag om ændring af lov om Digital Post

"For":
Digitale fuldmagter er for mange en **hjælp**, og vi ved, at det **efterspørges** af mange.

Opmærksomhedspunkter:
Vi er dog samtidig opmærksomme på, at digitale fuldmagter ikke altid er svaret, da vi helt grundlæggende mener, at man skal have adgang til at kunne **varetage egne interesser**, uanset om man er digital eller ej

Vi frygter, at de nogle gange bliver taget i brug som en **nødløsning**.

Vi mener, at fuldmagter altid skal betragtes som **et tilbud og ikke en nødvendighed**.

Vi påpeger samtidig, at **presset på de pårørende** allerede er meget stort, og at **retssikkerheden** altid skal være i højsædet.

Og dertil et forslag:
Afslutningsvis opfordrer vi til at undersøge muligheder for et simplere system.

Spørgsmål?

Hvad fylder hos jer?

Ældre Sagen