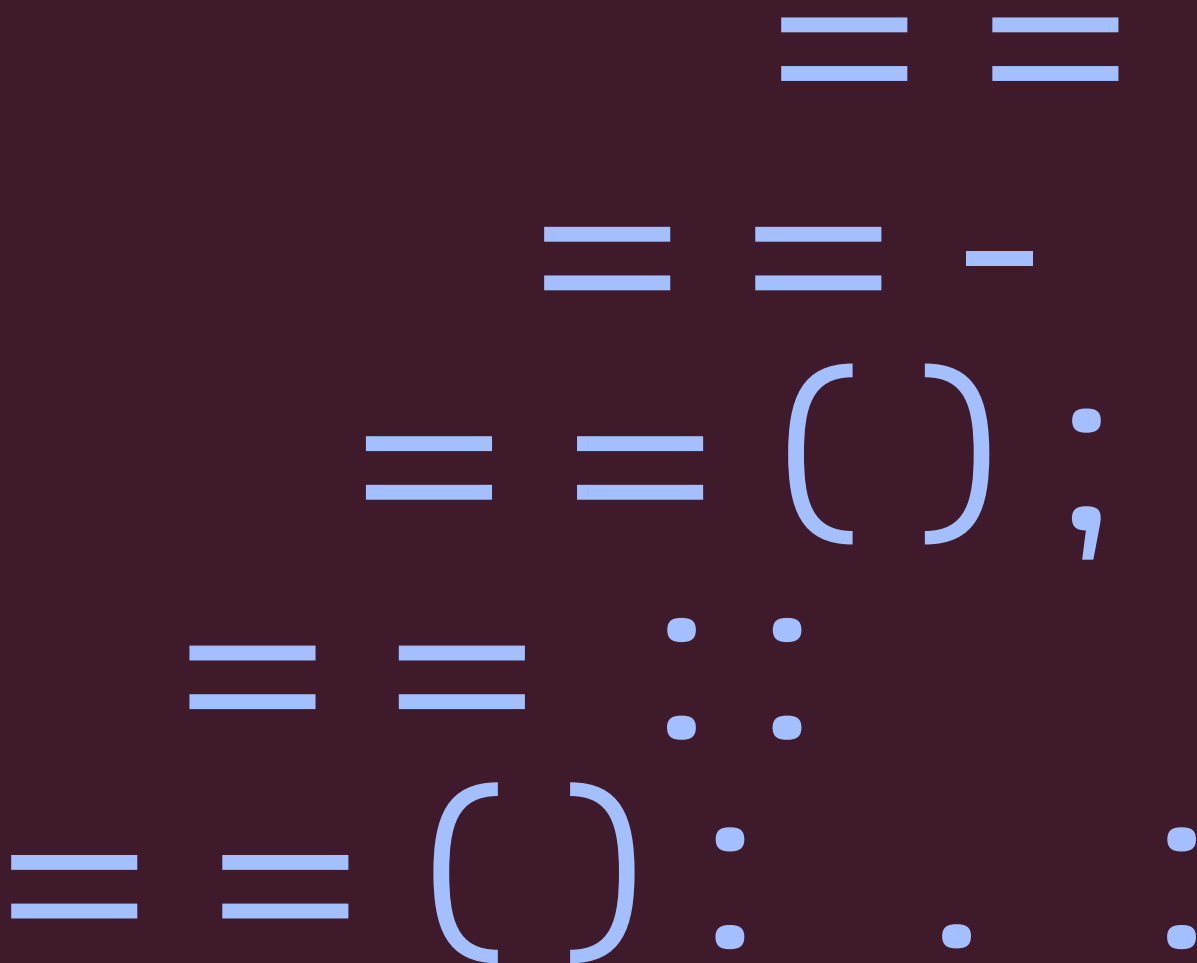


Vejledning til myndigheder

Læse- og skriveadgang i Digital Post



Indhold

1. Dokumenthistorik	3
1.1 Referencer.....	3
2. Indledning	4
2.1 Om vejledningen	4
3. Løsningen	5
3.1 Sådan ser det ud	6
3.2 Visningsklienter	7
4. Juridisk baggrund	8
4.1 Fuldmagtsforholdet	8
4.2 Hvornår skal der efterspørges en fuldmagt?.....	9
4.3 Stillingsfuldmagt.....	9
4.4 Oprettelse af fuldmagt	10
5. Oplysningspligt.....	11
5.1 Link til myndighedens egen oplysningstekst.....	11
6. Teknisk beskrivelse	15
6.1 Systemunderstøttelse	15
6.2 Metadata og systembesked	16

1. Dokumenthistorik

Historikken giver overblik over de seneste dokumentopdateringer.

Version	Dato	Forfatter	Status	Bemærkning
1.0	13.09.2024	Digitaliseringsstyrelsen	Udarbejdet	Offentliggjort på digitaliser.dk

1.1 Referencer

Reference	Titel	Forfatter	Link
Tekniske integrationsvejledning	Technical Integration	Netcompany	https://digitaliser.dk/digital-post/vejledninger/technical-integration
Vejledning til Rettighedsportalen	Vejledning til Rettighedsportalen	Digitaliseringsstyrelsen	https://digitaliser.dk/digital-post/vejledninger/rettighedsportalen
Vejledning til Administrativ Adgang	Vejledning til Administrativ Adgang	Digitaliseringsstyrelsen og Netcompany	https://digitaliser.dk/digital-post/vejledninger/administrativ-adgang

2. Indledning

Med baggrund i den politiske aftale om indsatser for digital inklusion fra juni 2023 og Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2022-25 har Digitaliseringsstyrelsen i 2024 indført læse- og skriveadgang i Digital Post-løsningen.

Læse- og skriveadgang er et tilbud til borgere, der har behov for hjælp til Digital Post fra familiemedlemmer, nære relationer og lignende.

Med læse- og skriveadgang kan en borger give en anden person adgang til at læse, skrive og sende Digital Post på sine vegne.

Kommunikationen foregår i borgerens Digital Post, og dermed understøtter læse- og skriveadgang en transparent anvendelse af Digital Post, der sikrer borgeren indsigt i sin egen sag.

2.1 Om vejledningen

Denne vejledning er målrettet digitaliseringskonsulenter, det vil sige personer, der vejleder om og implementerer digitale initiativer og processer i offentlige myndigheder.

Formålet med vejledningen er at forberede myndighederne på at behandle sager, der inkluderer læse- og skriveadgang i Digital Post. Det gælder for eksempel teknisk opsætning eller forhold, som en sagsbehandler skal være opmærksom på, når en meddelelse i Digital Post er skrevet på vegne af en borger.

Sagsbehandlere i Borgerservice kan orientere sig i Digitaliseringsstyrelsens [Vejledning i Digital Post sagsbehandling i Borgerservice](#), der beskriver processer og blanketter i forbindelse med læse- og skriveadgang i Digital Post.

I nærværende vejledning benævnes personen, der giver adgang til læse- og skriveadgang "borger", og personen, der får adgang "adgangshaver".

3. Løsningen

Læse- og skriveadgang er en funktionalitet, der kan vælges til på samme måde som den eksisterende læseadgang. Læseadgang består uændret.

En borger kan tildele læse- og skriveadgang til en eller flere personer. Med en læse- og skriveadgang kan adgangshaver læse, skrive, besvare, videresende og flytte meddelelser for en borger i borgerens Digital Post.

Adgangshaver logger ind i Digital Post med sit eget MitID (eller MitID Erhverv) og skifter til borgerens Digital Post for at læse, skrive og sende post på vegne af borgeren. Borgeren står som afsender, og myndighedens svar sendes til borgerens Digital Post - også når det er en adgangshaver, der sender Digital Post til en myndighed på vegne af en borger. Men adgangshavers navn vil ligeledes fremgå af meddelelsen. (Se Figur 1: Model for brugen af læse- og skriveadgang).

Adgangshaver kan også administrere borgerens kontaktoplysninger til adviseringer og NemSMS i Digital Post. Og adgangshaver kan opsætte sig selv til at få en mail om, at borgeren har modtaget Digital Post.

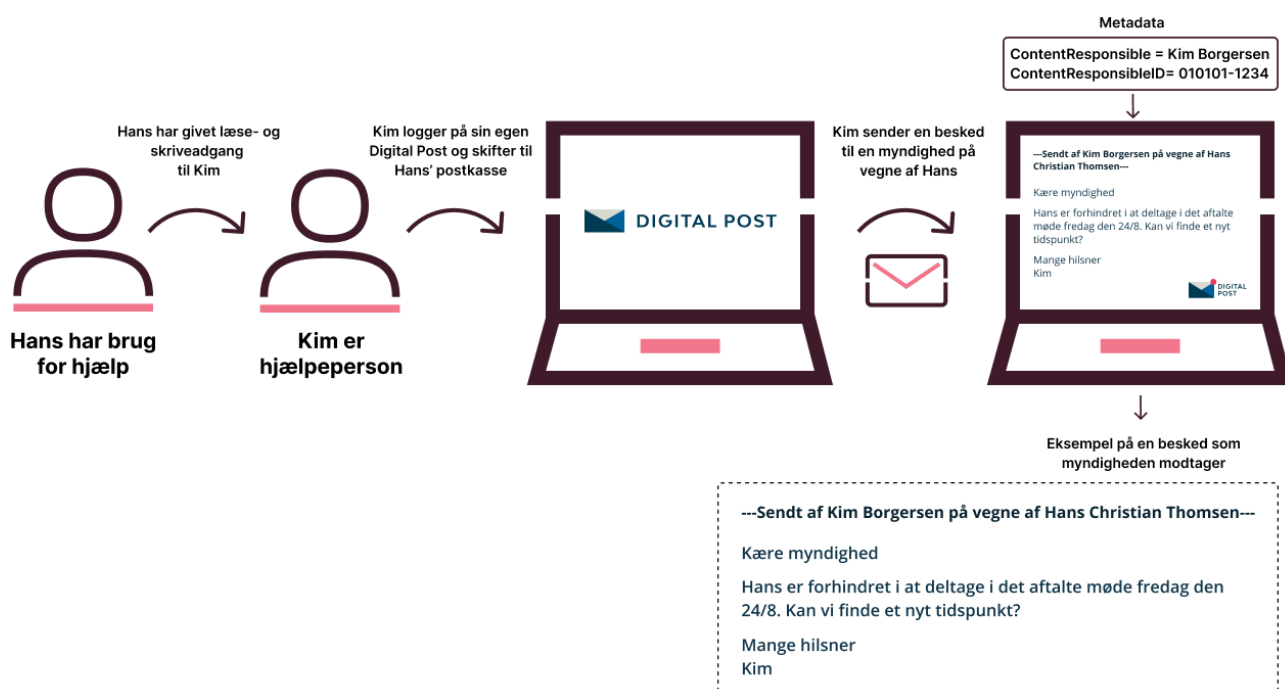
Adgangshaver kan flytte meddelelser til mappen 'Slettet post', men det er kun borgeren, der kan slette sine meddelelser permanent.

Administration af adgange, dvs. at tildele, ophæve og anmode om læse- og skriveadgang, sker ved at logge på Digital Post på borger.dk eller ved personlig henvendelse i Borgerservice, hvor det er muligt at få hjælp til at tildele eller anmode om læse- og skriveadgang.

3.1 Sådan ser det ud

Offentligt ansatte, der behandler Digital Post, kan nemt se, at en meddelelse er skrevet af adgangshaver på vegne af en borger. Meddelelsen i Digital Post indledes med denne formulering: "Sendt af [adgangshavers navn] på vegne af [borgers navn]". Figur 1 er en model for brugen af læse- og skriveadgang:

Figur 1



Hvis adgangshaver er en virksomhed, fx et advokatfirma, vil virksomhedens navn fremgå af den indledende formulering i meddelelsen. Hvis virksomheden fx hedder Acme, vil der stå 'Sendt af Acme på vegne af Hans Christian Thomsen'.

Hvis adgangshaver fx er en advokat, og myndigheden ønsker at kende partens identitet, vil myndigheden som regel kunne se dennes identitet ud fra signaturen i meddelelsen.

Adgangshavers cpr- eller CVR-nummer vises ikke i selve meddelelsen, men er tilgængeligt for den modtagende myndighed i metadata for meddelelsen (Memo). Se afsnittet Teknisk beskrivelse.

3.2 Visningsklienter

Læse- og skriveadgang kan anvendes på de offentlige, borgervendte platforme til Digital Post: borger.dk og Digital Post-app og på de private platforme mit.dk og e-Boks. Figur 2 viser, hvilke funktioner de enkelte platforme understøtter:

Figur 2

	Digital Post på borger.dk	Digital Post-app	e-Boks web	e-Boks app	Mit.dk web	Mit.dk app
Administrere adgange, dvs. tildele, ophæve og anmode om adgang	x					
Skrive besked på vegne af en anden	x	x	x		x	x
Besvare besked på vegne af en anden	x	x	x	X	x	x
Videresende besked til e-mail, myndighed, Digital Post-modtager	x	x	x		kun til e-mail og myndighed	kun til e-mail og myndighed
Administrere beskeder fx håndtere mapper, flytte beskeder, markere som læst/ulæst, flytte til "Slettet mappen"	x	x	x	X	x	x
Administrere borgers adviseringsoplysninger	x					
Administrere adgangsgivers NemSMS	x					
Se adgangsgivers hændelseslog	x				x	x

4. Juridisk baggrund

4.1 Fuldmagtsforholdet

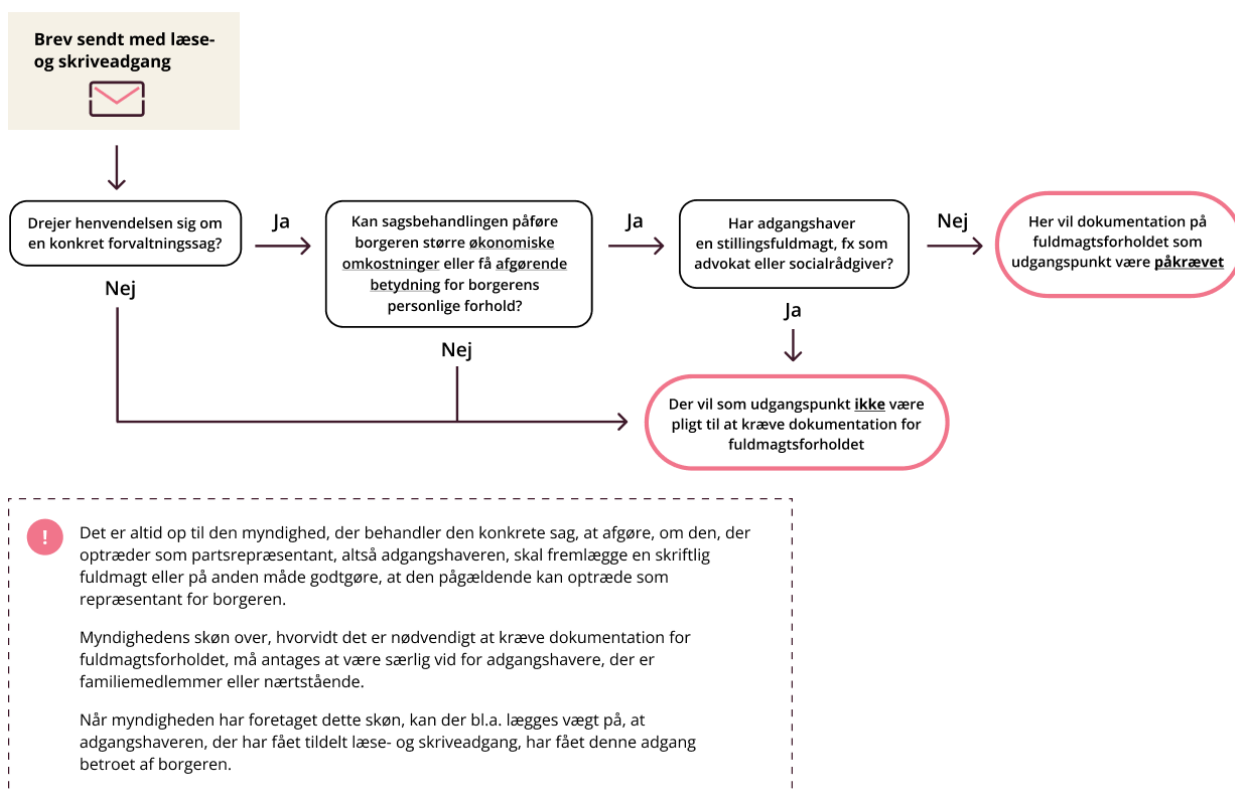
En læse- og skriveadgang kan ikke i sig selv anses for at være en fuldmagt. Der er derfor et krav om, at adgangshaver har fuldmagt til at handle på den pågældendes vegne. Det gælder også for en juridisk person, der udarbejder og sender breve til en myndighed på vegne af en part i en forvaltningssag. Ligesom det gælder, når en adgangshaver anvender læse- og skriveadgang i Digital Post.

Det er dog op til de enkelte myndigheder at vurdere, hvorvidt der skal fremlægges en skriftlig fuldmagt eller på anden måde godtgøres, at adgangshaver kan optræde som repræsentant for borgeren.

Med henblik på at udstikke retningslinjer for, hvornår myndighederne skal efterspørge en fuldmagt, har Digitaliseringsstyrelsen anmodet om Kammeradvokatens vurdering.

Kammeradvokatens overordnede retningslinjer fremgår af figur 3:

Figur 3



4.2 Hvornår skal der efterspørges en fuldmagt?

Det er fra den generelle praksis på området for repræsentation muligt at udlede visse retningslinjer for, hvornår en offentlig myndighed i udgangspunktet ikke behøver at efterspørge dokumentation for et fuldmagtsforhold, og hvornår den offentlige myndighed altid bør overveje at indhente dokumentation for fuldmagtsforholdet.

Myndigheden skal uanset nedenstående altid foretage en konkret vurdering af sagens omstændigheder i spørgsmålet om, hvorvidt der skal forevises dokumentation for fuldmagtsforholdet.

Eksempler

Det vil i udgangspunktet ikke være nødvendigt at indhente dokumentation for fuldmagtsforholdet, hvis adgangshaver skriver til myndigheden på borgerens vegne vedrørende:

- Ændring af mødetidspunkter med visse myndigheder.
- Ændringer af mødetidspunkter i eksisterende klient- og patientbehandling (fx ændring af tidspunktet for hjemmehjælpens besøg).
- Sagsoplysningsskridt (fx fremsendelse af yderligere dokumentation i forbindelse med en ansøgning eller andre forvaltningssager).
- Præcisering af en borgers henvendelse til myndigheden eller svar på spørgsmål fra myndigheden angående samme.
- Anmodninger om aktindsigt (hvor akterne fremsendes direkte til parten, fx partens Digitale Post eller hjemadresse).
- Fremsætte spørgsmål vedrørende partens retsstilling.
- Generelle spørgsmål, der ikke er knyttet til en konkret forvaltningssag, fx generel vejledning eller information.

I sådanne tilfælde kan myndigheden i udgangspunktet lægge til grund, at der foreligger et fuldmagtsforhold. Det er derfor ikke påkrævet, at myndigheden anmoder om dokumentation herfor.

Der kan være særlig grund til, at myndigheden kræver dokumentation for fuldmagtsforholdet, hvis der er tale om dispositioner, der kan påføre parten større økonomiske omkostninger, eller hvis der er tale om usædvanlige dispositioner såsom tilbagekaldelse af ansøgninger, parten selv har fremsendt.

4.3 Stillingsfuldmagt

Derudover vil der i almindelighed ikke gælde en forpligtelse til at kræve dokumentation for fuldmagtsforholdet, hvis den, der henvender sig til myndigheden via læse- og skriveadgang i Digital Post, er advokat eller medlem af en stand, der inden for det pågældende forvaltningsområde typisk optræder som partsrepræsentant, fx revisor eller socialrådgiver.

4.4 Oprettelse af fuldmagt

Hvis det vurderes, at der er behov for at se dokumentation for, at adgangshaver har fuldmagt til at handle på borgerens vegne, bør den pågældende myndighed vejlede i, hvordan denne dokumentation for fuldmagtsforholdet kan fremskaffes.

Myndigheden kan fx vejlede i, hvordan man udarbejder en fuldmagt, og hvordan man vedhæfter fuldmagten i henvendelsen til en myndighed. I Digital Post er det muligt for afsender at vedhæfte dokumenter og filer til en meddelelse.

En fuldmagt indeholder som regel navn, cpr-nummer og kontaklinformationer på hhv. den, der giver og den, der får fuldmagt, en ikrafttrædelsesdato og eventuelt en slutdato eller beskrivelse af, hvordan fuldmagten kan tilbagekaldes, en beskrivende tekst, samt dato og underskrift fra begge parter. Det er dog vigtigt at understrege, at det altid er myndighedens egne retningslinjer for fuldmagter inden for det specifikke sagsområde, der er gældende.

Myndigheden kan også henvise til [fuldmagtsguiden](#) på borger.dk eller [Fuldmagter i det offentlige](#) på borger.dk, som giver overblik over, hvordan man kan hjælpe en borger ved at bruge fuldmagter til det offentlige.

5. Oplysningspligt

Når en offentlig myndighed modtager eller i øvrigt behandler personoplysninger om en borger – uanset om oplysningerne er modtaget via Digital Post, e-mail eller på anden vis, bliver den offentlige myndighed dataansvarlig. Det vil sige, at myndigheden skal sikre, at databeskyttelsesreglerne overholdes i forbindelse med behandling af personoplysninger.

Den dataansvarlige har pligt til at oplyse borger og adgangshaver om behandlingen af personoplysninger. Det vil sige, at hvis en offentlig myndighed behandler – herunder opbevarer – oplysninger om, at adgangshaver har skrevet på en borgers vegne, så har den offentlige myndighed en oplysningspligt i henhold til artikel 13 og 14 i databeskyttelsesforordningen.

Når den registrerede selv henvender sig til den dataansvarlige fx i et brev eller via Digital Post, skal den dataansvarlige opfylde sin oplysningspligt snarest muligt, hvilket i almindelighed vil sige inden for 10 dage.

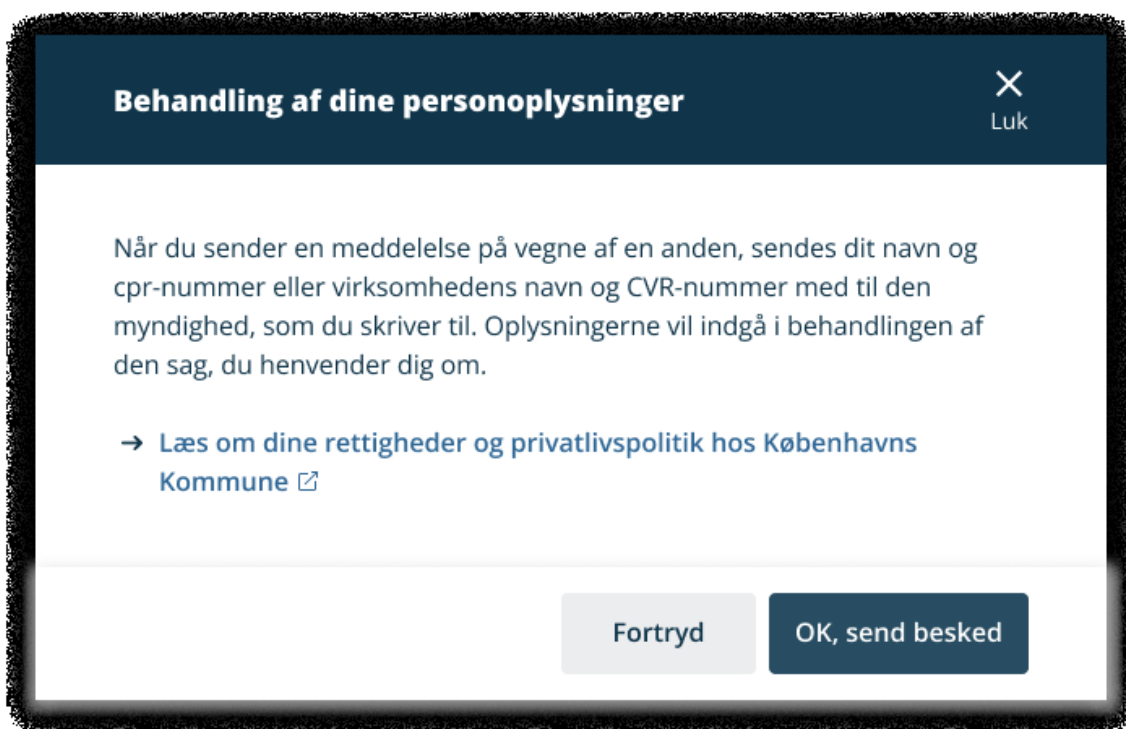
5.1 Link til myndighedens egen oplysningstekst

Når en adgangshaver sender et brev til en myndighed på vegne af borgeren ved hjælp af læse- og skriveadgang, har myndigheden pligt til at informere adgangshaver om, hvordan dennes data behandles.

I dialog med Kammeradvokaten, KL og en række myndigheder har Digitaliseringsstyrelsen vurderet, at en modtagende myndighed kan opfylde sin oplysningspligt over for adgangshaver via en tekst og et link, der beskriver, hvordan myndigheden behandler adgangshavers personoplysninger. Teksten er generisk, dvs. ens for alle myndigheder, mens linket er specifikt og fører til den enkelte myndigheds oplysningstekst. Tekst og link vises i et separat vindue, og dermed har adgangshaver nem adgang til information om myndighedens behandling af personoplysninger.

For at opfylde oplysningspligten over for adgangshaver skal en myndighed derfor uploade et link til sin privatlivspolitik i Administrativ Adgang. I visningsklienterne kan adgangshaver herefter se linket i vinduet med information om myndighedens behandling af personoplysninger:

Figur 4



I Administrativ Adgang kan myndighedens systemadministrator eller kontaktstrukturadministrator tilgå den nye side 'Myndighedsinformation'. Her kan de tilgå "Angiv link til privatlivspolitik", hvor de skal uploade et link til myndighedens egen hjemmeside, hvor behandling af personoplysninger er beskrevet. Se figur 5 og 6 nedenfor.

Da teksten er generisk, vises vinduet kun for adgangshaver, hvis myndigheden har angivet et link til sin privatlivspolitik. *Upload af et link er derfor en forudsætning for, at myndigheden opfylder sin oplysningsforpligtigelse i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen.*

Figur 5



Jens Hansen
DP Admin, Kontaktstruktur Admin
[Københavns Kommune - skift virksomhed](#)

Log ud

Administrativ Adgang

Oversigt Systemtilslutning Kontaktstruktur **Myndighedsinformation**

Københavns Kommune - Myndighedsinformation

Her kan du:

- Indsætte et link til din organisations privatlivspolitik der vises, hvis en borger skriver på vegne af en anden med en læse- og skriveadgang.
- Tilknytte din organisations logo til den post, som I sender.

 **Angiv link til privatlivspolitik**
[Angiv link til din organisations privatlivspolitik](#)

 **Upload logo til post organisationen sender**
[Upload din organisations logo](#)



Digitaliseringsstyrelsen	Support	Links	Webtilgængelighed og cookies
Digitaliseringsstyrelsen Landgreven 4 1413 København K	Indmeld fejl Se supportoversigt	Testportalen  Rettighedsportalen  Om offentlige afsendere  Om Digital Post 	Tilgængelighedserklæring  Privatlivspolitik (cookies). 

Figur 6



Jens Hansen
DP Admin, Kontaktstruktur Admin
[Københavns Kommune - skift virksomhed](#)

Log ud

Administrativ Adgang

OversigtSystemtilslutningKontaktstrukturMyndighedsinformation

[Tilbage](#)

Angiv link til privatlivspolitik

På denne side kan du indsætte linket til din organisations privatlivspolitik. Linket vil blive vist i Digital Post sammen med en tekst, der informerer om behandling af personoplysninger til borgere og virksomheder, som skriver på vegne af en anden. Bemærk venligst, at linket og teksten kun vises, hvis du har angivet et link til jeres privatlivspolitik.

Du kan læse mere om, hvordan I kan løfte oplysningspligten i forbindelse med Læse- og skriveadgang i 'Vejledning til myndigheder om læse- og skriveadgang i Digital Post', som findes på [digitaliser.dk](#).

Indsæt link til privatlivspolitik

URL

☒ Afprøv link

Gem

Annullér



Digitaliseringsstyrelsen
Digitaliseringsstyrelsen
Landgreven 4
1413 København K

Support
[Indmeld fejl](#)
[Se supportoversigt](#)

Links
[Testportalen](#)
[Rettighedsportalen](#)
[Om offentlige afsendere](#)
[Om Digital Post](#)

Webtilgængelighed og cookies
[Tilgængelighedserklæring](#)
[Privatlivspolitik \(cookies\)](#)

6. Teknisk beskrivelse

Når adgangshaver skriver en meddelelse, indsætter Digital Post denne systembesked øverst i meddelelsens hoveddokument: "— Sendt af [adgangshavers navn] på vegne af [borgers navn] —". Dermed kan den modtagende myndighed se, at meddelelsen er sendt af en adgangshaver, når indholdet sagsbehandles. Systembeskeden kan ikke redigeres af adgangshaver.

Ved en videresendt meddelelse indsættes systembeskeden i notefeltet før en evt. notetekst indsat af adgangshaver (MeMo felt: ForwardData.comment).

Systembeskeden indeholder adgangshavers navn, hvis det er en borger, eller et virksomhedsnavn, hvis det er en medarbejder, der har sendt meddelelsen. Se den tekniske integrationsvejledning for udførlig teknisk beskrivelse.

6.1 Systemunderstøttelse

Adgangshavers cpr- eller CVR-nummer vises ikke i selve meddelelsen. De er tilgængelige i MeMo metadata for meddelelsen (MessageHeader). Det er muligt for myndigheden at anvende et modtagersystem til at tilgå oplysningerne i MeMo. Alternativt kan oplysninger om adgangshavers cpr eller CVR fremsøges i logdata ("Log for meddelelser" i Administrativ Adgang).

Digital Post planlægger at introducere en ny version af MeMo d. 3. marts 2025, som bl.a. ændrer de attributter, som anvendes til læse- og skriveadgang. Det anbefales at anvende MeMo version 1.2 med de nye attributter til systemunderstøttelse af læse- og skriveadgang, da det forventes af MeMo version 1.1 udfases i 2026.

Metadata vedrørende adgangshaver er indeholdt i MeMo (**version 1.1**) som følger:

Data	MeMo attribut
CPR/CVR	Sender.AttentionData.ContentResponsible.contentResponsibleID
Navn	Sender.AttentionData.ContentResponsible.label

Bemærk, at en MeMo, der indeholder *ContentResponsible*, ikke nødvendigvis er sendt med læse- og skriveadgang, da feltet også anvendes af visse afsendende myndigheder til at angive et alternativt afsendernavn, som skal vises for modtageren, fx "Rigshospitalet" i stedet for "Region Hovedstaden". Derfor skal MeMo i version 1.1 både være sendt af en borger og indeholde *ContentResponsible* for, at det kan konkluderes, at den er sendt med læse- og skriveadgang.

Metadata vedrørende adgangshaver er indeholdt i MeMo (**version 1.2**) som følger:

Data	MeMo attribut
CPR/CVR	Sender.Representative.representativeID

Data	MeMo attribut
ID type (CPR/CVR)	Sender.Representative.idType
Navn	Sender.Representative.label

En MeMo, der indeholder *Representative*, er altid sendt med læse- og skriveadgang.

6.2 Metadata og systembesked

Tabel 1 viser de fiktive parter, som bruges i tabel 2:

Postkasseejер	Hans Christian Thomsen
Adgangshaver borger	Kim Borgersen (211272-1931)
Systembesked borger	"---- Sendt af Kim Borgersen på vegne af Hans Christian Thomsen ----"
Adgangshaver virksomhed	Khansen Advokathus (12345678)
Systembesked virksomhed	"---- Sendt af Khansen Advokathus på vegne af Hans Christian Thomsen ----"

Tabel 2 viser alle anvendelsesscenarier af læse- og skriveadgang, hvor der sendes Digital Post til en myndighed, og præciserer, hvilke oplysninger om adgangshaver, der er tilgængelige samt hvor en systembesked vises i meddelelsens metadata:

Send besked	
Borger med læse- og skriveadgang <u>sender</u> brev til myndighed	Memo version 1.1: MainDocument.File.content: Systembesked indsat ContentResponsible.label: Kim Borgersen ContentResponsibleID: 2112721931
	MeMo version 1.2: MainDocument.File.content: Systembesked indsat Representative.label: Kim Borgersen Representative.representativeID: 2112721931 Representative.idType: CPR
Medarbejder med læse- og skriveadgang <u>sender</u> brev til myndighed	MeMo version 1.1: MainDocument.File.content: Systembesked indsat ContentResponsible.label: Khansen Advokathus ContentResponsibleID: 12345678

Send besked	
	MeMo version 1.2: MainDocument.File.content: Systembesked indsat Representative.label: Khansen Advokathus Representative.representativeID: 12345678 Representative.idType: CVR

Besvar besked	
Borger med læse- og skriveadgang <u>besvarer</u> brev fra myndighed	MeMo version 1.1: MainDocument.File.content: Systembesked indsat ContentResponsible.label: Kim Borgersen ContentResponsibleID: 2112721931 ReplyData.replyUUID: UUID på det brev, der besvares
	MeMo version 1.2: MainDocument.File.content: Systembesked indsat Representative.label: Kim Borgersen Representative.representativeID: 2112721931 Representative.idType: CPR ReplyData.replyUUID: UUID på det brev, der besvares
Medarbejder med læse- og skriveadgang <u>besvarer</u> brev fra myndighed	MeMo version 1.1: MainDocument.File.content: Systembesked indsat ContentResponsible.label: Khansen Advokathus ContentResponsibleID: 12345678 ReplyData.replyUUID: UUID på det brev, der besvares
	MeMo version 1.2: MainDocument.File.content: Systembesked indsat Representative.label: Khansen Advokathus Representative.representativeID: 12345678 Representative.idType: CVR ReplyData.replyUUID: UUID på det brev, der besvares
Videresend besked	

Besvar besked	
Borger med læse- og skriveadgang <u>videresender</u> brev til myndighed	MeMo version 1.1: ForwardData.comment: Systembesked indsat [+ evt. note fra afsender] ContentResponsible.label: Kim Borgersen ContentResponsibleID: 2112721931
	MeMo version 1.2: ForwardData.comment: Systembesked indsat [+ evt. note fra afsender] Representative.label: Kim Borgersen Representative.representativeID: 2112721931 Representative.idType: CPR
Medarbejder med læse- og skriveadgang <u>videresender</u> brev til myndighed	MeMo version 1.1: ForwardData.comment: Systembesked indsat [+ evt. note fra afsender] ContentResponsible.label: Khansen Advokathus ContentResponsibleID: 12345678
	MeMo version 1.2: ForwardData.comment: Systembesked indsat [+ evt. note fra afsender] Representative.label: Khansen Advokathus Representative.representativeID: 12345678 Representative.idType: CVR
Videresend besked til Digital Post modtager	
Borger med læse- og skriveadgang, <u>videresender</u> brev fra anden borger til en virksomhed	MeMo version 1.1: ForwardData.originalContentResponsible: Kim Borgersen
	Memo version 1.2: ForwardData.originalRepresentative: Kim Borgersen
Virksomhed med læse- og skriveadgang, <u>videresender</u> brev fra en myndighed til en borger.	Memo version 1.1: ForwardData.originalContentResponsible: Khansen Advokathus
	MeMo version 1.2: ForwardData.originalRepresentative: Khansen Advokathus

