



Datum  
2020-09-25

Diarienummer  
SN-2020/916.119

Handläggare  
Lina Blombergsson  
08-535 37 600  
lina.blombergsson@huddinge.se

Socialnämnden

## Digitalisering utan digitalt utanförskap - svar på motion väckt av Niklas Bougt (V)

### Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner förvaltningens synpunkter och överlämnar tjänsteutlåtande, daterat 2020-09-25, till kommunstyrelsen som sitt yttrande i ärendet.

### Sammanfattning

En motion har väckts i kommunfullmäktige av ledamoten Niklas Bougt (V). Motionären yrkar att kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en plan för att möta det digitala utanförskapet i kommunen samt att kultur- och fritidsnämnden ska få i uppdrag att ta fram utbildningar och i samarbete med biblioteken genomföra utbildningar inom kommunens särskilda boenden.

Motionären menar att det behövs åtgärder för att motverka digitalt utanförskap och att arbetet behöver intensifieras.

Inom socialförvaltningens olika verksamheter genomförs åtgärder för att öka den digitala mognaden och kunskapen hos medarbetare, brukare och klienter. Digitala lösningar har bidragit till ökad flexibilitet och tillgänglighet. Vid behov anpassar verksamheterna sitt arbetssätt för att säkerställa att alla som har behov får tillgång till kommunens välfärdstjänster.

Förvaltningen ser inte behov av att genomföra utbildningar i verksamheten då de boende får stöd och hjälp av de medarbetare som arbetar där.

### Ärendet

En motion har väckts i kommunfullmäktige av ledamoten Niklas Bougt (V). Motionären yrkar att kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en plan för

- att möta upp det digitala utanförskapet i kommunen med den digitala utvecklingen i kommunen och
- att kultur- och fritidsnämnden i samarbete med lämpliga verksamheter får i uppdrag att med hjälp av biblioteken genomföra utbildningar på kommunens särskilda boenden kring digitala verktyg.



Motionären anser att det behövs åtgärder för att motverka digitalt utanförskap då det finns stora grupper som riskerar att lämnas utanför, framförallt kvinnor med låga pensioner. Då kommunstyrelsen slår fast i sin verksamhetsplan för 2019 att det ligger inom basuppdraget att vidare digitalisera verksamheten ser motionären behov av att arbetet med att minska det digitala utanförskapet behöver intensifieras.

En förutsättning för att kunna nyttja digitala välfärdslösningar är att de som ska ta del av lösningen har motivation, digital tillgång och digitala färdigheter. Bristande motivation kan vara grundad i en rädsla för att tekniken inte är säker, en känsla av att digitala lösningar inte tillför något mervärde eller uppfattningen att man klarar sig bra ändå. Om det saknas motivation så kommer någon användning inte att komma till stånd oavsett om det finns både tillgång till teknik och kunskap att använda dessa. För att kunna ta del av digital service krävs ofta tillgång till en dator och/eller telefon. Det måste också vara möjligt att koppla upp tekniken och ha tillgång till internet. Utöver detta krävs digitala färdigheter kring hur man ska använda den nya tekniken. För att kunna vara delaktig behövs tillräckliga kunskaper och färdigheter för att kunna ta sig vidare och använda befintliga tjänster och service.

Sedan 2018 finns lagen om tillgänglighet till digital offentlig service<sup>1</sup> som fastslår att ingen ska hindras från att få tillgång till digital offentlig service. I lagen fastställs fyra tillgänglighetsprinciper. Digital service ska vara möjlig att uppfatta och den ska vara hanterbar, begriplig och robust. Med digital offentlig service menas tjänster och information som tillhandhålls av en offentlig aktör genom en webbplats och mobil applikation. Huddinge kommun har gjort anpassningar utifrån gällande lag och uppfyller lagens krav på tillgänglighet.

Kommunen arbetar för att minska utskrifter och trycksaker vilket innebär att information ska finnas och hittas enkelt via kommunens webbsida. E-tjänster är att föredra framför pappersblanketter. Om en invånare av olika skäl inte har tillgång till e-tjänster eller vill använda digitala lösningar görs anpassningar för att säkerställa att alla får det stöd och den hjälp som de har rätt till.

## Förvaltningens synpunkter

Huddingebor kan idag ha kontakt med socialförvaltningens verksamheter på olika sätt. Digitala möten är idag vanligt förekommande inom socialförvaltningens olika verksamheter och mötesformen har ökat markant under den rådande pandemin covid-19. Stödmaterial har utformats för att stötta både medarbetare och de som har kontakt med socialtjänsten i att genomföra digitala möten. Den digitala mognaden har ökat under pandemin. Digitala mötesformer ökar tillgängligheten och flexibiliteten för de som har behov av stöd.

---

<sup>1</sup> Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service



Den som vill boka tid på familjecentralen kan göra det via webben och det går bra att välja om mötet ska genomföras fysiskt eller digitalt. Inom förvaltningens olika verksamheter finns tillgång till Wi-Fi uppkoppling.

Den som har en beviljad insats och som saknar digitala färdigheter och/eller tillgång får stöd av verksamhetens medarbetare i att hantera digitala verktyg och därmed öka den digitala kompetensen. Det finns digitala hjälpmedel, såsom IPAD:s i många verksamheter, vilka kan användas för att ta del av digitala tjänster och för att hålla kontakt med sina anhöriga. För de som inte har möjlighet eller vill använda digitala lösningar görs anpassade lösningar. Det kan exempelvis handla om att blanketter skrivs ut och skickas med post eller att information om olika utförare sätts samman och delges i skriftlig form för att den enskilde ska ha möjlighet att göra ett medvetet val.

Det finns sannolikt många Huddingebor som har behov av mer generell digital kompetens för att kunna utföra tjänster på webben. Det behöver inte alltid handla om att ta del av digital offentlig service utan även av annan service, exempelvis att kunna genomföra bankärenden. För att minska ett digitalt utanförskap behövs tillgång till uppkoppling, datorer och stöd som möjliggör för Huddingebor att utföra digitala tjänster.

### **Ekonomiska och juridiska konsekvenser**

Tillgång till välfärdstjänster ska inte hindras av att invånare saknar digitala färdigheter eller digitala förutsättningar. Genom att förvaltningen målgruppsanpassar sitt arbetssätt finns idag inga juridiska konsekvenser av den ökade digitaliseringen i relation till kunder och brukares möjligheter att ta del av välfärdstjänster.

Det finns inga ekonomiska konsekvenser av förslaget inom nämndens ansvarsområde.

Lotta Wigen  
Socialdirektör

Lina Blombergsson  
Biträdande socialdirektör

### **Bilagor**

1. Remissmissiv
2. Motion. Digitalisering utan digitalt utanförskap, Niklas Bougt (V)

### **Beslutet ska skickas till**

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens förvaltning, Maria Sundblad