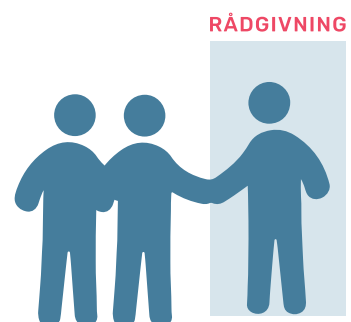


# GUIDE TIL TEKNISK OPSÆTNING AF ANONYM RÅDGIVNING

Til sociale rådgivningstilbud der er  
medlem af RådgivningsDanmark

GUIDE



# INDHOLD

Anonym rådgivning stiller krav til de tekniske løsninger /	<b>3</b>
Hvad lover vi brugerne, når vi tilbyder anonym rådgivning? /	<b>4</b>
Anonymitet og GDPR /	<b>4</b>
Hvad lover vi brugerne, når vi tilbyder fortrolig rådgivning? /	<b>5</b>
Relevante produkter til anonym telefonisk og digital rådgivning /	<b>6</b>
Skjult nummer og IP-adresse /	<b>6</b>
Indsigt i unikke brugere og gengangere /	<b>7</b>
Fraskrivning af muligheden for at tilgå oplysninger /	<b>8</b>
Udbyderens adgang til personoplysninger /	<b>8</b>
Rådgivning hjemmefra /	<b>10</b>
Opsamling /	<b>11</b>

## ANONYM RÅDGIVNING STILLER KRAV TIL DE TEKNISKE LØSNINGER

Denne guide er udarbejdet til medlemmer af RådgivningsDanmark, der tilbyder anonym rådgivning. Guidens formål er at understøtte rådgivningerne i at sikre, at brugerne får, hvad de bliver lovet, når de kontakter et anonymt telefonisk eller digitalt rådgivningstilbud.

Det kan være svært at navigere i de mange forskellige produkter hos tele- og systemudbydere, og det er langt fra alle udbydere, der kender rådgivningsfeltet og forstår, hvad det betyder at tilbyde anonym rådgivning. Derfor indeholder guiden et overblik over, hvilke rådgivningsrelevante produkter, der findes på markedet. Den indeholder ikke anbefalinger på specifikke tele- og systemudbydere, ligesom priser ikke er medtaget.

Telefon- og chatrådgivning er to af de mest anvendte rådgivningskanaler blandt RådgivningsDanmarks medlemmer. 82 procent af medlemmerne tilbyder rådgivning via telefon, og 43 procent tilbyder rådgivning via chat (RådgivningsIndblik, 2019). Derfor er der særligt fokus på disse to kanaler i denne guide. De fleste af principperne i forbindelse med chatrådgivning kan fungere som pejle-mærke for andre former for digital rådgivning, fx SMS- og brevkasse-rådgivning via formular på hjemmeside.

Guiden omtaler også kort forholdet mellem anonym rådgivning og reglerne om databeskyttelse, da der er nogle perspektiver, som er værd at være opmærksom på.

## HVAD LOVER VI BRUGERNE, NÅR VI TILBYDER ANONYM RÅDGIVNING?

At være en anonym rådgivning indebærer, at rådgivningen og de enkelte rådgivere ikke har adgang til personoplysninger om sine brugere, medmindre brugerne selv identificerer sig – enten intentionelt eller uforsætligt.

Konkret indebærer dét at tilbyde anonym rådgivning, at rådgivningen ikke kan se fx brugernes telefonnummer, mailadresse eller IP-adresse og altså ikke har adgang til anden information end dén, brugerne selv måtte vælge at give.

Anonym rådgivning er således ikke et begreb, der er til diskussion. Og der er ingen nemme tricks eller kreative metoder til at håndtere det andet end at sikre sig, at rådgivningen har de rette aftaler med sine tele- og systemudbydere om, at brugernes kontaktoplysninger er skjulte for rådgivningen.

Hvis man som rådgivning ikke lever op til det, man lover sine brugere, yder man ikke rådgivning af høj faglig og etisk standard – og man lever således ikke op til RådgivningsDanmarks betingelser for medlemskab.

### ANONYMITET OG GDPR

Udover at man som rådgivning naturligvis skal leve op til det, man lover sine brugere, kan det at tilbyde anonym rådgivning og fraskrive sig muligheden for at tilgå brugernes personoplysninger også hjælpe rådgivningen med at leve op til reglerne om beskyttelse af persondata.

Groft sagt – jo færre personoplysninger rådgivningen har adgang til, jo enklere er det at leve op til reglerne. Det skyldes, at dét ikke at have adgang til brugernes kontaktoplysninger betragtes som én af flere måder at beskytte brugernes personoplysninger på. Og det er en fordel at kunne beskrive i sin interne behandlingsfortegnelse og eventuelt i sin privatlivspolitik, at man har truffet netop denne sikkerhedsforanstaltning.

### Anonymitet – i datarelig og rådgivningsmæssig forstand

Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at anonymitet i datarelig forstand er en anden størrelse end i rådgivningsregi. Anonymitet i datarelig forstand betegner en fuldstændig anonymitet, der betyder, at ingen med nogen rimelige hjælpemidler kan få adgang til personoplysningerne. Anonymitet i rådgivningsregi betyder, som omtalt ovenfor, at rådgivningen ikke har adgang til personoplysninger.

Da tele- og systemudbydere som udgangspunkt – der kan være undtagelser – har adgang til brugernes bagvedliggende personoplysninger, er der derfor ikke tale om fuldstændig anonymitet i datarelig forstand. Det betyder, at der – selv hos et anonymt rådgivningstilbud – kan være tale om behandling af personoplysninger i forbindelse med rådgivningen, netop fordi oplysningerne ikke er fuldstændig anonymiserede hos tele- og systemudbyderne.

I RådgivningsDanmarks "[Guide til behandling af personoplysninger](#)" er denne sammenhæng beskrevet grundigt. Guiden indeholder desuden en skabelon til ansøgning om tilladelse til behandling af følsomme oplysninger hos Datatilsynet i de tilfælde, hvor det er relevant.

### **HVAD LOVER VI BRUGERNE, NÅR VI TILBYDER FORTROLIG RÅDGIVNING?**

En rådgivning, der tilbyder sine brugere fortrolighed – og ikke anonymitet – kan have adgang til brugernes personoplysninger, fx telefonnumre og mailadresser. Det er selvfølgelig vigtigt at være tydelig overfor sine brugere, fx på hjemmesiden, om, at rådgivningen kan se disse oplysninger, når brugere vælger at kontakte rådgivningen.

Hvad enten rådgivningen er anonym eller fortrolig, så gælder tavshedspligten, ligesom alle personoplysninger skal behandles i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

#### **HVILKEN TYPE PERSONOPLYSNING KNYTTER SIG TIL FORSKELLIGE RÅDGIVNINGSKANALER?**

**Telefonrådgivning:** Brugerens telefonnummer.

**Chatrådgivning:** Brugerens IP-adresse.

**SMS-rådgivning:** Brugerens telefonnummer. Og eventuelt brugerens IP-adresse, hvis der udfyldes et spørgeskema eller lignende i forbindelse med rådgivningen.

**Brevkasse-rådgivning via formular på hjemmeside:** Brugerens IP-adresse.

**Mail-rådgivning via almindelig e-mail:** Brugerens mailadresse og IP-adresse. OBS her kan der ikke være tale om anonym rådgivning.

## RELEVANTE PRODUKTER TIL ANONYM TELEFONISK OG DIGITAL RÅDGIVNING

Det kan være en jungle at finde rundt i de mange forskellige produkter hos tele- og systemudbydere. Derfor har RådgivningsDanmark undersøgt, hvilke relevante produkter der findes på markedet.

Nedenfor følger en beskrivelse af, hvad der findes af relevante produkter og funktioner. RådgivningsDanmark kan ikke garantere, at alle udbydere tilbyder dem alle. Som rådgivning må man spørge sig frem hos sit eget selskab og overveje at skifte udbyder, hvis det aktuelle selskab ikke kan levere det, der er brug for.

### SKJULT NUMMER OG IP-ADRESSE

Som beskrevet indledningsvist er det en forudsætning for at levere anonym rådgivning, at rådgiverne ikke kan se brugernes telefonnumre eller IP-adresser.

I forbindelse med telefonrådgivning vil produktet typisk blive kaldt "anonymt opkald" og indebærer altså, at brugernes telefonnummer er skjult for rådgiverne, ligesom det heller ikke bør være muligt for enkeltpersoner i rådgivningen at finde telefonnumrene frem i systemet.

Hos udbydere af systemer til chatrådgivning vil det typisk blot blive omtalt som, at brugernes IP-adresse er skjult hos rådgivningen. Og i forbindelse med SMS-rådgivning vil der være tale om, at udbyderen skal sikre, at rådgivningen ikke kan se brugernes telefonnummer.

### EKSEMPEL PÅ OPSÆTNING AF ANONYM TELEFONRÅDGIVNING

Rådgivningen har et hovednummer, som alle rådsegende ringer på. Hovednummeret flyttes til teleudbyderens platform og er nu et såkaldt *virtuelt hovednummer*, der ligger i en cloud-løsning. Udbyderen sætter systemet op, så alle opkald til hovednummeret anonymiseres og derefter omstilles til enten IP-telefoner (bordtelefoner) eller mobiltelefoner hos rådgivningen. Der stilles større tekniske krav til IP-telefoni end til mobil løsninger. Fx krav om tilstrækkelig bredbåndskapacitet eller fibernet, ligesom telefonerne er relativt avancerede og dyrere end en billig mobiltelefon. Derfor vil det ofte være billigere at købe nogle mobiltelefoner – det behøver ikke være hverken nyeste på markedet eller iPhones. Både IP-telefoni og mobil løsning kan kobles på head-set med blue tooth.

Der vil ofte medfølge software – til IP-telefoni på computeren, til mobil løsning som app – der indeholder en række grafiske værktøjer, så rådgiverne og rådgivningskoordinatoren kan se, hvordan de indgående opkald håndteres. Det kan fx være køsystemer, så det er muligt at følge med i længden af eventuel kø; overblik over brugernes valgmuligheder, hvis der kan vælges mellem flere afdelinger i rådgivningen; formidling af åbningstider, hvis der ringes udenfor rådgivningens åbningstid. Blot for at nævne nogle af de mest almindelige muligheder.

### EKSEMPEL PÅ OPSÆTNING AF ANONYM CHATRÅDGIVNING

Rådgivningen har et chatsystem via sin hjemmeside, som alle rådsøgende kontakter rådgivningen via. Udbyderen sætter chatsystemet op, så rådgivningen ikke kan se de rådsøgendes IP-adresser.

Opsætning af chatrådgivning kræver en stabil forbindelse til internettet, en internetbrowser og i nogle tilfælde specifikke programmer, fx Microsoft Office 365.

Chatsystemer vil ofte indeholde en række andre funktioner end blot chatten. Fx funktioner der gør det muligt for rådgivere eller rådgivningskoordinator at se, hvorvidt der er kø til chatten samt gør det muligt at trække data fra chatten ud i fx Excel.

### INDSIGT I UNIKKE BRUGERE OG GENGANGERE

Det kan være relevant at få anonymiserede opkaldslistor, hvis rådgivningen fx interesserer sig for unikke brugere eller vil undersøge omfanget af gengangere eller faste brugere i rådgivningen.

Nogle teleselskaber leverer opkaldslistor, hvor kun de første seks eller fire cifre er synlige, resten er fjernet. Andre tilbyder kryptering, hvor rådgivningen får en liste, hvor alle telefonnumre er blevet erstattet af en lang kode. Det samme telefonnummer erstattes af den samme kode, og det er derfor muligt at tælle unikke brugere samt få overblik over gengangere eller deciderede faste brugere.

Hos udbydere af chatsystemer er det ligeledes teknisk muligt at opgøre antallet af unikke brugere og også brugere, der fx har kontaktet rådgivningen mere end fem gange indenfor den seneste uge. Der vil typisk ikke være tale om listor med anonymiserede eller krypterede IP-adresser, men udbyderen vil kunne sætte sit system op til at kunne registrere unikke brugere og gengangere – og give disse tal videre til rådgivningen.

I forbindelse med SMS-rådgivning bliver mobilnummeret ligeledes krypteret med et anonymt ID-nummer.

I de tilfælde, hvor telefonnumre eller IP-adresser krypteres, er det vigtigt at være opmærksom på, at der typisk er tale om pseudonymisering og ikke anonymisering i datarettelig forstand, når det er muligt at "oversætte" koden til den oprindelige oplysning.

### HVAD ER PSEUDONYMISERING?

Hvis oplysninger, fx et telefonnummer, er erstattet af en kode, er det fortsat en personoplysning, hvis det er muligt med nogen rimelige hjælpemidler at føre koden tilbage til den oprindelige personoplysning. Det kaldes pseudonymisering af oplysninger og er omfattet af databeskyttelsesreglerne. En del rådgivninger, der tilbyder anonym rådgivning, vil derfor – i datarettlig forstand – arbejde med pseudonymisering og ikke anonymisering af oplysninger. Det er vigtigt at understrege, at det ikke ændrer på, at rådgivningerne tilbyder anonym rådgivning til brugerne.

Krypterede oplysninger betragtes altså ikke som anonymiserede oplysninger i datarettlig forstand, når det er muligt at genskabe de oprindelige kontaktoplysninger. Det samme gælder såkaldte anonymiserede opkaldslistes med ufuldstændige numre og IP-adresser. Hvis udbyderen kan gendanne de oprindelige oplysninger, vil der ligeledes være tale om pseudonymisering.

Pseudonymisering betragtes som en sikkerhedsforanstaltning i forhold til at beskytte brugernes oplysninger. Det er blot vigtigt at kunne skelne mellem pseudonymisering og anonymisering og ikke beskrive noget som anonymisering, hvis der i virkeligheden er tale om pseudonymisering i datarettlig forstand.

### FRASKRIVNING AF MULIGHEDEN FOR AT TILGÅ OPLYSNINGER

RådgivningsDanmark anbefaler, at rådgivninger, der tilbyder anonym rådgivning, udarbejder en skriftlig aftale med deres tele- eller systemudbyder om, at rådgivningen fraskriver sig retten til at få udleveret ikke-krypterede opkaldslistes og IP-adresser.

Sådan en aftale vil fungere som en sikkerhedsforanstaltning i forhold til at beskytte brugernes personoplysninger og vil således understøtte rådgivningen i at overholde reglerne om behandling af persondata. Med andre ord vil det være en fordel for rådgivningerne, at de slet ikke har muligheden for at tilgå de oplysninger, der måtte ligge i udbyderens system.

### UDBYDERENS ADGANG TIL PERSONOPLYSNINGER

De fleste rådgivninger oplever fra tid til anden situationer, hvor de skal leve op til deres afværgepligt – pligten til at redde liv. Her vil rådgivningen skulle kontakte alarmcentralen, og myndighederne vil efterspørge brugerens kontaktoplysninger hos rådgivningen. Hvis rådgivningen har sikret sig, at de ikke selv har adgang til disse, henvises myndighederne til tele- eller systemudbyderen.



Når det drejer sig om telefoni, vil myndighederne som udgangspunkt altid kunne få adgang til brugerens telefonnummer og eventuelt andre oplysninger, der måtte være relevante.

Hos udbydere af chatrådgivning kan systemet være sat op til enten at gemme brugernes IP-adresser i en database i et aftalt tidsrum, fx i 12 timer, eller til at slette dem fuldstændig så snart, chatsamtalen er slut. Imens chatsamtalen foregår, har systemet brug for brugerens IP-adresse for at kunne facilitere chatten.

Udbydere af systemer til SMS-rådgivning vil som udgangspunkt – i lighed med udbydere af telefoni – have adgang til brugernes mobilnummer og således have mulighed for at udlevere det til myndighederne.

### **RÅDGIVNINGSDANMARK ANBEFALER: GIV MYNDIGHEDERNE ADGANG TIL PERSONOPLYSNINGER**

Det er sjældent i brugernes, samfundets eller rådgivningens interesse, at myndighederne *ikke* har mulighed for at tage affære, fx i forbindelse med selvmordsforsøg eller andre akutte og livstruende situationer.

Derfor anbefaler RådgivningsDanmark, at man i sin aftale med telefon- eller systemudbydere i forbindelse med anonym rådgivning bevarer myndighedernes mulighed for at kontakte udbyderen og få udleveret telefonnummer eller IP-adresse - inden for et afgrænset tidsrum, fx 12 timer, efter endt rådgivningssamtale. Dette gerne i kombination med fraskrivelse af muligheden for, at rådgivningen *selv* kan tilgå eller få udleveret brugernes personoplysninger. På den måde sikres både myndighedernes handlemuligheder og brugernes anonymitet.

## RÅDGIVNING HJEMMEFRA

Nogle rådgivningstilbud har rådgivere, der rådgiver hjemmefra på telefon, chat, SMS eller brevkasse. I forbindelse med hjemmerådgivning er det vigtigt at være opmærksom på, at også her skal sikkerheden omkring brugernes data naturligvis være i orden.

Det indebærer både, at rådgivningen er meget opmærksom på opsætningen af de tekniske systemer og på at minimere risikoen for menneskelige fejl i forbindelse med disse.

Telefonisk rådgivning hjemmefra bør etableres med omtanke og efter en grundig dialog med teleselskabet om sikkerhed og risici. Man vil typisk anvende en form for søgeplans-app til at administrere, at rådgiverne kan logge sig på og af rådgivningstelefonen. Det vil være en fordel, at en medarbejder fra centralt hold har mulighed for at overvåge og ændre på rådgivernes status, fx hvis en rådgiver har glemt at logge af rådgivertelefonen efter endt vagt.

I forbindelse med telefonrådgivning hjemmefra bør man kraftigt overveje at udlevere en smartphone – så det er muligt at anvende en søgeplans-app – til rådgiverne. Det vil betyde, at når rådgiveren ikke har vagt, ligger telefonen hjemme i skuffen, hvilket dels er en fordel for sikkerheden omkring brugernes data og for etikken, fx risikerer man ikke at modtage et rådgivningsopkald, mens man opholder sig et offentligt sted.

Ligeledes sikres brugernes data bedst, når digital rådgivning foregår på en af rådgivningen udleveret computer, der er sat op til kun at anvendes til rådgivning. Det betyder fx, at det ikke bør være muligt at downloade programmer og lignende, hvorved risikoen for virus – som kan kompromittere brugernes anonymitet – minimeres.

Derudover er der en række organisatoriske forhold, man skal tage stilling til i relation til sikring af brugernes anonymitet. Fx spørgsmål som; må rådgiverne sidde andre steder og rådgive end hjemme, må der være andre til stedet i rummet under rådgivning, taster rådgiverne brugerregistreringer ind i et sikkert system mv.? Og endelig er der en række andre væsentlige forhold i relation til rådgivningens kvalitet, man skal tage stilling til såsom; hvordan følges der op på rådgivernes brug af rådgivningsmetoder og anvendelse af fastlagte procedurer, sidder der en bagvagt klar til at sparre med rådgiverne mv.?

## OPSAMLING

### 1. Anonyme rådgivningstilbud kan ikke se telefonnumre og IP-adresser på brugerne

Det forudsætter en aftale herom med tele- eller systemudbyder.

Spørg efter

- "anonymt opkaldt" i forbindelse med telefonrådgivning
- "skjulte IP-adresser" i forbindelse med chatrådgivning
- "skjult mobilnummer" i forbindelse med SMS-rådgivning.

### 2. Anonyme rådgivningstilbud kan have glæde af indsigt i unikke brugere og gengangere

Det kræver, at udbyderen kan levere oplysningerne i en form, som ikke sætter brugernes anonymitet over styr. Vær opmærksom på, at oplysningerne fra tele- eller systemudbyderen i datarettlig forstand oftest vil være pseudonymiserede og ikke decideret anonymiserede.

Spørg efter

- opkaldslistor med "delvist anonymiserede" telefonnummer eller "krypterede" telefonnumre i forbindelse med telefonrådgivning
- at systemet bliver sat op, så udbyderen kan registrere unikke brugere og gengangere i forbindelse med chatrådgivning
- lister med "krypterede" mobilnumre i forbindelse med SMS-rådgivning.

### 3. Anonyme rådgivningstilbud kan hjælpe sig selv ved ikke at have mulighed for at tilgå brugernes oplysninger

Det kræver – ofte – en formel aftale med tele- og systemudbyder.

Spørg efter

- en formel aftale, hvor rådgivningen fraskriver sig muligheden for at tilgå, herunder få udleveret, brugernes oplysninger (telefonnumre eller IP-adresser) under nogen omstændigheder.

### 4. Anonyme rådgivningstilbud kan sikre, at myndighederne kan tilgå brugeres oplysninger

Det forudsætter, at tele- og systemudbyder ikke sletter de personoplysninger, systemet indsamler i forbindelse med en rådgivningssamtale med det samme.

Spørg efter

- at udbyderen gemmer brugernes oplysninger i et afgrænset tidsrum, fx 12 timer, efter en rådgivningssession, så det er muligt for udbyderen at videregive oplysningerne til myndighederne i særligt akutte tilfælde.

**Guide til teknisk opsætning af  
anonym rådgivning**

© RådgivningsDanmark februar 2023

Læs mere

På [www.raadgivningsdanmark.dk](http://www.raadgivningsdanmark.dk)  
Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)  
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Email: [info@raadgivningsdanmark.dk](mailto:info@raadgivningsdanmark.dk)  
Telefon: 61 31 70 28