

Furesø Kommune: Mere forståelige breve på folkeregisterområdet

Fagområde og udfordringen

Furesø Kommune arbejdede med breve på folkeregisterområdet, hvor der i gennemsnit blev udsendt 15 breve om dagen til mange forskellige borgere. Det omfattede bl.a. flytninger, børneflyttesager, navne- og adressebeskyttelse og registrering ved indrejse. Brevene havde en høj kompleksitet, og de ønskede gevinster var færre misforståelser, færre opfølgende henvendelser og mere korrekt borgerhandling første gang.

Løsningen

Furesø Kommune har udviklet og organisatorisk afgrænset en funktionel prototype med en gennemsigtig og ansvarlig anvendelsesmodel baseret på fiktive data.

Løsningen blev udviklet som en intern medarbejderrettet app baseret på Power Apps, Power Automate, Copilot Studio og SharePoint. Medarbejderen udvælger det relevante materiale fra den konkrete sag og uploader det som PDF. Løsningen kan herefter udarbejde en opsummering, opstille en tidslinje, adskille oplysninger om sagens parter, vise en gennemsigtighedsoversigt og generere alternative brevudkast. Medarbejderen vælger, kontrollerer og redigerer altid det endelige brev.

Status på løsningen er, at den er i test hos medarbejdere.

Billede 1: Skærbillede af løsningen, der genererer et brevudkast baseret på fiktive data

Brevudkast Transparens Udkast A Udkast B

Afgørelse og begrundelse anvendt i brevet

Tilsigtet afgørelse: Agter at afvise flytteanmeldelsen. Afgørelsesbegrundelse: Det vurderes ud fra grundlaget, at barnet opholder lige meget hos begge forældre og vi agter derfor at afvise flytteanmeldelsen. I brevet er begrundelsen udfoldet med henvisning til parternes oplysninger om opholdsmønstre. Paragrafhenviisning: CPR-lovens § 8.

Oplysninger knyttet til vurderingen, som ikke stod i begrundelsen

- Katrine Fiktiv oplyste i sit høringsvar den 6. november 2025, at opholdet hos far var en midlertidig ordning, og at Emil ofte er hos hende fra søndag aften til onsdag morgen (akt A03).
- Søren Fiktiv oplyste i sit høringsvar den 17. november 2025, at Emil har fire faste hverdagsovernatninger hos ham (akt A06).

Medtaget i brevet

- Flytteanmeldelse fra Søren Fiktiv (akt A11)
- Indsigelse fra Katrine Fiktiv (akt A09 og A03)
- Partshøringsbrev til Katrine Fiktiv (akt A02)
- Høringsvar fra begge parter (akt A03 og A06) med ordrette citater
- Telefoniske henvendelser (akt A01, A05, A08, A10)
- Oplysning om vedlagte opholdsoversigter (akt A04 og A06)

Udeladt eller nedtonet

- Intern korrespondance (akt A07) er udeladt, da den kun indeholder internt resume.
- Orienteringsbrev (akt A12) omtalt men uden detaljer, da dokumentet ikke foreligger.

Antagelser og opmærksomhedspunkter

- Partshøringsbrev til far er uafklaret (sagsgang viser uafklaret skridt).
- Orienteringsbrev til modpart kun omtalt, ikke dokumenteret (akt A12).
- Begge parter har indsendt opholdsoversigter, men optælling mangler og skal udfyldes af sagsbehandler.

Slet brev

Billede 2: Skærmbillede af løsningen, der genererer en opsummering af sagen baseret på fiktive data

Opsummering [Download PDF samler](#)

Bopælsregistrering ved forældreuenighed 25/TEST-417

Sagen vedrører uenighed mellem forældrene om bopælsregistrering for barnet Emil Fiktiv efter en anmeldt flytning fra mors adresse til fars adresse. Flytningen er anmeldt fra Eksempelvej 14, 2. th., 4000 Roskilde til Prøveallé 8, 1. tv., 4600 Køge og skal gælde fra 06-10-2025.

Søren Fiktiv (Far) Katrine Fiktiv (Mor) Eksempel Kommune (Myndighed) **Emil Fiktiv (barn)**

Periode: 14-10-2025 – 17-11-2025

Sagsgang

- 1 Flytteanmeldelse**
Søren Fiktiv
Journalnotat omtaler anmeldelse af flytning fra mor til far med virkning fra 06.10.2025.
14-10-2025 · Omtalt i Journalnotat nr. 1 [Kun omtalt](#)
- 2 Orienteringsbrev**
Katrine Fiktiv
Journalnotat omtaler, at begge forældre orienteres om, at kommunen skal belyse barnets faktiske ophold.
Dato ikke tydeligt angivet · Omtalt i Journalnotat nr. 1 [Kun omtalt](#)

Barrierer undervejs

En væsentlig del af arbejdet handlede om at afklare de juridiske rammer for anvendelsen af AI. Kommunen gennemførte blandt andet risiko- og konsekvensanalyser og arbejdede med spørgsmål om formål, hjemmel og databehandling. Samtidig viste projektet, at det krævede betydelig faglig indsigt at udvikle gode prompts og vurdere kvaliteten af AI'ens forslag. Medarbejderen skulle fortsat kontrollere, at AI'ens gengivelse og anvendelse af reglerne var korrekt, og at det endelige brev svarede til sagens faktiske oplysninger og det relevante retsgrundlag.

Den interne godkendelsesproces for app'en skete i dialog med DPO og er blandt andet baseret på vigtige retningslinjer som fx:

- databehandleraftale med leverandør (Microsoft)
- intern medarbejderrettet anvendelse
- adgang begrænset til to oplærte medarbejdere
- automatisk sletning efter syv dage
- manuel kontrol mod originalsagen
- ingen automatiske afgørelser
- ingen profilering
- ingen anvendelse som selvstændigt beslutningsgrundlag
- krav om genvurdering ved ændret formål, flere brugere eller nye integrationer

Centrale læringer

Projektet har givet væsentlige erfaringer med faglig kvalitetssikring, governance og udvikling af prompts.

Projektet viste, at gennemsigtighed styrkede medarbejdernes mulighed for at vurdere AI'ens output kritisk. Når assistenten forklarede sine valg og fravalg, blev det lettere at identificere fejl og mangler. Kommunen erfarede også, at arbejdet med prompts krævede stor faglig viden om både lovgivning og sagsområdet. Endelig pegede projektet på, at lettere forståelige breve kunne bidrage til større digital inklusion, særligt hvis kommunikationen i højere grad kunne tilpasses forskellige borgergrupper.

Derudover gav det et nyt syn generelt på arbejdsmetoder, hvilket gav anledning til at lave nye selvbetjeningsløsninger, hvor borgere kan indtaste data, så det bliver nemmere for medarbejdere at danne sig overblik generelt, men også gav AI struktureret data at analysere frem for foto håndskrevne noter, kalender screenshots, Excel ark mm.

Næste skridt

Der foreligger endnu ikke tilstrækkelig afprøvning til at dokumentere effekter for borgere, tidsforbrug eller antal opfølgende henvendelser. Disse effekter skal undersøges i den videre afprøvning og implementering.

Kommunen arbejder med at videreudvikle løsningen til flere brevtyper og styrke medarbejdernes kompetencer i brugen af AI, men først skal vi implementere kommunens sprogguide. Samtidig undersøges mulighederne for at udvikle en chatfunktion knyttet til de enkelte sager og gennemføre en bredere implementering af løsningen.