

Hvad skal borgeren forstå med det samme? Overskriften skal kunne stå alene.

1 · EKSEMPLER

Fra fagligt → borgerrettet

- ✗ *Anerkendelse af vielse ved indrejse*
- ✓ **Vi mangler dokumentation for din vielse**
- ✗ *Vedr. indbetaling på folkeregisterbøde*
- ✓ **Din indbetaling er havnet det forkerte sted**
- ✗ *Opfølgning på dine adresseforhold*
- ✓ **Hvor opholder du dig?**
- ✗ *Afgørelse vedr. bopælsregistrering*
- ✓ **Vi har ændret din adresse**

Pointe: Fortæl konklusionen. Brug almindelige ord. Tal direkte til borgeren. Kan stå alene

2 · REFLEKSION



1. Find en overskrift fra jeres praksis og breve



2. Hvad fortæller den?



3. Hvad vil borgeren typisk spørge om?



4. Omskriv overskriften

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Skriv en overskrift til et kommunalt brev. Overskriften skal:

- indeholde brevs konklusion
- være i almindeligt sprog
- tale direkte til borgeren (du/vi)
- være maks. 10 ord
- kunne forstås uden resten af brevet
- indsæt eksempler på omskrevet overskrifter"



Lav jeres egen prompt

Hav fokus på fx længde, tone, fokus og forbudte ord. Indsæt prompt i egen AI-løsning og test det

KRAV TIL DEN GODE OVERSKRIFT

Sig det vigtigste - hurtigt og klart

- ✓ Fortæller hvad der er sket
- ✓ Fortæller hvad borgeren skal gøre
- ✓ Bruger almindeligt sprog
- ✓ Undgår fagtermer
- ✓ Kan stå alene
- ✓ Skaber motivation for at læse brevet

Kan borgeren finde svar på sine spørgsmål uden at lede? Hvert afsnit skal besvare ét spørgsmål.

1 · EKSEMPEL: PROBLEM → LØSNING

✗ Typisk brev

- Lang tekst
- Kronologisk forklaring
- Svært at finde svar

Borger tænker:

*Hvad er der sket? Hvad skal jeg gøre?
Hvornår? Hvad hvis jeg ikke svarer?*

✓ God struktur

- Overskrifter som spørgsmål:
- Hvad er der sket?
 - Hvad skal du gøre nu?
 - Hvad sker der, hvis du ikke gør noget?

2 · REFLEKSION & OMSKRIVNING



1. Hvilke spørgsmål har borgeren til jeres brev?

- ☐ Hvad er der sket?
- ☐ Hvad skal jeg gøre?
- ☐ Hvornår?
- ☐ Hvad sker der, hvis jeg ikke gør noget?
- ☐ Hvorfor skriver I?
- ☐ Andet: _____



2. Kan svaret let findes i brevet?



3. Lav nye overskrifter som spørgsmål

Før: "Vedr. din sag om bopælsregistrering"
Efter: Hvad er der sket med din adresse? Hvad skal du gøre nu?

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Omskriv et kommunalt brev, så hvert afsnit besvarer ét konkret spørgsmål fra borgeren. Brug overskrifter formuleret som spørgsmål. Sørg for, at følgende altid fremgår tydeligt:

- hvad der er sket
- hvad borgeren skal gøre
- hvornår
- konsekvens ved manglende handling"



Lav jeres egen prompt

TJEKLISTE

Borgeren skal ikke lede efter information

- ✓ Alle relevante spørgsmål identificeret
- ✓ Hvert spørgsmål har sit eget afsnit
- ✓ Overskrifter gør svar lette at finde
- ✓ Det vigtigste står først
- ✓ Borgeren behøver ikke lede

Har borgeren det, de skal bruge for at kunne handle? Sæt dig i borgerens sted.

1 · EKSEMPEL: PROBLEM → LØSNING

✗ Typisk brev

- Kun det formelle
- Mangler praktisk info
- Borgeren må selv gætte

"Du skal indsende dokumentation"
Mangler fx hvilken? hvordan? hvor? hvornår?

✓ Forbedret version

"Du skal sende dokumentation for din vielse senest den 5. maj via borger.dk. Hvis du ikke gør det, kan vi ikke færdigbehandle din sag."

2 · REFLEKSION & OMSKRIVNING

✓ 1. Hvad skal borgeren gøre?



2. Hvad mangler borgeren?

- ☐ Hvad borgeren præcist skal gøre?
- ☐ Hvordan?
- ☐ Hvor?
- ☐ Hvornår?
- ☐ Hvad sker der, hvis ikke?
- ☐ Hvem kan jeg kontakte?
- ☐ Eksempler / forklaringer
- ☐ Andet: _____

i 3. Tilføj den manglende information

Borgeren kan handle uden at kontakte kommunen ·
Ingen vigtige oplysninger udeladt

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Gennemgå et kommunalt brev og vurder, om der mangler information, som borgeren har brug for at handle. Tilføj manglende oplysninger om:

- hvad borgeren skal gøre
- hvordan det gøres
- hvor det gøres
- hvornår (frist)
- konsekvens ved manglende handling

Skriv i et klart, handlingsorienteret sprog."



Lav jeres egen prompt

TJEKLISTE

Borgeren skal kunne handle uden at gætte

✓ Ved hvad de skal gøre

✓ Kender fristen

✓ Ved hvordan de gør det

✓ Kender konsekvensen

✓ Ved hvor de gør det

✓ Kan handle uden at gætte

PLACER DET VIGTIGSTE FØRST - fra skriveråd til praksis

Starter brevet med det vigtigste eller med historien? Borgeren skal forstå handlingen ud fra de første linjer.

1 · EKSEMPEL: PROBLEM → LØSNING

✗ Typisk brev - kronologisk

"Vi har tidligere skrevet til dig den 3. marts vedrørende dine adresseforhold. Du har siden ikke reageret, og vi har derfor gennemgået sagen igen..."

Hvad skal borgeren gøre? Hvad er afgørelsen?

✓ Vigtigste først

"Vi mangler svar fra dig om din adresse. Du skal give os besked senest den 5. maj via borger.dk. Hvis vi ikke hører fra dig, kan vi ikke ændre din adresse."

→ Konklusion → handling → konsekvens

2 · REFLEKSION & OMSKRIVNING

! 1. Hvad er det vigtigste i brevet?

📄 2. Hvor står det i dag?

☐ I starten ☐ Midt i brevet ☐ Til sidst

! 3. Starter brevet med noget mindre vigtigt?

☐ Baggrundshistorie
☐ Juridisk forklaring
☐ Kronologisk gennemgang
☐ Interne formuleringer
☐ Andet: _____

📋 4. Flyt det vigtigste frem

Forstås på 2-3 sætninger · handling/afgørelse står først · baggrund flyttet ned · brevet kan skimmes

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Omskriv et kommunalt brev, så det vigtigste står først. Start med:

- hvad der er besluttet eller sket
- hvad borgeren skal gøre
- eventuel frist og konsekvens

Flyt baggrund, forklaringer og jura ned i brevet. Skriv klart og handlingsorienteret."



Lav jeres egen prompt

TJEKLISTE

Står det vigtigste først?

✓ Det vigtigste står i starten

✓ Baggrund er sekundær

✓ Borgeren forstår hurtigt

✓ Brevet kan skimmes

✓ Handling/afgørelse er tydelig

✓ Ingen vigtig info gemt til sidst

Forstår borgeren, hvad reglerne betyder for dem? Lovtekst skal oversættes, ikke blot kopieres ind.

1 · EKSEMPEL: PROBLEM → LØSNING

✗ Lovtekst direkte i brevet

"Modtages ingen nye oplysninger inden fristens udløb, afgøres sagen på ovenstående og foreliggende grundlag."

Hvem gør hvad? Hvornår? Hvad betyder det for mig?

✓ Borgerrettet version

"Hvis vi ikke modtager nye oplysninger inden den 5. november 2025, afgør vi sagen ud fra de oplysninger, vi allerede har."

→ Konkret dato. "Vi" og "du". Tydelig handling

2 · REFLEKSION & OMSKRIVNING

⚖️ 1. Hvor bruger I lovsprog?

🔍 2. Hvad gør teksten svær?

- ☐ Lange sætninger
- ☐ Passive formuleringer
- ☐ Paragraffer midt i teksten
- ☐ Uklare begreber
- ☐ Ingen konkrete eksempler
- ☐ Andet: _____

💬 3. Oversæt til hverdagssprog

Oversæt eget eksempel til hverdagssprog.

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Omskriv juridisk tekst til letforståeligt dansk for borgere. Tag udgangspunkt i borgerens situation:

- hvem gør hvad (brug 'du' og 'vi')
 - konkrete datoer og handlinger
 - korte sætninger – én pointe pr. sætning
 - forklar konsekvenser tydeligt
- Flyt evt. lovhenvvisninger til sidst."

✍️ Lav jeres egen prompt

TJEKLISTE

Forstår borgeren, hvad loven betyder for dem?

✓ Tager afsæt i borgerens situation

✓ "Du" og "vi" bruges aktivt

✓ Korte og klare sætninger

✓ Én pointe pr. sætning

✓ Konkrete datoer og handlinger

✓ Lovhenvvisning ikke i vejen

Er teksten nem at læse — første gang? Små sproglige greb gør en stor forskel.

1 · EKSEMPEL: PROBLEM → LØSNING

✗ Tung sætning

"Erklærer du dig skyldig i overtrædelsen, lukkes sagen ved, at du betaler bødeforlægget, ellers overdrages sagen til politiet..."

OBS: indeholder flere budskaber · passiv form · svær at afkode

✓ Nærsproglig version

"Hvis du anerkender, at du har afgivet urigtige oplysninger, afslutter vi sagen, når du betaler bøden.

Hvis du er uenig, skal du kontakte os inden 14 dage.

Hvis dine bemærkninger ikke ændrer sagen, sender vi den videre til politiet."

→ Én pointe pr. sætning · let at skimme

2 · REFLEKSION & OMSKRIVNING



1. Hvor er teksten tung at læse?



2. Hvad gør teksten svær?

- ☐ Lange sætninger
- ☐ Flere pointer i én sætning
- ☐ Passiv form ("det vurderes...")
- ☐ Uklare aktører
- ☐ Indskudte sætninger
- ☐ Andet: _____



3. Gør teksten nærsproglig

Én pointe pr. sætning · aktivt sprog (du/vi) · kortere sætninger · Klar rækkefølge (før → efter) · Let at skimme

3 · AI / SYSTEMPROMPT / PROMPT

Eksempel på systemprompt

"Forbedr teksten sprogligt, så den er let at læse for borgere. Omskriv så:

- én pointe pr. sætning
- brug aktivt sprog ('du' og 'vi')
- del lange sætninger op
- fjern unødvendige ord
- skab en logisk rækkefølge

Skriv klart, direkte og i et venligt toneleje."



Lav jeres egen prompt

TJEKLISTE

Kan borgeren læse det uden at stoppe op?

✓ Én pointe pr. sætning

✓ Aktivt sprog (du/vi)

✓ Korte sætninger

✓ Klar rækkefølge

✓ Let at skimme

✓ Ingen unødvendige ord