

Silkeborg Kommune: Mere målrettede og forståelige breve på folkeregisterområdet

Fagområde og udfordringen

Silkeborg Kommune arbejdede med breve på folkeregisterområdet, hvor der blev sendt breve om blandt andet børnesager, undersøgelse og afgørelse af udlændinges fortsatte adresseregistrering i Danmark samt andre sager om korrekt registrering i folkeregistret. Brevene var præget af standardskrivelser og juridisk komplekst sprog. Målet var at gøre brevene mere målrettede og lettere at forstå for den enkelte modtager.

Løsningen

Kommunen udviklede en AI-agent i Copilot Studio med udgangspunkt i KL's skriveguide. Agenten blev designet til at gennemgå udkast til breve og foreslå forbedringer med henvisning til konkrete råd og eksempler fra skriveguiden. Samtidig blev der lagt vægt på, at medarbejderne skulle kunne se begrundelserne bag forslagene og selv vælge, hvilke ændringer de ønskede at gennemføre.

Løsningen blev udviklet til de fraseansvarlige i Silkeborg Kommune. De fraseansvarlige medarbejdere har til opgave at udarbejde standardbrevskabeloner, som sagsbehandlere skal bruge, når de skriver breve til borgerne.

Uddrag fra agenten – forslag til forbedringer efter et udkast til et brev er lagt ind i agenten

Agenten kommer med en række forbedringsforslag til brevet, den er blevet bedt om at omskrive. Den viser samtidig, hvad der fungerer godt, og hvad der fungerer mindre godt i brevet. Herefter kan medarbejderen bede agent omskrive brevet med de forslåede ændringer.

Billede 1: Skærbillede af agentens anbefalinger til ændringer i brev

Vurdering af brev: ændring af adresse i folkeregisteret

Hovedkonklusion og de vigtigste forbedringsgreb

Det fungerer godt

Brevet har relevant indhold, tydelige afsnit, lovgrundlag og klagevejledning.

Kan blive mere borgerrettet

Start med en kort forklaring på, hvorfor vi skriver, og gør det tydeligt, at brevet er en partshøring.

Vigtigste ændring

Sæt borgerens næste handling og frist tydeligt frem tidligt i brevet.

Prioriterede anbefalinger

- 1 Skift overskriften til en hjælpsom partshøringsoverskrift, fx: "Vi overvejer at ændre din adresse i CPR".
- 2 Indsæt indledning: "Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget oplysninger ...".
- 3 Forklar konsekvensen med "Derfor" og "For dig betyder det, at ...".
- 4 Brug spørgsmål som mellemoverskrifter, fx "Hvad skal du gøre nu?".
- 5 Forklar fagudtryk som CPR, folkeregister, partshøring og ukendt adresse.

Kilde: KL skriveguide, kl_skriveguide_markdown_forbedret.pdf



Billede 2: Skærbillede af agenten, der anbefaler ny, mere læsevenlig struktur til brev

Forslag til ny struktur i brevet

Gør brevet lettere at skimme og mere handlingsorienteret

Nuværende signal	Foreslået signal
Afgørelse om ændring ... Kan lyde endeligt, selv om borgeren skal høres først.	Vi overvejer at ændre din adresse i CPR Tydeliggør at der ikke nødvendigvis er truffet endelig afgørelse.
Begrundelse Klassisk myndighedsoverskrift, men mindre borgerrettet.	Hvorfor overvejer vi at ændre din adresse? Svarer på borgerens forventede spørgsmål.
Du skal høres først Godt indhold, men handling og frist kan stå tydeligere.	Hvad skal du gøre nu? Samler handling, frist og kontaktmuligheder.
Lovgrundlag og klagevejledning Relevant, men tungt og langt i den samlede læseoplevelse.	Hvad sker der, hvis du ikke svarer? Forklarer konsekvensen konkret og tidligt.

Kilde: KL skriveguide, kl_skriveguide_markdown_forbedret.pdf

Billede 3: Skærbillede af agenten, der anbefaler sproglige forbedringer

Sproglige forbedringer

Eksempler på formuleringer, der gør brevet mere klart og personligt

Start med hvorfor Før: Vi har modtaget oplysninger, som kan have afgørende betydning ...	Efter: Vi skriver til dig, fordi vi har modtaget oplysninger, der kan have betydning for din adresse i CPR.
Gør konsekvensen tydelig Før: Ud fra oplysningerne forventer vi at træffe afgørelse ...	Efter: For dig betyder det, at vi overvejer at ændre din registrering i CPR.
Gør handlingen konkret Før: Du skal inden [dato] komme med dine bemærkninger.	Efter: Vi skal modtage dine bemærkninger senest [dato]. Hvis du ikke er enig, kan du skrive eller ringe til os.
Brug aktivt sprog Før: Vi skal forholde os til dine bemærkninger.	Efter: Vi gennemgår dine bemærkninger, før vi træffer afgørelse.

Kilde: KL skriveguide, kl_skriveguide_markdown_forbedret.pdf

Billede 4: Skærbillede af agenten, der viser en tjekliste til sagsbehandleren

Tjekliste til rapporten

Kort vurdering ud fra skriveguidens centrale råd

Skriveråd	Vurdering
Overskrift med essens og du/dig	Bør ændres
Kontaktskabende indledning	Mangler
Hovedbudskab tidligt	Delvist opfyldt
Begrundelse med vurdering og oplysninger	Opfyldt, men kan konkretiseres
Vejledning om næste skridt	Opfyldt
Spørgende mellemoverskrifter	Bør forbedres
Fagudtryk forklaret	Bør forbedres
Lovgrundlag samlet sidst	Opfyldt
Klagevejledning	Opfyldt

Kilde: KL skriveguide, kl_skriveguide_markdown_forbedret.pdf

Barrierer undervejs

GDPR og databeskyttelse fyldte meget i projektet. Kommunen gennemførte konsekvensanalyse (DPIA) og arbejdede med spørgsmål om blandt andet prompthistorik, personoplysninger og løbende dokumentation. Samtidig blev det tydeligt, at AI-løsningen skulle kunne håndteres over tid. Da de underliggende sprogmodeller løbende ændres og opdateres, opstod der behov for procedurer for evaluering, vedligeholdelse og kvalitetssikring.

En anden udfordring, der opstod undervejs, bestod i at give agenten de rette instruktioner, for at sikre den kun søgte viden i KL's skriveguide og ikke vurderede på det der stod. Et eksempel var, at agenten ved vurdering af en brevskaabelon skrev, at en overskrift kun måtte være 3-7 ord, hvilket ikke står i skriveguiden, men alene var agentens vurdering. Instruktionerne til agenten blev efterfølgende rettet, for at undgå vurderinger af vidensgrundlaget.

Centrale læringer

Kommunen erfarede, at arbejdet med GDPR ikke kun handlede om jura, men også om at skabe klarhed over, hvordan medarbejderne skulle anvende værktøjet i praksis. Projektet viste desuden, at medarbejderne havde behov for tydelige beskrivelser af, hvad agenten kunne og ikke kunne hjælpe med.

En vigtig læring var også, at forklaringer på AI'ens forslag styrkede både tilliden til løsningen og medarbejdernes egne skrivekompetencer. Kommunen oplevede, at AI fungerede bedst som et læringsværktøj, hvor medarbejderen fortsat var aktiv i vurderingen af teksten.

Næste skridt

Kommunen arbejder med at gennemføre testforløb med medarbejdere, udvikle implementeringsmateriale og udbrede løsningen til flere breve i borgerservice. Samtidig planlægges evalueringer af både medarbejdernes anvendelse af værktøjet og borgernes oplevelse af de forbedrede breve.