

Odense Kommune: Klarere kommunikation om visiteret social kørsel

Fagområde og udfordringen

Odense Kommune har gennem afdelingen Mobil i Odense arbejdet med kommunikationen til borgere, der søger eller modtager visiteret social kørsel. Mobil i Odense administrerer kommunens kørselsordninger og har løbende kontakt med borgere via breve, telefon og digitale kanaler.

Afdelingen modtager mange henvendelser fra borgere, som er usikre på regler, muligheder og deres egen situation. Samtidig indeholder brevene en række fagbegreber og kommunale formuleringer, som kan være vanskelige at forstå for modtagerne.

I projektet ønskede kommunen at undersøge, hvordan AI, Microsoft 365 Copilot, kan understøtte en mere klar, handlingsorienteret og ensartet kommunikation til borgerne. Målet var at gøre kommunikationen lettere at forstå og på sigt reducere behovet for opklarende henvendelser.

Løsningen

Projektet tog udgangspunkt i de breve, som medarbejderne i Mobil i Odense sender til borgere om visiteret social kørsel.

Som et første skridt udviklede kommunen en fælles Mobil i Odense-ordbog med fagbegreber, forklaringer og anbefalede formuleringer. Formålet var både at skabe en fælles sproglig standard blandt medarbejderne og at etablere et grundlag for en Copilot-agent, som skal understøtte arbejdet med borgerkommunikation. Arbejdet blev blandt andet inspireret af erfaringer fra en anden forvaltning i Odense Kommune, som havde haft gode erfaringer med at anvende en lokal ordbog.

For at sikre at arbejdet tog udgangspunkt i borgernes behov og forståelse, testede kommunen både breve og udvalgte ord fra ordbogen gennem dialog med borgere på Café Paraplyen, et socialt værested i Odense. Borgerne gav feedback på brevets layout, struktur og indhold samt på konkrete fagbegreber. Dialogen førte blandt andet til forslag til mere forståelige formuleringer, f.eks. "kørselstilskud" som alternativ til "befordringsgodtgørelse". Borgerinddragelsen gav indsigt i, hvilke ord og budskaber der skaber usikkerhed, og hvordan kommunikationen kan gøres mere tilgængelig for modtagerne.

I arbejdet med at designe Copilot-agenten modtog kommunen sparring og feedback fra ATP, som delte erfaringer med, hvordan viden, begreber og retningslinjer kan struktureres, så de kan anvendes aktivt af en AI-agent.



Billede 1: Eksempel fra Mobil i Odense-ordbogen - den AI-venlige markdown-fil:

Eksempler på fagudtryk og mulige erstatninger til ord, der skal undgås

Befordring

Kan erstattes med: kørsel eller transport

Dårligt eksempel:

"Du bevilges befordring med taxa til egen læge eller nærmeste speciallæge"

Godt eksempel:

"Du får kørsel med taxa til læge og speciallæge"

Taxakørsel

Kan erstattes med: kørsel

Dårligt eksempel:

"Din taxakørsel til læge kan ikke refunderes"

Gode eksempler:

- "Du er godkendt til kørsel i taxa"
- "Du er godkendt til kørsel til"
- "Kommunen sørger for din kørsel"

Befordringsgodtgørelse

Kan erstattes med: kørselstilskud

Dårligt eksempel:

"Du bevilges hermed befordringsgodtgørelse for transport i egen bil til læge eller speciallæge"

Godt eksempel:

"Du er godkendt til at få kørselstilskud for kørsel i din egen bil"

Billede 2: Eksempel på eksisterende/gamle breve

Anders Andersen Nørregade 36, 5000 Odense C	ODENSE KOMMUNE By- og Kulturforvaltningen Økonomi, Ejendom og Portefølje Mobil i Odense Nørregade 36 5000 Odense C www.odense.dk www.odense.dk/mobiliodense Tlf. +4563758100 E-mail mobiliodense@odense.dk DATO 15. juni 2026 Ref.: LIPE JOURNAL NR. 29.27.00-G01-687-26 010101-0101 Telefontid: Mandag – fredag kl. 08.30 – 10.30
Bevilling til dækning af befordringsudgifter ved befordring med taxa til alment praktiserende læge og nærmeste speciallæge	
Kære Anders Andersen Du bevilges hermed dækning af befordringsudgifter ved befordring med taxa til alment praktiserende læge og til nærmeste speciallæge. Bevillingen er varigt gældende	
Vagtlæge Du kan benytte bevilling til kørsel til vagtlæge, når din egen læge er lukket.	
Hvad omfatter bevillingen ikke Din bevilling omfatter ikke kørsel til tandlæge, sygehus, skadestue, fysioterapeut, apotek og lignende.	
Kørsel til sygehus Får du behov for befordring til behandling, undersøgelse eller kontrol på sygehus, skal du ringe til OUH's kørselskontor på tlf. 70 11 31 11. Dette er også gældende hvis din læge eller speciallæge, efter endt konsultation hos dem, beder dig køre direkte på sygehuset.	
Særlige regler for befordringsgodtgørelse af taxaudgifter til speciallæge Der ydes kun befordringsgodtgørelse af taxaudgifter til den speciallæge inden for vedkommende speciale, der har konsultationssted nærmest din bopæl.	
Du kan uden henvisning konsultere øjenlæger og øre-, næse-, halslæger.	
For at være berettiget til befordringsgodtgørelse af taxaudgifter i forbindelse med konsultationer ved øvrige speciallæger, skal du være henvist dertil af en alment praktiserende læge eller anden speciallæge.	
Er du i tvivl om du kan få godtgjort hele din kørselsudgift, bør du kontakte Mobil i Odense på tlf. 63 75 81 00, inden kørslen finder sted.	
Særlige regler for ekstra bevilling For at få dækket dine udgifter til liftvogn og/eller trappemaskine, skal du være visiteret til dette.	

Billede 3: Eksempel på nyt brev

**ODENSE
KOMMUNE**

 15. juni 2026

 Sagsnummer
29.27.00-G01-000-26

Anders Andersen
Nørregade 36, 5000 Odense C

Afgørelse – Du har ret til kørsel til læge med taxa

Kære Anders Andersen

Vi har behandlet din sag.

Du har fået godkendt kørsel med taxa til din egen læge og til den nærmeste speciallæge.

Godkendelsen gælder uden tidsbegrænsning.

Det kan du bruge kørslen til

- besøg hos din egen læge
- besøg hos den speciallæge, du har brug for, der bor nærmest din faste adresse
- vagtlæge, når din egen læge har lukket

Det dækker kørslen ikke

Du kan ikke bruge kørslen til f.eks. tandlæge, sygehus, skadestue, fysioterapeut eller apotek.

Du kan kun få dækket udgifter til liftvogn, hvis du er vurderet til, at du har brug for liftvogn.

Du kan ikke få dækket ekstra service, du har bestilt hos taxaselskabet.

**Sådan gør du**

- Du bestiller selv taxa og betaler turen.
- Kørslen gælder kun direkte frem og tilbage mellem din bolig og lægen.
- Kvitteringen fra turen til lægen skal stemples af lægen og have dit CPR-nummer.
- Kvitteringen fra hjemturen skal ikke stemples.

Send kvitteringen til os

- Mobil i Odense
Flåkhaven 2, 5000 Odense C
Mærk: Lægekvitteringer
- Du kan også sende den via Digital Post eller til mobiliodense@odense.dk.

Afdeling
Mobil i Odense
Økonomi, Ejendom og Portefølje
By- og Kulturforvaltningen

 Nørregade 36
5000 Odense C

 www.odense.dk/mobiliodense
 +45 63758100
 Mandag til fredag: kl. 08.30 - 10.30

Barrierer undervejs

Projektet viste, at det kræver både tid, tålmodighed og en vis digital modenhed at arbejde med AI og agentteknologi.

I starten oplevede projektgruppen ofte, at Copilot leverede forslag, som umiddelbart virkede meget overbevisende. Men efterhånden som teksterne blev gennemgået og finpudset, blev det tydeligt, at AI'ens formuleringer ikke altid var præcise nok eller ramte den ønskede tone.

En vigtig erkendelse blev derfor, at værdien af AI ikke nødvendigvis ligger i det første svar, men i muligheden for at kvalificere og forbedre indhold gennem en iterativ proces. Samtidig blev det tydeligt, at kvaliteten af AI'ens output afhænger direkte af kvaliteten af det grundlag, den arbejder ud fra.

På den baggrund blev arbejdet med en fælles Mobil i Odense-ordbog en central del af projektet. Ved at definere, hvilke fagord, forklaringer og formuleringer der skal anvendes, bliver kommunikationen mere ensartet, og AI-løsningen får et mere stabilt grundlag at arbejde ud fra. Det reducerer risikoen for, at AI'en formulerer sig forskelligt fra gang til gang.

Centrale læringer

For at sikre at arbejdet tog udgangspunkt i borgernes behov og forståelse, testede kommunen både breve og udvalgte ord fra ordbogen gennem dialog med borgere på Café Paraplyen, et socialt værested i Odense. Borgerne gav feedback på brevets layout, struktur og indhold samt på konkrete fagbegreber.

Dialogen med borgerne viste, at mange ord og begreber, som medarbejderne opfattede som almindelige fagudtryk, var uklare for modtagerne. Borgerne kom for eksempel med forslag til mere forståelige formuleringer, f.eks. "kørselstilskud" som alternativ til "befordringsgodtgørelse". Borgerinddragelsen gav indsigt i, hvilke ord og budskaber der skaber usikkerhed, og hvordan kommunikationen kan gøres mere tilgængelig for modtagerne.

Projektet viste også, at klar kommunikation handler om mere end de enkelte ord. Borgernes forståelse afhænger i høj grad af brevets struktur, rækkefølgen af informationer og tydelig fremhævelse af de vigtigste budskaber. Derfor blev arbejdet udvidet fra sprog og forståelse til også at omfatte layout og design, der gør brevene mere handlingsorienterede.

En vigtig læring har desuden været, at kvaliteten af AI-genereret kommunikation afhænger af kvaliteten af det grundlag, AI'en arbejder ud fra. Arbejdet med ordbogen og den fælles begrebsforståelse har derfor vist sig at være en central forudsætning for at kunne anvende AI i borgerkommunikation.

Projektet viste også, at det er mindst lige så vigtigt at gennemgå brevenes indhold og vurdere, hvilke informationer der er vigtigst for borgeren. Når de vigtigste budskaber prioriteres og fremhæves tydeligt, bliver kommunikationen mere overskuelig og handlingsorienteret for modtageren.

Næste skridt

Mobil i Odense arbejder videre med at færdiggøre brevene og gøre sproget mere klart og ensartet. Herefter skal løsningen tages i brug af alle medarbejdere i Mobil i Odense, så den kan understøtte arbejdet med at formulere breve til borgerne.

Erfaringerne fra projektet tages med videre i arbejdet med afdelingens øvrige kanaler, herunder hjemmesideindhold og selvbetjening, så borgerne møder et mere ensartet og forståeligt sprog på tværs af kontaktpunkter.