

Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025

## Projektbeskrivelse

### Moderne digital service: Videre arbejde med forståelige breve og blanketter til borgerne

Dato: 8. marts 2023

Sags ID: SAG-2023-01059  
Dok. ID: 3312851

E-mail: MMD@kl.dk  
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1 af 5

## 1. Formål og baggrund

### 1.1. Baggrund

Når borgernes møde med kommunen i stigende grad er digitalt, er det helt afgørende, at de løsninger, de møder, er tidssvarende og brugervenlige. Den digitale kommunikation til borgeren skal være let og forståelig. Det er ikke bare god service for alle borgere men også nødvendigt, hvis vi skal sikre os, at alle kan bruge de digitale tilbud.

Digitaliseringen stiller høje krav til skriftligheden, da kommunikation mellem borger og myndighed foregår på skrift i Digital Post og i digitale selvbetjeningsløsninger.

Undersøgelser viser, at op mod 0,6 mio voksne danskere har svage læse- og skrivefærdigheder<sup>1</sup>. Udfordringer med forståelse af breve udspringer kun delvist af færdighedsniveauet. Hertil skal det lægges yderligere to faktorer, som gør det svært at læse breve:

1) Mange breve skrives på svært dansk med fagudtryk og procesinformation — de er svære at forstå og ikke altid tydeligt handlingsanvisende. Det kan betyde, at borgere ikke reagerer efter hensigten – sommetider med konsekvenser for egen sag eller ydelser til følge.

2) Længden og tekstmængden i brevene bidrager til vanskeligheder, når de skal læses på mobile devices med små skærme, så længe de tekniske formater ikke er tilpasset små skærme.

Der er blevet arbejdet med tekst, breve og brevskabeloner i mange kommuner. Men meldingen fra kommunerne er, at så længe brevskabelonerne ikke rettes ved roden – nemlig i fagsystemerne – så kan man ikke komme til bunds med sprog-arbejdet.

Derfor er der tidligere blevet igangsat et demonstrationsprojekt der i mindre skala skulle omskrive tre breve i KY, udvikle en vejledning til at skrive det gode brev samt udarbejde en tænke-højt protokol, som gør det muligt at teste brevene på borgere.

---

<sup>1</sup> [PIAAC \(Danskernes kompetencer\) | Børne- og Undervisningsministeriet \(uvm.dk\)](#)

Projektet skal nu videreføres og skaleres. Vi er samtidig blevet klogere og derfor er det vurderingen at der er behov for yderligere kvalificeringer og tilretninger i det udviklede materiale inden det kommunikeres ud til kommuner og leverandører.

## 1.2. Formål

Det overordnede formålet med at videreføre projektet er, at sikre, at den borgervendte skriftlige kommunikation er så forståelig og modtagerorienteret, at modtagerne (borgerne) altid er i stand til at reagere og handle efter intentionen med brevet.

Dette igennem et kvalitetsløft af brevene, så de er forståelige, læsbare, handlingsanvisende og lovmedholdige.

Den viden der nu er skabt gennem demonstrationsprojektet, skal nu skaleres op til gavn for flere kommuner.

## 1.3. Projekt ide

Projektet fortsættes i tre spor:

### Spor 1. KY (kontante ydelser) som showcase

Samarbejdet med KY videreføres, således at der omskrives 25 brevkabeloner som indarbejdes i KY. Disse skal omskrives efter skrive vejledningen samt afprøves med borgere via tænke-højt protokollen.

Brevene skal om muligt kvalificeres af ankestyrelsen og indarbejdes i KY.

De 25 breve vurderes at være de mest anvendte breve og udgør x procent af de samlede antal breve der sendes til borgerne. KY har fået evalueret brevene som vurderes relativt dårligt. Dårlige breve kan have betydning for henvendelser til kommunen og generelt dårlig brugeroplevelse hos borgerne.

Ønsket med at bruge KY som showcase er, gennem projektet at kunne evaluere på omfanget af den opgave det er at omskrive brevene, stigning i tilfredshed blandt medarbejdere og borgere samt kvalificering af vejledninger.

Showcasen vil have flere resultater:

- 1) Breve i KY (kommunernes Ydelsessystem) får et kvalitetsløft på tværs af kommuner. Dette til gavn for kommuner og borgeren.
- 2) Anvendelse af vejledning og tænke-højt protokol bliver testet i stor skala og evalueringen kan bruges som afsæt til at både fælleskommunale og kommunale systemer kan tage det i brug.

I projektet skal indgå en sprog-/kommunikationskompetence, en juridisk kompetence, der skal sikre lovmedholdighed. Her indtænkes også KOMBIT's arbejdsgruppe bestående af bl.a. flere kommuner.

Udgifter til den sproglige kompetence afholdes af delprogram 1. mens omkostninger til de timer der afholdes af KY projektet – fx indarbejde skabelonerne i fagsystemet og bistå evalueringen, afholdes af KY-projektet.

Dato: 8. marts 2023

Sags ID: SAG-2023-01059  
Dok. ID: 3312851

E-mail: MMD@kl.dk  
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 2 af 5

**LEVERANCER: Spor 1 - KY som showcase**

Det er ønsket i spor 1. at bruge KY som showcase til at bruge de udviklede materialer og få dem implementeret i bund i KY.

Derudover skal showcasen bidrage til at evaluere den opgave det er for en leverandør at opdatere og teste deres fagsystemsbreve.

- ✓ Omskrive og teste (med borgere og brevgruppe i KY) de 25 mest anvendte breve i KY
- ✓ Indarbejde de omskrevne breve i KY standardskabeloner
- ✓ Evaluere og kommunikere ud om showcasen

11. december 2023 – styregruppen præsenteres for evaluering af showcasen.

Dato: 8. marts 2023

Sags ID: SAG-2023-01059  
Dok. ID: 3312851

E-mail: MMD@kl.dk  
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 3 af 5

**Spor 2: Opdatering af materiale, kommunikation og udbredelse**

Igennem demonstrationsprojektet er vi blevet klogere på, en række udfordringer i det materiale der er udarbejdet. Dels at det ikke tager højde for at borgeren læser breve på en mobil, hvilket kræver mindre tilretninger i materialet. Dels at det kan være svært at omsætte til systemer, der ikke arbejder med metatekster, hvor medarbejderen selv har ansvar for at skrive det meste af brevene. Altså hvor der ikke er flettefelter i samme grad som fx KY. Disse udeståender vil blive indarbejdet i materialet og testes med leverandører og kommuner inden det udbredes.

Efter materialet er opdateret og layoutet, igangsættes en målrettet indsats for at kommunikere ud om produkterne til leverandører og kommuner. Dette vil dels ske på KL's platforme og fora hvor både kommuner og leverandører er samlet.

For at udbrede produkterne, vil vi i projektet undersøge, om vi kan bistå nogle af de kommuner der er ved at omskrive deres breve til at blive indarbejdet i fagsystemet. Fx er Århus ved at omskrive Cura breve, og gør det på en måde der flugter med de vejledninger der er udviklet i bedre breve projektet.

Såfremt kommunerne og leverandørerne, kan se en værdi i denne udbredelse kunne det være en tilgang.

Endelig vil der som del af spor 2 fortsat være en afdækning af, om der er teknologiske muligheder for at screene breves forståelighed for borgerne.

Udgifter afholdes af delprogram 1.

### LEVERENCER - Spor 2: Opdatering af materiale, kommunikation og udbredelse

Vejledning til bedre breve og teste-højt protokol opdateres. Materialet kommunikeres ud i relevante fora og der laves en målrettet indsats for at udbrede materialerne til leverandører og kommuner.

- ✓ Endelig materiale udarbejdet og layoutet
- ✓ Kommunikation af produkterne til leverandører og kommuner (KL.dk/videnscenteret/leverandør netværk mv.)
- ✓ Bistå kommuners arbejde med forbedring af breve i standartsystemer.
- ✓ Afdækning af mulige teknologiske tiltag til vurdering af breve.

19. juni 2023 – styregruppen præsenteres for det endelig opdateret materiale og kommunikationsplan.

ato: 8. marts 2023

ags ID: SAG-2023-01059  
ok. ID: 3312851

-mail: MMD@kl.dk  
irekte: 3370 3377

Veidekampsgade 10  
ostboks 3370  
300 København S

www.kl.dk  
ide 4 af 5

### Spor 3: Demonstrationsprojekt vedr. blanketter

Den skriftlige kommunikation som borgeren møder, er ikke kun via breve men også ansøgningstidspunktet i de selvbetjeningsløsninger eller blanketter som borgeren skal udfylde. Selvbetjeningsløsninger baseres i et vist omfang på tekster i blanketter, som sikrer at de er opdateret og overholder lovgivning. Samtidig vil borgere der er undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening modtage blanketter fysisk.

Men disse blanketter er ikke altid særlig forståelige eller let tilgængelige. Derfor handler spor 3. om at igangsætte et demonstrationsprojekt omkring forbedring af blanketter. På tilsvarende vis som ved breve, skal tre blanketter omskrives og afprøves med borgere. Dette skal dels bidrage til at tre omskrevne blanketter opdateres i blanketsamlingen, men også at der på baggrund heraf, udarbejdes en vejledning til, hvordan blanketter bør formuleres og testes fremadrettet.

Spor 3 vil ske i tæt samarbejde med KL's blanketkontor, med inddragelse af en sproglig og juridisk kompetence.

Delprogram 1. afholder udgifter til den sproglige kompetence og KL's blanketkontor afholder de øvrige udgifter.

### LEVERANCE – Spor 3. Demonstrationsprojekt vedr. blanketter

Ønsket med fase 3. er at udvikle fælleskommunale materialer til den gode og forståelige blanket samt en vejledning til at teste blanketter med borgere.

- ✓ Udvikle fælleskommunalt materiale med sprogpolitik og test-koncept til blanketter
- ✓ Omskrive og teste tre blanketter og indarbejde dem i KL's blanketsamling.

23. oktober 2023. Styregruppen præsenteres for sprogpolitik og test-koncept samt de omskrevne breve.

## Gevinster

- At borgere i højere grad forstår kommunikationen fra kommunen.
- At henvendelser til kommunen grundet misforståelser reduceres.
- At borgeren ikke udebliver fra aftaler, fordi de ikke forstår den kommunikation de modtager fra kommunen.

## 1.4. Resultatmål

Målsætningen med projektet er:

- 25 breve i KY omskrevet og indarbejdet i fagsystemet samt en evalueret proces.
- Beskrevet metode til forbedring og test af breve med borgere, udbredt til kommuner og leverandører.
- Tre blanketter omskrevet og opdateret i blanketsamlingen
- Beskrevet metode til forbedring og test af blanketter med borgere

## 2. Tidshorisont

Projektet afsluttes december 2023.

## 3. Risikovurdering af projektet

Risikoen er at den udarbejdede metode ikke forankres i kommuner, KOMBIT eller øvrige leverandører og dermed udbredes til øvrige systemer.

## 4. Interessentvurdering

Det bliver relevant at inddrage brugere der er særligt udfordrede på de nuværende løsninger.

## 5. Organisering

Arbejdet forankres i det fælleskommunale digitaliseringsprogram under styregruppe for delprogram 1. borger, teknologi og lokaldemokrati.

Dato: 8. marts 2023

Sags ID: SAG-2023-01059  
Dok. ID: 3312851

E-mail: MMD@kl.dk  
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 5 af 5