Principper



God og Effektiv Digital Selvbetjening for Alle

Oktober 2026

Kommuneforlaget

God og Effektiv Digital Selvbetjening for Alle

Et 3-årigt projekt under Kommunernes digitaliseringsstrategi 2026-30

Projektet løber fra 1. januar 2026 til 31. december 2028 og skal transformere KL's borgervendte ansøgningsblanketter, så de danner et lovmedholdeligt, maskinlæsbart grundlag for gode og effektive digitale selvbetjeningsløsninger.

Projektet har bl.a. opstillet et format for maskinlæsbare blanketter ud fra 10 faste komponenter, udviklet et sæt principper for god og effektiv digital selvbetjening for alle samt sproglige anbefalinger.

Komponenterne er tænkt som byggeklodser, kommuner og leverandører kan bruge, når de udvikler digitale selvbetjeningsløsninger. Det sikrer, at de digitale ansøgninger bliver lovmedholdelige.

De 10 komponenter

- Modtager – kommunen
- Sådan gør du – beskriver trin i ansøgningen
- Oplysninger om ansøger
- Oplysninger kommunen skal bruge til at behandle ansøgningen
- Samtykke
- Partsrepræsentation
- Underskrift
- Henvisning til relevant lovgivning
- Vejledning til borger
- Kvitteringsbrev til ansøger

Principper for god selvbetjening

Principperne tager afsæt i det fælles offentlige designsystem

Princip 01

Gruppér spørgsmålene i ansøgningen i en rækkefølge, der giver mening for borgeren

1. Hvad handler det om?
2. Hvem ansøger?
3. Hvad ansøges der om?
4. Hvad skal I bruge fra mig?
5. Opsummering og underskrift/erklæring

Når vi grupperer de spørgsmål, borgeren skal svare på, i en for borgeren meningsfuld rækkefølge, er det mere sandsynligt, at borgeren kan gennemføre ansøgningen uden hjælp.

Et redskab hertil er at starte med at opstille de trin, som ansøgningen kræver. Når de er formuleret, kan man fylde spørgsmålene ind i hver sektion. Herefter tilpasses navngivningen af de enkelte trin, så de matcher det faktiske indhold. På den måde bygges en logisk rækkefølge og struktur for den enkelte ansøgning.

Princip 02

Begynd med en indledning, der giver borgeren overblik over ansøgningen

Borgeren skal hurtigt forstå, hvad de søger om samt hvilke oplysninger og eventuelle dokumenter, borgeren skal have klar ved udfyldelse.

Indledningen skal sikre en forventningsafstemning med borgeren og sætte borgeren i stand til at gennemføre ansøgningen i én ombæring.

Et redskab hertil er at inddele oplysningerne i korte afsnit eller punkter og bruge underoverskrifter, der gør det lettere at overskue teksten.

Princip 03

Stil adgangsgivende spørgsmål tidligt i ansøgningen

For at undgå at spilde borgerens tid stiller vi spørgsmål i starten af ansøgningen, der giver mulighed for at afklare, om borgeren overhovedet er berettiget til ydelsen – inden denne bruger tid på at udfylde det resterende.

Det kan sagtens være, at disse spørgsmål normalt ville høre til i den del af ansøgningen, der omhandler de oplysninger eller den dokumentation, borgeren skal sende til kommunen, men digitalt flyttes de længere frem.

Et redskab hertil er at stille 1-3 korte screeningsspørgsmål allerede på første trin og give tydelig feedback, hvis borgeren ikke opfylder betingelserne.

Princip 04

Vis altid tydelige trin, der angiver, hvor langt borgeren er i processen

En tydelig trinstruktur med 'tilbage'- og 'næste'-knapper giver borgeren overblik og kontrol over processen. Det reducerer usikkerhed og gør det lettere for borgeren at gennemføre ansøgningen.

Et redskab hertil er en trinindikator, der viser, hvor borgeren er i forløbet, og hvor mange trin ansøgningen består af.

Princip 05

Forudfyld kendte oplysninger – lad borgeren bekræfte, frem for at indtaste

Borgere vil opleve det som besværligt og ulogisk at skulle oplyse eksempelvis navn, CPR-nummer og alder i en ansøgning, når de netop har logget ind med MitID, som allerede kender disse oplysninger.

Ved at hente kendte data fra MitID behøver borgeren kun forholde sig til de oplysninger, som systemet ikke allerede har.

Et redskab hertil er at forudfylde relevante felter som navn, CPR-nummer og alder direkte fra MitID-login, så borgeren blot skal bekræfte eller korrigere oplysningerne frem for at skrive dem ind fra bunden.

Princip 06

Vis kun felter, som er relevante for den enkelte borgers situation

Det digitale medie giver os mulighed for kun at bede om de oplysninger, der er relevante for den enkelte borger.

Vi bruger betingede inputfelter, som skaber et beslutningstræ i ansøgningen, der tilpasser sig borgerens svar undervejs. Ved at skjule irrelevante og interne felter fastholdes fokus på det, der er nødvendigt for at gennemføre ansøgningen, og løsningen bliver mere overskuelig.

Information og felter, som udelukkende har betydning for den efterfølgende sagsbehandling, bør håndteres i systemet uden at involvere brugeren.

Et redskab hertil er spørgsmålslogik, som dynamisk viser og skjuler felter baseret på tidligere svar, så ansøgningen – så vidt muligt – altid føles kort og overskuelig.

Princip 07

Vejled borgeren, når et svar giver anledning til det

Når borgerens svar viser, at borgeren har brug for vejledning, ikke er berettiget til at søge eller skal sendes videre til en anden sektion i ansøgningen, skal borgeren have besked med det samme – ikke til sidst i processen, når borgeren har udfyldt resten af ansøgningen.

Et redskab hertil er indlejret kontekstafhængig feedback, der vises direkte under det relevante felt og tydeligt forklarer, hvad borgeren skal gøre videre.

Princip 08

Giv borgeren mulighed for at gemme ansøgningen undervejs

Borgere er ofte i en situation, hvor de ikke kan gennemføre ansøgningen i én ombæring – de mangler måske en oplysning eller et dokument eller har ikke tid. Derfor skal det altid være muligt at gemme og vende tilbage.

Et redskab hertil er en knap eller en automatisk "Gem som kladde"-funktion, som løbende gemmer borgerens igangværende ansøgning, der skal være let at finde frem til igen – fx på Mit Overblik på borger.dk.

Princip 09

Opsummér ansøgningen, inden den underskrives og sendes

Borgeren har brug for at kunne se alt samlet, inden de forpligter sig, fx ved underskrift. Uden en opsummeringsside risikerer borgeren at sende en ansøgning med fejl.

Opsummeringssiden giver borgeren tryghed og overblik ved at samle alle oplysninger ét sted, så borgeren kan gennemgå og rette eventuelle fejl.

Et redskab hertil er at tilføje et "Redigér"-link ved hver oplysning, som sender borgeren direkte til det relevante trin og felt i ansøgningen, så borgeren ikke selv skal lede efter, hvad de vil ændre.

Princip 10

Slut altid med tydelige 'næste skridt', så borgeren ved, hvad de kan forvente og selv kan gøre

Når borgeren indsender sin ansøgning, skal de vide, hvad der kommer til at ske efterfølgende. Uvished skaber unødige henvendelser til kommunen og efterlader borgeren med en oplevelse af manglende kontrol.

Et redskab hertil er en bekræftelsesside med en klar opsummering af, hvad der er indsendt, hvad der sker videre, og hvad borgeren selv eventuelt skal gøre.

Brugervenligt sprog i ansøgnings-blanketter

De sproglige anbefalinger bygger blandt andet på retningslinjer fra borger.dk og Dansk Sprognævn

Brugervenligt sprog

Sproget spiller en stor rolle i forhold til borgernes tillid til den offentlige sektor.
Sproget skal sikre, at ansøgningen opfattes som:

Forståelig



Borgeren kan udfylde ansøgningen uden opklarende spørgsmål – også om, hvorfor oplysningerne efterspørges.

Lovmedholdelig



Juridiske begreber fastholdes, når de er nødvendige, forklares tydeligt og følger dansk retskrivning.

Troværdig



Korrekt og konsekvent sprog styrker borgenes tillid til at afgive information til myndighederne

Gør teksten let at finde, læse og handle på

01
Præcise overskrifter

Inddel blanketten logisk. Overskriften skal dække indholdet, vise målgruppen ved behov og bruge færrest mulige ord.

Skriv
Dagpleje og daginstitutioner

Ikke
Regler og vejledning for, når dit barn skal starte ...

02
Enkle sætninger

Skriv kort. Nævn én ting ad gangen, undgå indskud og skriftsprogsord, og brug punktopstilling ved tre eller flere oplysninger.

Skriv
Din bopæl

Ikke
Bopælsoplysninger

03
Personligt og aktivt

Skriv direkte til borgeren: Du skal gøre dette. Gør aktøren tydelig, og undgå passivformer samt unødige ord på -ing og -else.

Skriv
For at vi kan vurdere ...

Ikke
Til brug for vurdering af ...

Hold sproget alment – uden at miste præcision

04
Tidssvarende ord

Brug ord, som relevante aldersgrupper forstår. Begræns sproget til almindeligt dansk og ordforrådet i Retskrivningsordbogen.

Skriv
Deler du lejlighed med en anden?

Ikke
Bor du sammen med en roomie?

05
Udeladelse af fremmedord

Undgå fremmedord og forkortelser, som ikke er juridisk eller fagligt nødvendige. Omskriv svære ord til almindeligt dansk.

Skriv
I forbindelse med

Ikke
Ifm.

06
Forklar svære ord

Bevar entydige juridiske og faglige termer, når de er nødvendige – men giv forklaringen dér, hvor borgeren har brug for den.

Skriv
EU/EØS-borger + forklaring

Ikke
Uforklaret fagterm alene

Sørg for at sikre relevans, korrekthed og en tydelig afsender

07
Kun relevant information

Medtag kun det, borgeren behøver for at forstå og udfylde blanketten samt kende sine rettigheder og den videre proces.

Hvem
"Vi" i feltdialogen

Rolle
Kommunen spørger, og borgeren svarer.

08
Korrekt retskrivning

Følg Retskrivningsordbogen for stavning, bøjning, orddeling og grammatisk komma. Ved valgfrihed kan Folketingets vejledning bruges.

Hvem
"Kommunen" i vejledning

Rolle
Navngiv myndigheden ved orientering – især når flere myndigheder omtales.

09
Entydige lovhenvisninger

Henvis præcist til de retskilder, der gælder ved offentliggørelsen. Brug en entydig populærtitel, når den findes.

Giver
Tydelig dialog

Og
Tydelig afsender

God og Effektiv Digital Selvbetjening for Alle

© Kommuneforlaget A/S
1. udgave, 1. oplag 2026

Kommuneforlaget A/S
Weidekampsgade 10
2300 København S

+45 3311 3800
post@kommuneforlaget.dk
kommuneforlaget.dk

Produktion: Kommuneforlaget A/S
Design: e-Types
Tryk: Jespersen Tryk
Foto: Colourbox

Produktionsnr. 831152

Find principperne på kl.dk/gedisaprincipper

Kommuneforlaget