



# ERFARINGER MED TILGÆNGELIGHED I AARHUS KOMMUNE

19. juni 2024

Liv Moeslund Ahlgren og Stephan Rasmussen

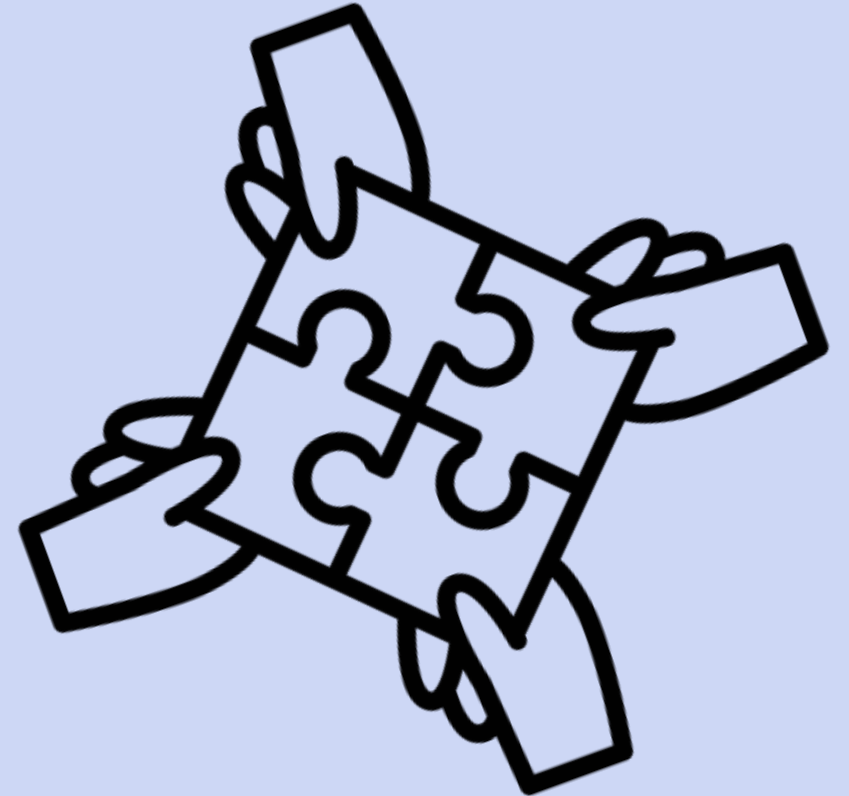
# KORT OM OS

## **Liv Moeslund Ahlgren**

- Uddannet lingvist
- Ansat som Conversational AI Developer

## **Stephan Rasmussen**

- Uddannet informatiker
- Ansat som Senior Forretningspecialist



Projekt Bedre Breve  
blev igangsat marts 2023



# VORES MÅL





## AD HOC (8)

- 01 FS - Brevskabelon Folkeregistret (+ T2023-166) / (✖ T2023-177)
- 02 FS - Ringebræv (T2023-295)
- 03 FS - Afgørelse generel (+ T2023-271) / (✖ T2024-87)
- 04 FS - Følgebrev (T2023-202)
- 05 FS - Betaling for oplysninger (T2023-289)
- 06 FS - Bekræftelse på navne- og adressebeskyttelse (T2023-139)



## ADRESSEFORESPØRGSEL (3)

- 01 FS - Adresseforespørgsel - almindelig (T2023-290)
- 02 FS - Adresseforespørgsel - ikke meldt flytning (T2023-291)
- 03 FS - Adresseforespørgsel - kan ikke identificeres (T2023-292)



## BOPÆL SÆTTET (4)

- 01 FS - Bopælsattest - nuværende adresse (+ T2023-200) / (✖ T2024-88)
- 02 FS - Bopælsattest - alle adresse (T2023-372)
- 03 FS - Bopælsattest - international (T2023-378)



## BØDEBEHANDLING (24)

- 01 FS - Bede - for sent anmeldt flytning (+ T2023-192) / (✖ T2024-119)
- 02 FS - Bede - ukendt adresse (+ T2023-195) / (✖ T2024-120)
- 03 FS - Bede for urigtige oplysninger (T2023-280)
- 04 FS - Bedeforlæg - Undladelse af at afgive oplysninger (T2023-243)
- 05 FS - Bedeforlægget fastholdes (+ T2023-193) / (✖ T2023-265)
- 06 FS - Frafaldsbrev – dok. for rette flyttedato (+ T2023-198) / (✖ T2023-263)
- 07 FS - Frafaldsbrev – forsøgt at melde flytning (+ T2023-197) / (✖ T2023-264)
- 08 FS - FS - Orientering til borger-bæden er overdraget til ØP (+ T2023-190) / (✖ T2024-102)
- 09 FS - Svar på indsigelse mod folkeregisterbøde (+ T2023-88) / (✖ T2024-99)
- 10 FS - Indbetaling vedrørende folkeregisterbøde (+ T2023-196) / (✖ T2024-105)
- 11 FS - Følgebrev til Kreditnota (+ T2023-210) / (✖ T2024-104)
- 12 FS - Oversendelse til Politiet - bøden (T2023-193)
- 13 FS - Oversendelse til Politiet - ukendt adresse (T2023-194)
- 14 FS - Anmodning om dokumentation (logivært har bekræftet) (+ T2023-199) / (✖ T2023-267)



## BØRNEFLYTNINGER (17)

- 01 FS - PARTSHØRING 1, partshøringensbrev (T2023-204)
- 02 FS - PARTSHØRING Berneflytning 1 - 1. brev til anmelderforælder (T2023-207)
- 03 FS - PARTSHØRING Berneflyt 2 - 1. brev til anmelderforælder (T2023-206)
- 04 FS - PARTSHØRING Flytning godkendt af part - brev til anmelderforælder (T2023-217)
- 05 FS - PARTSHØRING Flytning godkendt af part - brev til partshørt forælder (T2023-218)
- 06 FS - PARTSHØRING Manglende svar - brev til anmelderforælder (T2023-224)
- 07 FS - PARTSHØRING Manglende svar - brev til partshørt forælder (T2023-225)
- 08 FS - PARTSHØRING Modstridende oplysninger (T2023-226)
- 09 FS - PARTSHØRING Berneflytningsskema til anmelderforælder (T2023-216)
- 10 FS - PARTSHØRING Berneflytningsskema til partsforælder (T2023-214)
- 11 FS - PARTSHØRING Agterskrivelse om barns flytning (T2023-205)
- 12 FS - PARTSHØRING Afgørelse om barns flytning (T2023-204)
- 13 FS - PARTSHØRING Genvurderingsafgørelse - til klageforælder (T2023-222)
- 14 FS - PARTSHØRING Genvurderingsafgørelse - til modpart (T2023-223)
- 15 FS - PARTSHØRING Flyttet ved fejl - meddelelse om manglende partshøring (T2023-221)
- 16 FS - PARTSHØRING Flyttet ved fejl - anmodning om accept eller afvisning (T2023-220)
- 17 FS - REFUSIONER Opsat hos ny behandler, uden førstegangssamtale (ydelse 0141) (T2024-133)



## FJERN PERSON (4)

- 01 FS - Fjern person - Meddelelse om at sagen er afsluttet (+ T2023-287) / (✖ T2024-101)
- 02 FS - UKENDT - Skema til fjern person fra adressen (+ T2023-115) / (✖ T2023-116)



## FLYTNING (6)

- 01 FS - Agter om tvangsflytning (+ T2023-373) / (✖ T2024-107)
- 02 FS - Afgørelse om fraflytning (+ T2023-374) / (✖ T2024-108)
- 03 FS - Afgørelse - afslag - registrering af postadresse (+ T2023-293) / (✖ T2024-106)



## FORSVUNDET (2)

- 01 FS - Forsvinding agter (T2023-286)
- 02 FS - Forsvinding afgørelse (T2023-277)



## INDREJSE (5)

- 01 FS - Meddelelse om personnummer (+ T2023-282) / (✖ T2024-100)
- 02 FS - Informationsblanket ved indrejse (T2023-376)
- 03 FS - Annullering af indrejse og CPR nr. agter - Engelsk (+ T2023-400)
- 04 FS - Afgørelse om annullation af indrejse - Engelsk (+ T2023-382)



## LOGIVÆRT (3)

- 01 FS - Logiværterklæring (T2023-367)
- 02 FS - Logiværterklæring (rykker) (T2023-366)
- 03 FS - Bekræftelse på fraflytning (omvendt logiværterklæring) (T2023-294)



## LÆGEVALG (8)

- 01 FS - Angående dit lægevalg (T2023-370)
- 02 FS - Accept - manglende betaling (T2023-366)
- 03 FS - Afgørelse - gebyr for lægeskift - generel (T2023-310)
- 04 FS - Afgørelse - gebyr for lægeskift - ændringer i praksis (T2023-311)
- 05 FS - Afgørelse af lægevalg - lukket læge (T2023-352)
- 06 FS - Lægevalg i forbindelse med ophør af værnepligt (T2023-371)
- 07 FS - Meddelelse om frasigelse af patient (T2023-201)
- 08 FS - Lægehistorik (T2024-122)



## REFUSIONER (16)

- 01 FS - REFUSIONER Agterskrivelse - Almen praktiserende læge (T2023-365)
- 02 FS - REFUSIONER Afgørelse og udbetaling - fuldt tilskud (T2023-244)
- 03 FS - REFUSIONER Agterskrivelse - delvist tilskud (T2023-307)
- 04 FS - REFUSIONER Afgørelse - delvis afvisning af tilskud (T2023-308)
- 05 FS - REFUSIONER Afgørelse og udbetaling - delvist tilskud (T2023-306)
- 06 FS - REFUSIONER Agterskrivelse - afvisning (T2023-301)
- 07 FS - REFUSIONER Afgørelse - afvisning (T2023-299)
- 08 FS - REFUSIONER Agterskrivelse - Afvisning Psykologhjælp (T2023-349)
- 09 FS - REFUSIONER Afgørelse - Afvisning Psykologhjælp (T2023-348)
- 10 FS - REFUSIONER Afgørelse - læge med ydernummer (T2023-300)
- 11 FS - REFUSIONER Henvisning til fortsat behandling i over 18 år (T2023-302)
- 12 FS - REFUSIONER Informationsbrev vedrørende speciallægebehandling ved Børne (T2023-245)
- 13 FS - REFUSIONER Informationsbrev vedrørende speciallægebehandling ved psykiater (T2023-246)
- 14 FS - REFUSIONER Informationsbrev vedrørende speciallægebehandling ved Berne-ungdomspsykiater (12 behandlinger) (T2024-115)
- 15 FS - REFUSIONER ringebrev (T2023-350)
- 16 FS - REFUSIONER Brev til borger ved oversendelse af klage til Regionen (T2024-95)



## SOMMERHUS (6)

- 01 FS - SOMMERHUSE varsel af flyttepåbud (T2023-174)
- 02 FS - SOMMERHUSE Flyttepåbud - sommer (2023-176)
- 03 FS - SOMMERHUSE varsel af flyttepåbud - indflytning i vinterhalvåret (T2023-173)
- 04 FS - SOMMERHUSE Flyttepåbud - vinter (2023-175)
- 05 FS - SOMMERHUSE Meddelelse til ejer af sommerhus (T2023-180)
- 06 FS - SOMMERHUSE Meddelelse - bolig alene godkendt som sommerhus (T2023-181)



## UDEN FAST BOPÆL (11)

- 01 FS - Uden fast bopæl – efter anmodning (+ T2023-377) / (✖ T2024-90)
- 02 FS - Uden fast bopæl - Afgørelse – studieophold (T2023-167)
- 03 FS - Uden fast bopæl - Anmodning om fl. oplysninger ved ophold i udlandet pga. studie (T2023-283)
- 04 FS - Uden fast bopæl - hjemrejse fra studieophold (T2023-278)
- 05 FS - Uden fast bopæl - opfølgning (+ T2023-276) / (✖ T2024-89)
- 06 FS - Redegørelse for bopælsforhold (+ T2023-269) / (✖ T2024-121)
- 07 FS - Uden fast bopæl (Kampagne) (+ T2023-45) / (✖ T2024-91)



## UDREJSE (4)

- 01 FS - UKENDT Udrejse - agter (+ T2023-284) / (✖ T2024-124)
- 02 FS - UKENDT Udrejse - afgørelse (+ T2023-285) / (✖ T2024-125)



## UKENDT ADRESSE (11)

- 01 FS - Ukendt - agter (+ T2023-274) / (✖ T2024-126)
- 02 FS - Ukendt - afgørelsesbrev (+ T2023-272) / (✖ T2024-127)
- 03 FS - Ukendt - agter - har aldrig boet på adressen (+ T2023-275) / (✖ T2024-128)
- 04 FS - Ukendt - afgørelse - har aldrig boet på adressen (+ T2023-273) / (✖ T2024-129)
- 05 FS - Ukendt - afgørelse – historisk (T2023-298)
- 06 FS - Ukendt - Adresseopfølgning (+ T2023-279) / (✖ T2024-123)



## VIELSE (4)

- 01 FS - Anmodning om dokumentation til anerkendelse af vielse (+ T2023-376) / (✖ T2024-103)
- 02 FS - Skema når der ikke er dokumentation for vielsen (+ T2023-380) / (✖ T2023-381)





# Tænke højt brugertest med målgruppen

Det er kapitalistsprog det der!

- Tilgængelighedsrådet
- Synshæmmede
- Motorisk hæmmede
- Ekspertbrugere

Se, I kan jo godt være flinke! 😊

Det der er der ingen der forstår en skid af!

Vi erfarede stor begejstring og ydmyghed ift. vores indsats om at ville gøre vores breve mere tilgængelige!

- 1 times varighed
- Mødelokale med skærm, så alle parter var med
- Hvordan opnå vores mål?
  - ... ord lagt i mellem

Jeg ved ikke, hvad jeg har gjort galt.

Jeg vil smide brevet i skraldespanden og se, hvad der sker.

Jeg vil ringe til ham Stephan og spørge ham om, hvad det er han har sendt mig.

Jeg kender ikke til lovgivningen. Jeg er ikke jurist. Skriv det så jeg forstår det.



KOGNITIV



VISUEL



AUDITIV



MORTORIK



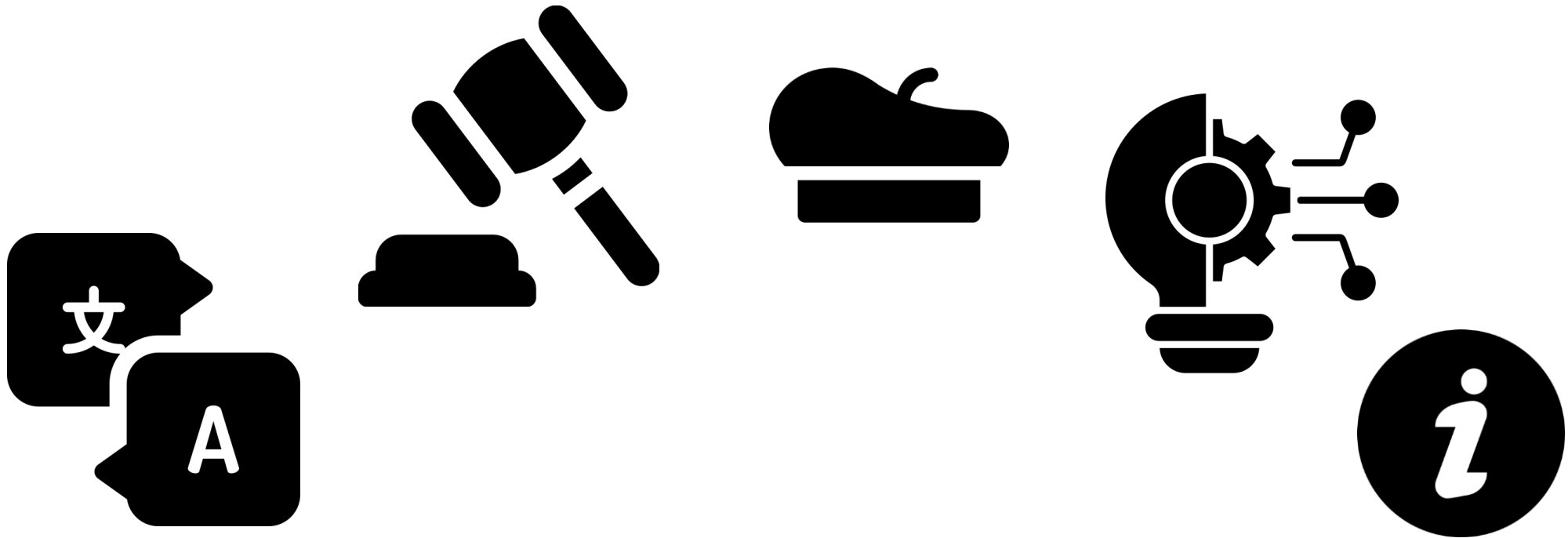
TALE



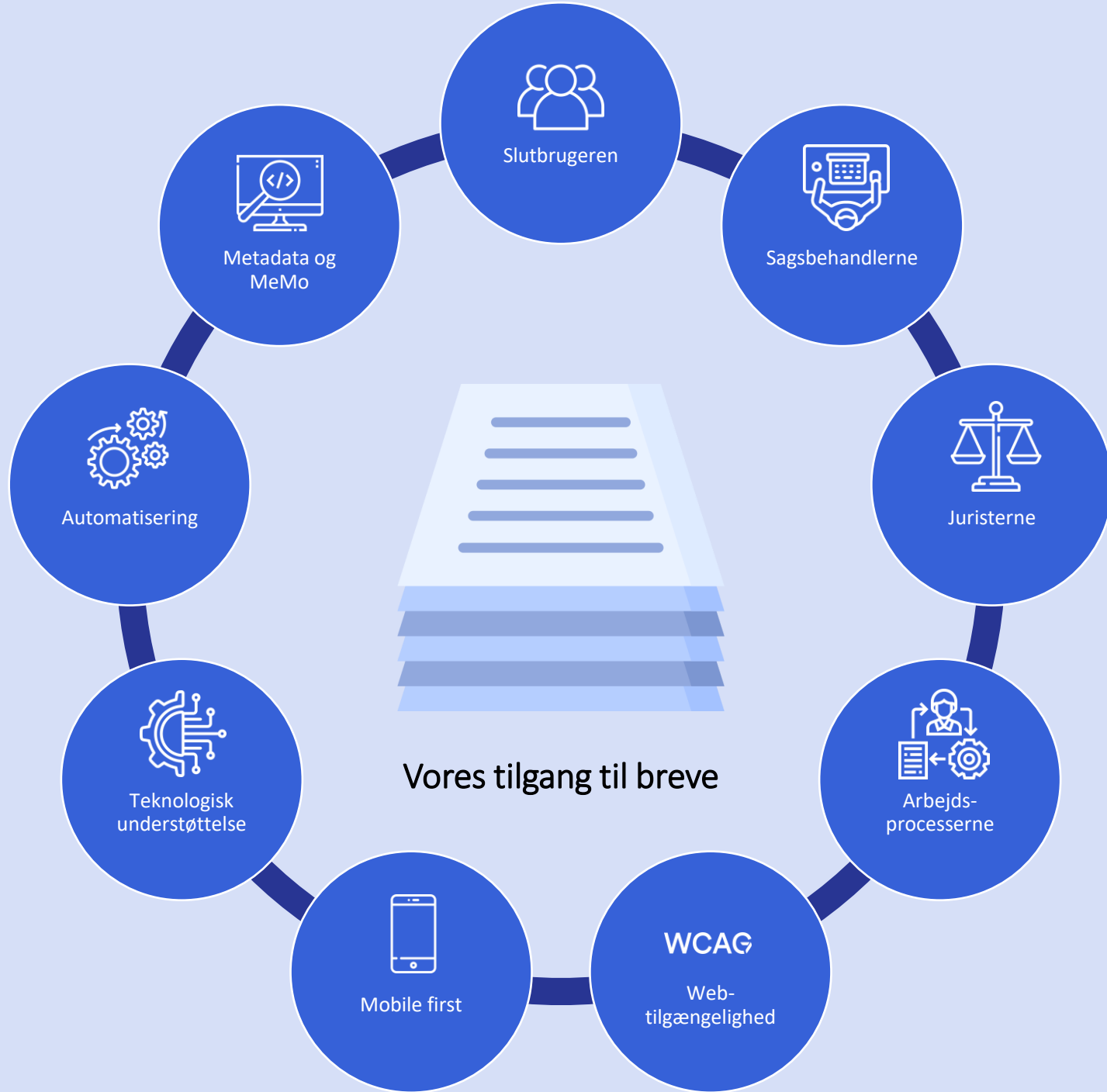
TEKNOLOGI



**HVAD ER TILGÆNGELIGHED?**



Vi er **farvet** af vores faglighed – Få nogen udefra til at komme med input



# KL's skriveguide

- Skabelon til den gode brevopbygning
  - Informationsstruktur
- Personliggørelse af brevets indhold
- Eksempler på gode formuleringer
- Beskrivende overskrifter
- Fokus på mobilanvendelse
  - Fremhæv det vigtigste først
  - Skriv kort
  - Punktopstilling
- Tjekliste: Spørgsmål du kan stille dig selv

LINK: [Skriveguide til det gode brev \(kl.dk\)](https://kl.dk)



## Skriveguide til det gode brev

**OVERSKRIFTEN I DIGITAL POST ER ALTAFGØRENDE**





# **Brev fra kommunen: Rykker 1**

**Du har meldt flytning for sent**

**Opfølgning på dine adresseforhold**

**Vi mangler oplysninger fra dig**

**Undgå renter, betal inden d. 25. april**



**Stephan, har vi en aftale?**

## Originalt brev

Drift og Økonomi  
Dokk1, 8100 Aarhus C

Stephan Vinther Møller Rasmussen  
Vindrosen 12, st.-4  
8240 Risskov

28. august 2023  
Side 1 af 3

**Bødeforlæg i forbindelse med for sent anmeldt flytning**

Den Klik eller tryk for at angive anmeldelsesdato, meldte du flytning til (Skriv tilflytningsadresse). Du angav den Flyttedato som flyttedato, og du har dermed overtrådt CPR-lovens § 12, stk. 1, ved at anmelde flytning for sent.

Når du flytter, skal du ifølge CPR-lovens § 12, stk. 1, anmelde din flytning senest 5 dage efter flyttedatoen. Er flytningen anmeldt senere, kan du blive straffet med bøde, og kommunen kan udstede et bødeforlæg, jf. CPR-lovens §§ 57 og 58.

Bøden er 580 kr. Du skal betale via den afkrævning, vi sender til dig. Ønsker du en afdragsordning, kan du gå ind på Mit Betalingsoverblik ved at klikke på dette link: [www.aarhus.dk/betalingsoverblik](http://www.aarhus.dk/betalingsoverblik) eller du kan kontakte Optræningsnævnet i Aarhus Kommune på telefon 8940 3330. Vær opmærksom på, at betales bøden ikke rettidigt, vil der blive tillagt et gebyr.

Erklærer du dig skyldig i overtrædelsen, lukkes sagen ved, at du betaler bødeforlægget, ellers overdrages sagen til politiet, jf. CPR-lovens § 58.

Kan du ikke erklære dig skyldig i overtrædelsen, og ønsker du dermed sagen overdraget til politiet til retlig behandling, skal du kontakte Folkeregistret skriftligt inden 14 dage. Det kan gøres ved at sende sikker post ved brug af NemID eller til mailadresse: [folkeregister@aarhus.dk](mailto:folkeregister@aarhus.dk).

Hvis du er flyttet en anden dato, end du har anmeldt, skal du kontakte Folkeregistret som nævnt ovenfor inden 14 dage. Du bedes medsende dokumentation for flyttedatoen

Du skal være opmærksom på, at en ændring af din flyttedato i CPR har betydning for eventuelle udbetalinger af offentlige ydelser.

Du kan læse mere om bøder ved flytning her:  
<https://www.aarhus.dk/borger/borgerservice/flytning-indreise-og-bopael-meld-flytning/#3>

Bødebre

**BORGERSERVICE**  
Kultur og Borgerservice  
Aarhus Kommune

Drift og Økonomi  
Dokk1  
8100 Aarhus C

Telefon: 89403330

Dokumentnummer:  
D2923-335869

Telefontid:  
Mandag, onsdag og fredag  
fra kl. 10.00 til kl. 14.00

Torsdag  
fra kl. 10.00 til kl. 16.00

Tirsdag lukket

## Version 2 af brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Et, Testbruger Et  
Testvej 47,  
8000 Aarhus C

25-09-2023  
Side 1 af 2

**Bødeforlæg i forbindelse med for sent anmeldt flytning**

Den 14.08.2023 meldte du flytning til Testvej 47, 8000 Aarhus C. Du angav den 01.08.2023 som flyttedato, og du har dermed overtrådt CPR-lovens § 12, stk. 1, ved at anmelde flytning for sent.

**Bøde**  
Beløb til betaling: 900 kr.

Begrundelse: Du har anmeldt din flytning for sent

**BETAL HER**  
[aarhus.dk/betalnu](http://aarhus.dk/betalnu)

*Bødeforlægget kan først ses og betales på Mit Betalingsoverblik, når du har modtaget en opkrævning i din Digitale Postkasse.*

*Hvis du ikke kan betale hele beløbet på én gang, er det muligt at oprette en afdragsordning på Mit Betalingsoverblik. Du er også velkommen til at rette henvendelse til Optræningsnævnet på tlf. 8940 3330, hvis du ønsker at høre om muligheden for at indgå en afdragsordning.*

Når du flytter, skal du ifølge CPR-lovens § 12, stk. 1, anmelde din flytning senest 5 dage efter flyttedatoen. Er flytningen anmeldt senere, kan du blive straffet med bøde, og kommunen kan udstede et bødeforlæg, jf. CPR-lovens §§ 57 og 58.

Hvis du er flyttet en anden dato, end du har anmeldt, skal du kontakte Folkeregistret inden 14 dage. Du bedes medsende dokumentation for flyttedatoen.

Erklærer du dig skyldig i overtrædelsen, lukkes sagen ved, at du betaler bødeforlægget, ellers overdrages sagen til politiet, jf. CPR-lovens § 58. Kan du ikke erklære dig skyldig i overtrædelsen, og ønsker du dermed sagen overdraget til politiet til retlig behandling, skal du kontakte Folkeregistret inden 14 dage.

Med venlig hilsen  
Stephan Rasmussen

Folkeregister/Sygesikring  
Aarhus Kommune

Borgerservice, Kultur og Borgerservice  
Aarhus Kommune, Folkeregister/Sygesikring

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 – 14:00  
Torsdag kl. 10:00 – 16:00  
Tirsdag lukket

Skriv sikkert til os  
(post.borger.dk)

Sagsnummer: 52023-33282  
Dokumentnummer: D2023-372932

## Revideret brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Testbruger Et  
Testvej 72  
8000 Aarhus C

05. januar 2024  
Side 1 af 3

**Du har desværre meldt din flytning for sent**

Vi skriver til dig, fordi du har meldt flytning til Testvej 72, 8000 Aarhus C med indflytningsdato den 1. oktober 2023.

Du meldte først flytning den 15. oktober 2023, hvilket er for sent. Derfor får du nu en folkeregisterbøde jf. §57 stk. 1, nr. 1, jf. 12 stk. 1, 1.ptk.

**Folkeregisterbøde til betaling**  
Beløb til betaling: 945 kr.

Begrundelse: Du har meldt din flytning for sent

**BETAL HER**  
[aarhus.dk/betalnu](http://aarhus.dk/betalnu)

Næste gange du skal flytte, skal du være opmærksom på, at du skal anmelde din flytning senest 5 dage efter flyttedatoen. Hvis du melder flytning senere, kan kommunen give dig en folkeregisterbøde. Du kan læse lovteksten i bilag 1.

Med venlig hilsen  
Stephan Rasmussen

Folkeregister/Sygesikring  
Aarhus Kommune

Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice  
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 – 14:00  
Torsdag kl. 10:00 – 16:00  
Tirsdag lukket

Skriv sikkert til os  
(post.borger.dk)

Sagsnummer: 52023-42331  
Dokumentnummer: D2024-4854

Folkeregisterbøde  
– For sent anmeldt flytning

## Originalt brev

Drift og Økonomi  
Dokk1, 8100 Aarhus C

Stephan Vinther Møller Rasmussen  
Vindrosen 12, st., 4  
8240 Risskov

28. august 2023  
Side 1 af 3

**Uden fast bopæl under ophold i udlandet**

Tak for din henvendelse.

Vi har registreret din adresse til "uden fast bopæl" pr. den 8. januar 2023

Når du kommer hjem skal du blot melde flytning via [www.borger.dk](http://www.borger.dk) til den adresse hvor du skal bo tidligst 4 uger før indflytning og senest 5 dage efter indflytning.

Rigtig god tur

**MELD FLYTNING HER**

Vi håber du får et godt ophold.

Med venlig hilsen

**BORGERSERVICE  
SAMMEN MED DIG**  
Aarhus Kommune

Drift og Økonomi  
Dokk1  
8100 Aarhus C

Telefon: 89403330

Dokumentnummer:  
D2023-335869

Telefontid:  
Mandag, onsdag og fredag  
fra kl. 10.00 til kl. 14.00

Torsdag  
fra kl. 10.00 til kl. 16.00

Tirsdag lukket

## Version 2 af brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hæck Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Et, Testbruger  
Testvej 47,  
8000 Aarhus C

25-09-2023  
Side 1 af 1

**Du er nu registreret på "uden fast bopæl" under dit ophold i udlandet**

Tak for din henvendelse.

**Afgørelse**  
Vi har registreret din adresse til "uden fast bopæl". Vi gør opmærksom på, at dette er gældende fra den 01.11.2023.

Når du kommer hjem skal du blot melde flytning via [borger.dk](http://borger.dk) til den adresse hvor du skal bo. Du skal melde flytning **senest fem dage** efter, at du er vendt retur til Danmark. Du kan melde flytning fire uger før din hjemkomst. Hvis du ikke melder din flytning rettidigt, vil du modtage en bøde.

Hvis dit ophold bliver mere end 6 måneder, skal du rette henvendelse til Folkeregistret.

**MELD FLYTNING**  
aarhus.dk/flytning

**MIT OPHOLD BLIVER MERE END 6 MÅNEDER**  
aarhus.dk/udrejse

Vi håber du får et godt ophold.

Med venlig hilsen  
Stephan Rasmussen

Folkeregister/Sygesikring  
Aarhus Kommune

Borgerservice, Kultur og Borgerservice  
Aarhus Kommune, Folkeregister/Sygesikring

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 - 14:00  
Torsdag - kl. 10:00 - 16:00  
Tirsdag - Lukket

Skriv sikkert til os  
(post borger.dk)

Sagsnummer:  
Dokumentnummer:

S2023-23282  
D2023-372978

## Revideret brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hæck Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Testbruger Et  
Testvej 72,  
8000 Aarhus C

05. januar 2024  
Side 1 af 1

**Du er nu registreret på "uden fast bopæl" under dit udlandsophold**

Tak for din henvendelse.

**Afgørelse**  
Vi har registreret din adresse til "uden fast bopæl".  
Dette gælder fra: 1. november 2023.

Når du kommer retur, skal du blot melde flytning via [borger.dk](http://borger.dk) til den adresse hvor du skal bo. Du kan melde flytning fra fire uger før din hjemkomst indtil **senest fem dage** efter, at du er kommet retur til Danmark. Hvis du ikke melder din flytning rettidigt, vil du modtage en bøde.

**MELD FLYTNING VED HJEMKOMST**  
aarhus.dk/flytning

Hvis dit ophold i udlandet bliver mere end 6 måneder, skal du kontakte Folkeregistret via [aarhus.dk/udrejse](http://aarhus.dk/udrejse), [sikker post](mailto:sikker@post.aarhus.dk) eller på [telefon](http://telefon).

**MIT OPHOLD BLIVER MERE END 6 MÅNEDER**  
aarhus.dk/udrejse

Vi håber du får et godt ophold.

Med venlig hilsen  
Stephan Rasmussen

Folkeregister/Sygesikring  
Aarhus Kommune

Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice  
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 - 14:00  
Torsdag - kl. 10:00 - 16:00  
Tirsdag - Lukket

Skriv sikkert til os  
(post borger.dk)

Sagsnummer:  
Dokumentnummer:

S2023-62531  
D2024-4674

Registrering på uden fast bopæl  
– Ophold i udlandet under 6 måneder (Studieophold)

## Originalt brev

Drift og Økonomi  
Dokk1, 8100 Aarhus C

Stephan Vinther Møller Rasmussen  
Vindrosen 12, st. 4  
8240 Risskov

28. august 2023  
Side 1 af 3

**BORGERSERVICE**  
Kultur og Borgerservice  
Aarhus Kommune

Drift og Økonomi  
Dokk1  
8100 Aarhus C

Telefon: 89403330

Dokumentnummer:  
D2023-333869

Telefontid:  
Mandag, onsdag og fredag  
fra kl. 10.00 til kl. 14.00

Torsdag  
fra kl. 10.00 til kl. 16.00

Tirsdag lukket

**Varsel og partshøring af flyttepåbud**

Ejendommen:  
Aarhus Kommune er bekendt med, at du er tilmeldt ovennævnte adresse.

Ejendommen ligger i et sommerhusområde. En ejendom i et sommerhusområde må ikke anvendes til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned, jf. Planlovens § 40.

Det gælder dog ikke, hvis

1. boligen blev anvendt til helårsbeboelse, da området blev udlagt til sommerhusområde, og retten til helårsbeboelse ikke senere er bortfaldet efter planlovens § 56, stk. 4, jf. § 40, stk. 1,
2. du har en personlig dispensation efter planlovens § 40 stk. 2, til helårsbeboelse,
3. du opfylder betingelserne i planlovens § 41 for helårsbeboelse (pensionistreglen)

Ingen af de 3 betingelser er efter vores oplysninger opfyldt.

Kommunen har efter planlovens § 51a, stk. 1, pligt til hvert år pr. den 1. november at påbyde enhver, som er registreret i CPR med bopæl i en bolig i et sommerhusområde, som den pågældende ikke lovligt kan anvende til helårsbeboelse inden 14 dage efter påbudets meddelelse

1. at fraflytte boligen og
2. at dokumentere fraflytningen over for kommunen.

Overtrædelse af et påbud efter planlovens § 51 a, stk. 1, er strafbart, jf. planlovens § 64, stk. 1, nr. 4.

Det påhviler dig, som ejer/bruger af ejendommen at berigtige et ulovligt forhold, jf. planlovens § 63, stk. 1.

Vi varsler dig med dette brev om, at hvis du ikke inden 10 dage, er fraflyttet adressen, agter kommunen at give dig et påbud om at fraflytte adressen og dokumentere fraflytningen overfor kommunen.

Dokumentation for fraflytningen kan eksempelvis ske ved fremsendelse af kopi af købs- eller lejekontrakt vedrørende den anden bolig eller en logvært erklæring, om at du er flyttet ind hos den pågældende. Vi vil sende logvært erklæringen til den pågældende.

## Version 2 af brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Et, Testbruger  
Testvej 47  
8000 Aarhus C

25-09-2023  
Side 1 af 6

**AARHUS KOMMUNE**

**Varsel og partshøring af flyttepåbud**

**Tidsfrist**

Aarhus Kommune er bekendt med, at du er tilmeldt adressen: Testvej 47, 8000 Aarhus C, som er beliggende i et sommerhusområde.

Vi varsler dig om, at hvis du ikke inden 1. november 2023 er fraflyttet adressen, agter kommunen at give dig et påbud om at fraflytte adressen og dokumentere fraflytningen overfor kommunen.

**MELD FLYTNING**  
aarhus.dk/flytning

**Info**

Hvis du ikke opfylder påbuddet inden udløbet af den frist kommunen fastsætter i påbuddet, er kommunen forpligtet til straks at overgive sagen til politiet til strafferetlig behandling, hvilket vil ske uden yderligere varsel, jf. planlovens § 51 a, stk. 4. Der kan i givet fald blive tale om straf efter planlovens § 64, stk. 1, nr. 2 og 4.

Kommunen vil samtidig være forpligtet til at pålægge dig tvangsbøder indtil påbuddet opfyldes, jf. planlovens § 51a, stk. 5.

Vi vil, inden vi beslutter om der skal meddeles et flyttepåbud, gerne høre dine bemærkninger til sagen. Du har således ret til at udtale dig og komme med bemærkninger til sagen.

Hvis du ønsker at afgive en udtalelse, før påbuddet udstedes, skal det ske inden den 1. november 2023. Hvis du har modtaget dette brev i din digitale postkasse, kan du svare via besvar funktionen. Du kan også henvende dig til os via borger.dk.

**Baggrund**

En ejendom i et sommerhusområde må ikke anvendes til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned, jf. Planlovens § 40.

Det gælder dog ikke, hvis

Borgerservice, Kultur og Borgerservice  
Aarhus Kommune, Folkeregister/Sygesikring

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 – 16:00  
Torsdag, kl. 10:00 – 16:00  
Tirsdag: Lukket

Skriv sikkert til os  
(post.borger.dk)

Sagsnummer: 52023-23282  
Dokumentnummer: D2023-373031

## Revideret brev

Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Testbruger Et  
Testvej 72  
8000 Aarhus C

05. januar 2024  
Side 1 af 7

**AARHUS KOMMUNE**

**Det er tid til at melde flytning**

Vi skriver til dig, fordi du bor på adressen , , som ligger i et sommerhusområde.

Du skal være flyttet inden den 1. november 2023. Hvis du ikke er flyttet, vil vi sende dig et påbud om at fraflytte adressen og dokumentere det overfor os.

**Tidsfrist**

Meld flytning inden den 1. november 2023.

**MELD FLYTNING HER**  
aarhus.dk/flytning

**Hvorfor skal du flytte?**

En ejendom i et sommerhusområde må som udgangspunkt ikke bruges til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned.

Du må bo i et sommerhusområde i vinterhalvåret, hvis du opfylder en af disse betingelser:

1. Din bolig blev anvendt til helårsbeboelse, dengang området blev ændret til sommerhusområde. Dette gælder kun, hvis retten til helårsbeboelse ikke sidenhen er ophørt efter planloven.
2. Du har en personlig dispensation til helårsbeboelse efter planloven.
3. Du opfylder betingelserne for helårsbeboelse (pensionistreglen) i planloven.

Ifølge vores oplysninger opfylder du ingen af betingelserne ovenfor.

Du kan læse lovtjekterne i bilag 1.

Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice  
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 – 16:00  
Torsdag, kl. 10:00 – 16:00  
Tirsdag: Lukket


Skriv sikkert til os  
(post.borger.dk)

Sagsnummer: 52023-62331  
Dokumentnummer: D2023-4878

**Sommerhus**  
– Varsel og partshøring af flyttepåbud

# ORIGINAL RYKKER

Side: 1 / 2



Aarhus Kommune  
Opkrævningen  
Postboks 379  
DK-8100 Aarhus C (Postboks)  
CVR-nr.: 55 13 30 18

Telefontider:  
Mandag-fredag 10-15  
Tlf.: 89403330

Opkrævningen / Postboks 379 / 8100 Aarhus C (Postboks)

---

Udsendelsesdato: 08.12.2020  
CPR/CVR-nr.:  
Rykker: 1001210061

Rykker 1			
Kontrolafgift Midttrafik / 0033448805	Betalingsdato	Beløb	
16.09.2020 15:53:38 11 K643452 Emil Vettes Passage			
Kontrolafgift Midttrafik	30.09.2020	375,00	
Oprindelig faktura 150001877476			
<b>Total for Kontrolafgift Midttrafik</b>		<b>375,00</b>	

Omkostninger:		Beløb
Gebyr for skrivelsen		100,00
<b>I alt</b>		<b>475,00</b>

Hovsa!  
Du har fortsat ikke betalt din kontrolafgift.  
Så her får du en rykker for den manglende betaling.

Husk at du kan betale via vores selvbetjeningsløsning "Mit Betalingsoverblik" på [aarhus.dk/betalnu](http://aarhus.dk/betalnu) eller [klik her](#).  
Her har du mulighed for at betale med MobilePay eller betalingskort.

Du skal være opmærksom på:  
- Hvis du ikke betaler din kontrolafgift, vil du næste gang modtage en rykker  
Fortsættes på næste side

Afhvis inden betaling

**INDBETALINGSKORT**  
Kan betales i pengeinstitut eller Netbank

Kredtomnummer og beløbsmodtager  
85161814  
Opkrævningen  
Postboks 379  
DK-8100 Aarhus C (Postboks)

Underskrift ved overførsel fra konto

**KVITTERING KA71**  
Ved kontant betaling i pengeinstitut med terminal er det undværgende pengeinstituttets kvitterings-tryk der er bevis for hvilket beløb der er indbetalt.

Kredtomnummer og beløbsmodtager  
85161814  
Opkrævningen  
Postboks 379  
DK-8100 Aarhus C

Kvittering

**475,00**


Betalingsdato: 15.12.2020

**475,00**

Ti maximer aflevering - Undgå venligst at sænke i indsendelsesbet

+71<010000012921605+85161814<

# NYT STANDARD RYKKER 1



AARHUS KOMMUNE

SIDE 1/2

Aarhus Kommune  
Nicolai Kampmanns Plads 2  
DK-8000 Aarhus

John Hansen Jørgensen Nielsen Rasmussen  
Hansensgade 5  
DK-1234 Lilleby

**TOTAL BELØB TIL BETALING**

Kr. 618,25

BETALINGSFRIST  
**22.04.2019**

BETAL HER

## DIN BETALING ER IKKE MODTAGET

John Hansen Jørgensen Nielsen Rasmussen vi mangler at modtage din betaling vedrørende:

Lån til stigning af grundskyld 0042959200	BETALINGSDATO	BELØB
Skovbakkevej 38 Nr: 12ap BRABRAND, BRABR. Indfrielse af stigning i grundskyld Omfattet af følgende BFE nummer: 4215840		
Lån til stigning af grundskyld	31.01.2019	510,00
Rente	01.04.2019	8,25
<b>Omkostninger:</b> Gebyr for skrivelsen		<b>Kr. 100,00</b>

BETALINGSMETODER

BETALES SENEST D.

TOTAL BELØB TIL BETALING

**SELVBETJENING:**  
[aarhus.dk/betalnu](http://aarhus.dk/betalnu)

**FIK-LÆSELINJE:**  
**+71<987654321000000 +123456789<**

**22.04.2019**

**Kr. 618,25**

Aarhus Kommune, Opkrævningen

Telefon: 8940 3330  
Mandag-tirsdag kl. 10:00 – 15:00  
Torsdag-fredag kl. 10:00 – 15:00  
Onsdag: Lukket

[Skriv sikkert til os](#)  
(post.borger.dk)

Udsendelsesdato: 29.05.2019  
CPR/CVR-NR: 010190-1234  
Dokumentnr.: 111111111112

(Tryk på billedet for at se billedet i størrelse 100% og kl. 11:00)

Opkrævning - Rykker 1



# En observation

## Bødeforlæg for urigtige oplysninger

Den **21. oktober 2023** meldte **Hansen Hansen** flytning til **Testvej 42, 8000 Aarhus C**. Vi sendte i den forbindelse en logiværterklæring til dig, hvor du den **1. november 2023** erklærede at **Hans Hansen** skulle bo og opholde sig på adressen.

Den **14. november 2023** oplyste du imidlertid, at **Hans Hansen** aldrig har boet på adressen. Du har derfor afgivet urigtige oplysninger til Aarhus Folkeregister om, hvem der boede/flyttede ind på din adresse, og derved overtrådt CPR-lovens § 10, stk. 2 nr. 2, jf. § 57, stk. 1 nr. 5.




## Du har afgivet urigtige oplysninger

Vi skriver til dig, da du har afgivet urigtige oplysninger til Aarhus Folkeregister om, hvem der boede/flyttede ind på din adresse. Du får derfor en bøde, da du har overtrådt CPR-lovens § 10, stk. 2 nr. 2, jf. § 57, stk. 1 nr. 5.


Vi har tendens til at skrive  
**hele baggrundshistorien** i indledningen


# Forslag til opstilling af sagsforløb

Hvorfor er du registreret som forsvundet i CPR?

 Du har været registreret på ukendt adresse siden den 5. april 2022.

Vi har undersøgt dine oplysninger i vores systemer herunder også din indkomst. På grund af vores undersøgelser, har det ikke været muligt at fastslå, hvor du bor eller hvor vi bad dig om at kontakte os. Vi har


 Den 30. april 2024 sendte vi dig en sms om at du er registreret som forsvundet i CPR. Vi bad dig om at kontakte os, hvis du har hørt fra dig.


 Vi er nødt at registrere dig som forsvundet, da det ikke har været muligt at fastslå, hvor du bor og opholder dig.

Ifølge CPR-lovens § 6 skal alle registreres i CPR på deres bopæl. Ved bopæl forstås det sted, hvor man regelmæssigt sover og har sine ejendele.

Hvis kommunen ikke kan fastslå en persons bopæl, skal vedkommende registreres som forsvundet i CPR. Vedkommende vil være registreret som forsvundet, indtil de er fundet eller har givet sig til kende. Dette jævnfør CPR-lovens § 6, stk. 5.

**Husk sagsbehandlernes arbejde i hverdagen!**

- Sigende overskrift
- Kontaktskabende indledning
- Jordnært sprog
- Brugervenligt design ift. handling
  - Afgørelser, tidsfrister og lign. må ikke drukne i brevet
- Korte afsnit
- Det essentielle præsenteres først
- Anvendelse af sigende ikoner/piktogrammer
- Punkttopstilling hvis borgeren skal tage stilling til flere emner
- Stil de spørgsmål som modtageren vil stille i overskrifterne
- Understøt mobil brug (f.eks. gør telefonnumre klikbare)
- Understøt fysiske formularer med et digitalt sidestykke.
- Retsgrundlag, klagevejledning og lign. placeres til sidst
- Anvend shortlinks, hvor det er muligt
- Anvend dybe links til sikre postkasser
- Skriv datoen fuldt ud og undgå misforståelser
- Overholdelse af webtilgængelighedsprincipperne 

 AARHUS  
KOMMUNE


Folkeregister/Sygesikring  
Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2, 8000 Aarhus C

Testbruger Et  
Testvej 72  
8000 Aarhus C

05. januar 2024  
Side 1 af 7

## Det er tid til at melde flytning

Vi skriver til dig, fordi du bor på adressen , , som ligger i et sommerhusområde.  
Du skal være flyttet inden den 1. november 2023. Hvis du ikke er flyttet, vil vi sende dig et påbud om at  
traflytte adressen og dokumentere det overfor os.

 **Tidsfrist**  
Meld flytning inden den 1. november 2023.

**MELD FLYTNING HER**  
[aarhus.dk/flytning](https://aarhus.dk/flytning)

### Hvorfor skal du flytte?

Ejendomme i et sommerhusområde må som udgangspunkt ikke bruges til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned.


Du må bo i et sommerhusområde i vinterhalvåret, hvis du opfylder en af disse betingelser:

1. Din bolig blev anvendt til helårsbeboelse, dengang området blev ændret til sommerhusområde. Dette gælder kun, hvis retten til helårsbeboelse ikke sidenhen er ophørt efter planloven.
2. Du har en personlig dispensation til helårsbeboelse efter planloven.
3. Du opfylder betingelserne for helårsbeboelse (pensionistreglen) i planloven.

Ifølge vores oplysninger opfylder du ingen af betingelserne ovenfor.  
Du kan læse lovteksterne i bilag 1.

Folkeregister/Sygesikring, Borgerservice  
Kultur og Borgerservice, Aarhus Kommune

Telefon: 8940 1030  
Mandag, onsdag og fredag  
kl. 10:00 – 14:00  
Torsdag: kl. 10:00 – 16:00  
Tirsdag: Lukket

 **Skriv sikkert til os**  
(post.borger.dk)

Sagsnummer: 52023-62331  
Dokumentnummer: D2024-4878

# De tekniske udfordringer

- Links er ikke "synlige" for et skærmlæserprogram, hvis man følger retningslinjerne for opsætning af links.
- Tabeller læses op i omvendt rækkefølge i forhold til dets placering i dokumentet.
- Hjælpetekster bliver ikke læst op af skærmlæserprogrammet.
- Vi er ikke "home free" ved tilgængelighedstjekket i Word
- E-boks er den primært anvendte portal til Digital Post
  - Digital post har ikke en højtleser indbygget
  - Markering af PDF filer til højtlesning virker ikke hensigtsmæssigt



# Stephan, vi kan ikke finde dig

Vi vil så gerne vide, hvor du bor, men din adresse er ikke registreret endnu.

Det kan der være mange grunde til. Måske er du rejst til udlandet? Måske har du glemte det? Eller måske ved du ikke, hvordan du skal registrere dig?

[Tryk her](#) For webtilgængelig udgave

Du kan melde din adresse herunder.

Med venlig hilsen

Folkeregistret



## Registrer din adresse

På [borger.dk](http://borger.dk) kan du nemt og hurtigt selv registrere din adresse.

## Meld adresse

[aarhus.dk/indmeldadresse](http://aarhus.dk/indmeldadresse)

Eller



### Besvar dette brev

Gå tilbage til din indbakke i din digitale postkasse og brug "besvar" knappen for at sende os en besked med din nye adresse.



### Ring til os

+ 45 89 40 10 30

Telefontid:

Mandag-fredag: 10:00-14:00  
Torsdag: 10:00-18:00



### Bliv ringet op

Vi vil bestræbe os efter at imødekomme dit ønske i det anførte tidsrum.

Bliv ringet op



Et par værdifulde findings  
fra **tænke højt test**



## # Lovgivning og regler bør være bilag.

Et brev med mange sider kan virke uoverskueligt. Man føler, at man skal læse det hele. Hvis lovgivning og regler bliver til et bilag, ændres dette fra at være "skal" til "kan".



**# Store tekstblokke med paragrafhenvisninger og fagudtryk sætter en barriere for forståelsen.**



## # Brevets emne har betydning ift. om modtageren leder efter kontaktoplysningerne.

Hvis et brev handler om en afgørelse, såsom en bøde, er borgeren tilbøjelig til at ignorere teksten. Hvis borgeren har fået medhold i sin afgørelse, er kontaktoplysningerne knap så centrale.



**# Venlig og tillidsskabende tone har stor betydning.**



# Et par gode råd med på vejen...

- **Tilretning af skabeloner er en iterativ proces, hvor der løbende skal foretages serviceeftersyn og justeringer**
  - Lyt til borgernes spørgsmål og tilbagemeldinger.
  - Foretag målinger på jeres henvendelser.
- **Afsæt god tid til projektet og inddrag relevante parter (sagsbehandlere, jurister, teknikere, borgere osv.)**
- **At opbygge skabeloner er ikke "bare lige"**
  - Det er forskelligt, hvordan en skabelon opbygges i kommunernes fagsystemer, og hvad der er muligt.
- **Udskriv brevene (særligt i forbindelse med sagsforløb med flere breve) så I sikre en rød tråd i den skriftlige kommunikation**
- **Vær ikke bange for at udfordre praksis**
- **Vores erfaring viser stor stolthed og ejerskab over de nye skrivelser fra de enkelte afdelinger.**

## Eksempel på skabelon i redigeringen



«EDH\_OpretteDatoLa  
Side: 1 af 7

INDHOLD Header - Folkeregistret/Sygesikring (MKB)

Det er tid til at flytte

Vi skriver til dig, fordi du bor på adressen «SAG\_primaerAdresseLinie2», «SAG\_primaerAdresseLinie3», som ligger i et sommerhusområde.

Du skal være flyttet inden den 1. november <<<Varsling inden år>>>. Hvis du ikke er flyttet, vil vi give dig et påbud om at fraflytte adressen og dokumentere det overfor os.



Tidsfrist

Meld flytning inden den 1. november <<<Varsling inden år>>>.

MELD FLYTNING HER  
aarhus.dk/flytning

Hvorfor skal du flytte?

En ejendom i et sommerhusområde må som udgangspunkt ikke bruges til beboelse i vinterhalvåret fra 1. november til udgangen af februar måned.

Du må bo i et sommerhusområde i vinterhalvåret, hvis du opfylder en af disse betingelser:

1. Din bolig blev anvendt til helårsbeboelse, dengang området blev ændret til sommerhusområde. Dette gælder kun, hvis retten til helårsbeboelse ikke sidenhen er ophørt efter planloven.
2. Du har en personlig dispensation til helårsbeboelse efter planloven.
3. Du opfylder betingelserne for helårsbeboelse (pensionistreglen) i planloven.

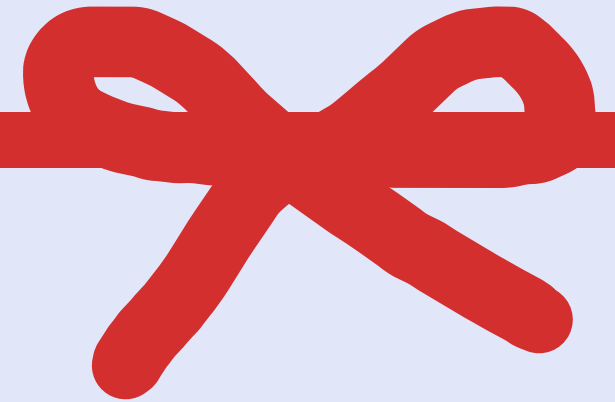
Ifølge vores oplysninger opfylder du ingen af betingelserne ovenfor.

Du kan læse lovteksterne i bilag 1.

INDHOLD Footer - Folkeregistret\_Sygesikring (U.Muni) - Ny opstilling

# LAD OS BINDE EN SLØJFE OM DET HELE

Der undersøges om vi kan lave et nyt **screeningsværktøj** til at tjekke sine breve.



# SPØRGSMÅL?

Hvis I vil vide mere:

**Stephan Rasmussen**



[rvs@aarhus.dk](mailto:rvs@aarhus.dk)

**Liv Moeslund Ahlgren**



[amoli@aarhus.dk](mailto:amoli@aarhus.dk)

BORGERSERVICE  
SAMMEN MED DIG  
Århus Kommune

