

GODT SPROG I DIGITAL FULDMAGT

Retningslinjer og begrebsoversigt målrettet
tilsluttende myndigheder.

Version: 1.0

Forfatter: Digitaliseringsstyrelsen, KMDS/Digital Fuldmagt

Udgivelsesdato: 3. juli 2025



Fuldmagt

Indholdsfortegnelse

Kolofon	3
Dokumenthistorik:.....	3
1. Introduktion.....	4
Mandat: handling og/eller indsigt	4
Kanal: selvbetjening og/eller kontakt.....	5
2. Krav til formulering af titel og teaser	6
Titel	6
Teaser	7
3. Anbefaling af formulering af uddybende tekst	8
4. Ordlister	9
Ordliste på dansk	9
Ordliste på engelsk	10



Kolofon

Formål og målgruppe:

Disse retningslinjer udgør rammerne for et godt og tilgængeligt sprog i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen. Retningslinjerne er primært rettet mod myndigheder, der ønsker at tilslutte fuldmagter, så det borgerrettede sprog i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen bliver ensartet i både henvendelsesform og begrebsanvendelse.

Format og kanal:

Retningslinjerne er tilgængelige i PDF-format, og kan downloades fra Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside om NemLog-in:

<https://www.nemlog-in.dk/digital-fuldmagt-hjaelp/>

Dokumenthistorik:

Version	Dato	Forfatter	Status	Bemærkninger
1.0	03-07-2025	KMDS	Godkendt	
1.1				
1.2				
1.3				



1. Introduktion

Digital Fuldmagt-selvbetjeningen er under stadig vækst og udvikling, både hvad angår antallet af tilgængelige fuldmagter og variationer over hvad en fuldmagt giver adgang til. Her er sproget et centralt redskab til at sikre sammenhæng og overblik for borgerne. Digitaliseringsstyrelsen har derfor udarbejdet retningslinjer for godt sprog i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen, så vi både nu og i fremtiden giver borgerne gode forudsætninger for at finde frem til den fuldmagt de ønsker.

I Digital Fuldmagt-selvbetjeningen er en fuldmagt bygget op med titel, en kort tekst kaldet teaser og en længere tekst. Titel og teaser er synlige side om side i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen og det er allerede her, at tydeligt sprog skal forebygge tvivl om fuldmagtens emne og rækkevidde. Den mere udfoldede tekst om fuldmagten kommer frem når man klikker på titlen, og også her anbefaler Digitaliseringsstyrelsen en standardisering af sprog og begreber.

Retningslinjerne for godt sprog gælder for formulering af en fuldmagts titel og hjælpetekster. Inden retningslinjerne præsenteres en kort redegørelse for de begreber, der afgrænser en fuldmagts rækkevidde. De omfatter mandat (hvad fuldmagtshaver får lov til) og kanal (hvor fuldmagtshaver kan anvende fuldmagten). Denne form for afgrænsning er central information for borgeren, og derfor bliver præcisering af mandat og kanal fremover en del af en fuldmagts titel.

Sidst i dette dokument ligger ordlister på både dansk og engelsk med de begreber og betegnelser, der fremover skal anvendes i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen. Vær i øvrigt opmærksom på, at samtlige af nedenstående retningslinjer også gælder for de engelske tekster, der skal afleveres i forbindelse med tilslutningen.

Mandat: handling og/eller indsigt

Mandat er hvad fuldmagtshaver må: om den konkrete fuldmagt giver mandat til at træffe beslutninger eller ej.

Der skelnes mellem

- Indsigtsfuldmagt: fuldmagtshaver har alene adgang til indsigt i eksisterende forhold,
- Handlefuldmagt: fuldmagtshaver har ud over indsigt også lov til at handle og træffe beslutninger på vegne af fuldmagtsgiver.

Figur 1.1: En handlefuldmagt omfatter både indsigt og handling.



Fuldmagt

Kanal: selvbetjening og/eller kontakt

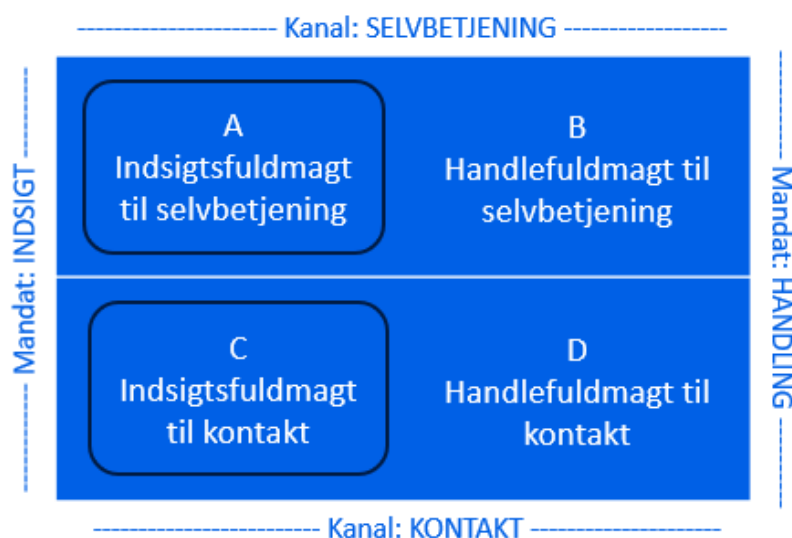
For nogle myndigheder kan det være nødvendigt også at præcisere, hvilken kanal fuldmagten omfatter. Kanal er hvor fuldmagten kan anvendes; om den er til digital selvbetjening eller til kontakt med myndigheden. Kontakt kan for eksempel være telefon, fysisk fremmøde eller via Digital Post.

Denne skelnen mellem fuldmagter til selvbetjening og fuldmagter til kontakt er primært relevant ved de forretningsmæssigt afgrænsede fuldmagter med flere leverandører og/eller flere myndigheder tilsluttet.

Muligheden for at kunne skelne mellem kanaler (selvbetjening eller kontakt) skal stadig kombineres med en tydelig angivelse af mandat (indsigt eller handle), hvilket giver fire variationer:

- A. Indsigtsfuldmagt til selvbetjening
- B. Handlefuldmagt til selvbetjening
- C. Indsigtsfuldmagt til kontakt
- D. Handlefuldmagt til kontakt

Figur 1.2: Matrix der illustrerer de fire variationer af mandat og kanal



Det er langt fra alle fuldmagter, det er aktuelt at oprette med alle fire muligheder, da det for mange myndigheder ikke er relevant med separate kontaktfuldmagter. Med én samlet fuldmagt til selvbetjening og kontakt kan man udelade kanalbetegnelsen, så fuldmagten blot hedder indsigtsfuldmagt eller handlefuldmagt.

Anbefaling

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at myndigheder så vidt muligt arbejder med én samlet fuldmagt til selvbetjening og kontakt, men anerkender at dette ikke altid er teknisk muligt.



Fuldmagt

2. Krav til formulering af titel og teaser

Dette afsnit handler mere specifikt om konstruktionen af en fuldmagts titel og den tilknyttede korte teaser. Kravene til titel og teaser giver bedst mulig tilgængelighed for borgeren inden for de tekniske rammer. Som en del af kvalitetssikringen bistår Digital Fuldmagt-forvaltningen gerne med vejledning, forslag til formuleringer og korrektur.

Titel

I titlen skal borgeren med det samme kunne se, hvad fuldmagts område er, og om mandatet er til indsigt eller handling. Afgrænsningen af mandat er obligatorisk, mens kanal (selvbetjening eller kontakt) er en tilføjelse, der alene er relevant, hvis myndigheden ikke arbejder med én samlet fuldmagt til begge dele.

Under hver af de 12 kategorier vil fuldmagterne blive sorteret alfabetisk, og derfor vil Digital Fuldmagt-forvaltningen om nødvendigt tilføje et emneord først i titlen, for at holde relaterede fuldmagter samlet. Titlen som sådan bliver automatisk understreget; et klik på titlen åbner den uddybende beskrivelse.

Titlen har et helt fast format:

- Præcist navn på fuldmagten. Punktum.
- Afgrænsning af mandat (handlefuldmagt eller indsigtsfuldmagt)
- Afgrænsning af kanal (kun hvis relevant: selvbetjening eller kontakt)

Det indledende emneord laves af Digital Fuldmagt-forvaltningen, om nødvendigt.

Figur 2.1: Eksempler på titler med mandat og kanal inkluderet

Eksempel A: Titel på fuldmagter til Fælles Medicinkort (forslag)
<u>Fælles Medicinkort. Handlefuldmagt til selvbetjening</u>
<u>Fælles Medicinkort. Indsigtsfuldmagt til selvbetjening</u>

Eksempel B: Titel på forretningsmæssigt afgrænsede fuldmagter på det kommunale hjælpemiddelområde.
<u>Hjælpemidler. Handlefuldmagt til kontakt</u>
<u>Hjælpemidler. Indsigtsfuldmagt til kontakt</u>



Fuldmagt

Teaser

Teaseren skal holdes i bydeform, da teksterne bliver læst af både fuldmagtsgivere og dem der skal anmode om fuldmagt. Undgå personlige pronominer, og skriv i stedet hvad fuldmagten giver adgang til i praksis, med det vigtigste først. Det er utilstrækkeligt blot at skrive, at fuldmagten giver adgang til et givent selvbetjeningssystem – skriv i stedet, hvad fuldmagten åbner op for i systemet. Hvis fuldmagten oprettes med en aldersafgrænsning, kommer det automatisk til at stå først i teaseren (og det tæller med i antallet af anslag).

Kravene til teaseren kan sammenfattes således:

- Bydeform
- Beskrivelse af mandat og mere præcist om hvad fuldmagten kan
- Afgrænsning af kanal (hvis relevant)
- Eventuelt: adressen til selvbetjening
- Max 160 anslag (tegn inklusive mellemrum)

Bemærk i øvrigt:

- Ved fuldmagter til kontakt er det relevant at præcisere kanalen: om man må ringe og/eller skrive og/eller møde op. Dette gælder dog ikke fuldmagter med flere myndigheder tilsluttet; der må man i stedet skrive i den uddybende tekst, hvor information om kontaktmuligheder kan findes.
- Ved indsigtsfuldmagter og handlefuldmagter uden kanalafrænsning skal det ligeledes præciseres hvordan fuldmagten kan anvendes: for eksempel ”ret oplysninger i selvbetjeningen og ring til myndigheden”.
- Ved fuldmagter til selvbetjening kan man vælge at tilføje en kort adresse for fuldmagtens anvendelse.

Figur 2.2: Eksempler på teasere med fokus på beskrivelse af fuldmagtens indhold

Eksempel C: Titel og teaser til fuldmagter til Fælles Medicinkort (forslag)

Titel	Teaser
<u>Fælles Medicinkort.</u> <u>Handlefuldmagt til selvbetjening</u>	Anmod om receptfornyelser, privatmarkér ordinationer og få indsigt i eksisterende medicinoplysninger og recepter på FMK-online.dk
<u>Fælles Medicinkort.</u> <u>Indsigtsfuldmagt til selvbetjening</u>	Få indsigt i eksisterende medicinoplysninger og recepter på FMK-online.dk

Eksempel D: Titel og teaser på forretningsmæssigt afgrænsede fuldmagter til kontakt på det kommunale hjælpemiddelområde (forslag)

Titel	Teaser
<u>Hjælpebidler. Handlefuldmagt til kontakt</u>	Kontakt myndigheder og træf beslutninger i sager om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning.
<u>Hjælpebidler. Indsigtsfuldmagt til kontakt</u>	Se eksisterende oplysninger og kontakt myndigheder på fuldmagtsgivers vegne.

Eksempel E: Titel og teaser med aldersafgrænsning

Titel	Teaser
<u>Husleje- og beboerklagenævn. Handlefuldmagt til selvbetjening</u>	Se eksisterende oplysninger og kontakt myndigheder på fuldmagtsgivers vegne.

3. Anbefaling af formulering af uddybende tekst

Anbefalingerne til den uddybende beskrivelse lægger sig tæt op ad kravene til titel og teaser, men der er større råderum i forhold til tekstens indhold og opbygning. Desværre er det pt ikke muligt at anvende formatering (for eksempel fed skrift eller punktopstilling) til systematisering eller fremhævning.

Det er vigtigt at teksten holder sig til fuldmagtens anvendelsesområde og eventuelle afgrænsninger. Teksten skal være let forståelig og informativ, og ikke specifikt rettet mod fuldmagtsgiver eller fuldmagtstager. Undlad personlige pronominer (fx 'du' eller 'dine') og hold fokus på, hvad fuldmagten giver adgang til hvorhenne. Hvis der er særlige forhold, der gør sig gældende, kan de også skrives i teksten.

Ved fuldmagter til kontakt skal det om muligt præciseres, om borgeren kan kontakte myndigheden via for eksempel Digital Post, telefon eller fremmøde. Ved fuldmagter med flere myndigheder tilsluttet er det særlig vigtigt at pege på, hvor man kan finde yderligere information, for eksempel på myndighedens hjemmeside eller borger.dk.



Fuldmagt

Figur 3.1: Eksempel på fuldmagt med udfoldet beskrivelse

Eksempel F: Beskrivelse af forretningsmæssigt afgrænset fuldmagt på det kommunale hjælpemiddelområde

Hjælpemidler. Handlefuldmagt til kontakt

Kontakt myndigheder og træf beslutninger i sager om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning.

Beskrivelse:

Dækker bevilling, tildeling, udlån og reparation af hjælpemidler, som f.eks. rollator, kørestol eller ortopædisk fodtøj. Dækker også sager hvor kommunen yder hjælp til køb af forbrugsgoder, som f.eks. et el-køretøj eller sager om bevilling af boligindretning, f.eks. opsætning af greb.

Kontakt kan for eksempel ske via Digital Post, telefon eller fremmøde. Find information om kontaktmulighederne for fuldmagtsgevers kommune på kommunens hjemmeside eller borger.dk. Bliv evt. registreret hos kommunen som partsrepræsentant til efterfølgende kommunikation.

4. Ordlister

Da formålet med de sproglige retningslinjer er en standardisering af ord og begreber i Digital Fuldmagt-selvbetjeningen, følger her to ordlister. Tilsluttende myndigheder anmodes om at anvende disse ord og begreber i tilslutningen til Digital Fuldmagt-selvbetjeningen, også selvom der kan være andre parallelle betegnelser indenfor de forskellige ressorts.

Ordliste på dansk

Ord, dansk	Betydning
Digital Fuldmagt-selvbetjening	Den fællesoffentlige løsning "Digital Fuldmagt" hvor myndigheder giver en borger mulighed for at kunne repræsentere en anden borger i selvbetjening og/eller sagsbehandling
Fuldmagt	Et dokument eller lignende, der formaliserer et repræsentationsforhold. I Digital Fuldmagt-selvbetjeningen er kvitteringsbrevet et fuldmagtsbevis, der tydeligt angiver, hvordan fuldmagtshaver kan repræsentere fuldmagtsgiver.
Fuldmagtsgiver	Den der har brug for hjælp. Personen der giver en fuldmagt til fuldmagtshaver.
Fuldmagtshaver	Den der hjælper. Personen der har en gyldig fuldmagt fra fuldmagtsgiver.

Ord, dansk	Betydning
Indsigtsfuldmagt	Fuldmagt der alene muliggør, at fuldmagtshaver kan få adgang til specifik information om fuldmagtsgiver fra en given myndighed. <i>Variationer:</i> • Indsigtsfuldmagt • Indsigtsfuldmagt til selvbetjening • Indsigtsfuldmagt til kontakt
Handlefuldmagt	Fuldmagt der muliggør, at fuldmagtshaver må træffe valg og beslutninger på vegne af fuldmagtsgiver og få adgang til specifik information om fuldmagtsgiver. <i>Variationer:</i> • Handlefuldmagt • Handlefuldmagt til selvbetjening • Handlefuldmagt til kontakt
Fuldmagt til selvbetjening	Fuldmagter der muliggør, at fuldmagtshaver får adgang til en given myndigheds digitale selvbetjening på vegne af fuldmagtsgiver. <i>Variationer:</i> • Indsigtsfuldmagt til selvbetjening • Handlefuldmagt til selvbetjening
Fuldmagt til kontakt	Fuldmagter der muliggør, at fuldmagtshaver kan have kontakt med en given myndighed på vegne af fuldmagtsgiver. Kontakt kan for eksempel ske via Digital Post, telefon eller fremmøde, afhængig af hvad myndigheden tilbyder. <i>Variationer:</i> • Indsigtsfuldmagt til kontakt • Handlefuldmagt til kontakt

Ordliste på engelsk

Danish phrase	English phrase	Meaning
Digital Fuldmagt	Digital Delegation	The public sector solution "Digital Fuldmagt" where authorities allow a citizen to represent another citizen in self-service and/or case processing.
Fuldmagt	Power of Attorney	The actual delegation of rights from one person to another
Fuldmagtsgiver	Grantor	The person who needs help The person who gives Power of Attorney to another person

Danish phrase	English phrase	Meaning
Fuldmagtshaver	Attorney-in-fact	The person who helps. The person with a valid Power of Attorney to represent another person.
Indsigtsfuldmagt	Limited Power of Attorney	Powers of Attorney that only enable the attorney-in-fact to access specific information about grantor from a given authority. <i>Variations:</i> • Limited Power of Attorney • Limited Power of Attorney, self-service • Limited Power of Attorney, contact
Handlefuldmagt	Power of Attorney	Power of Attorney that enable the attorney-in-fact to get information about grantor and to make choices and decisions on behalf of grantor <i>Variations:</i> • Power of Attorney • Power of Attorney, self-service • Power of Attorney, contact
Fuldmagt til selvbetjening	Power of Attorney, self-service	Power of Attorney that enable the attorney-in-fact to access a given authority's digital self-services on behalf of the grantor. <i>Variations:</i> • Power of Attorney, self-service • Limited Power of Attorney, self-service
Fuldmagt til kontakt	Power of Attorney, contact	Powers of Attorney that enable the attorney-in-fact to contact a given authority on behalf of the grantor. Contact can, for example, be made via Digital Post, telephone or in person, depending on what the authority offers. <i>Variations:</i> • Power of Attorney, contact • Limited Power of Attorney, contact