

BIFs sprogguide, del 2.

Sådan skriver du gode breve til borgerne

Vi skal skrive forståeligt, respektfuldt og handleanvisende til borgerne. BIFs sprogguide præsenterer her og i retningslinjerne (del 3) de vigtigste regler for breve og andre tekster, men guiden er ikke udtømmende. Du kan finde mange ressourcer på nettet, der vejleder om at skrive gode offentlige tekster. Søg på "skriveguide" og spring ud i det!

1. Skriv forståeligt

- Et godt og læsevenligt sprog
- Tilpasset modtagerens individuelle behov

2. Skriv respektfuldt

- Serviceminded og venlig tone
- Uden bureaukratisk tone og objektgørelse

3. Skriv handleanvisende

- Et borgersyn, der inspirerer og motiverer til at tage roret
- Peger på konkrete, relevante ror (handlemuligheder)

<p>1. Skriv forståeligt Et godt og læsevenligt sprog tilpasset modtagerens individuelle behov</p>	
<p>Gør budskabet tydeligt - dit brev har altid et formål</p> <p>Som borger kan breve fra kommunen være svære at kapere. Er brevet også teksttungt, kan det være uoverskueligt at orientere sig i. Som en god service bør breve derfor sættes op, så det er let at forstå og behageligt for øjet at læse.</p> <p>Først har borgeren behov for at få en klar idé om, hvad brevet handler om, og hvad han/hun skal gøre. Derfor bør formålet fremgå af brevet så tidligt som muligt. Det er irriterende at skulle læse langt ned i brevet, før man ved, hvad der forventes af én.</p> <p>Gør din overskrift så sigende som muligt Overskriften skal give et dækkende indtryk af, hvad brevet handler om, så der er sammenhæng mellem overskrift og brevets indhold. Undgå "vedrørende" og "angående" i overskriften – det er unødvendigt og distancerende fyld.</p>	<p>Skriv fx "Vi beder dig fortælle, hvorfor du ikke kom til samtale – en partshøring"</p> <p>I stedet for "Partshøring vedrørende udeblivelse fra opfølgningssamtale".</p>
<p>Gør det vigtigste tydeligt i indledningen Indledningen bør rumme hovedbudskabet/konklusionen i brevet. Det er her, borgeren skal have et klart indtryk af, hvorfor vi skriver til ham/hende, og hvad vi forventer af vedkommende.</p>	<p>Skriv fx: "Hvert år vurderer vi, om du fortsat har ret til fleksjob – og det har du."</p> <p>I stedet for "Kommunen har pligt til at vurdere om betingelserne for at få et fleksjob stadig er opfyldt, når du har fået ledighedsydelse i 12 måneder inden for 18 måneder, jf. aktivlovens § 74 C. JSV Baldersgade har den 5. juli 2013 truffet afgørelse om, at du fortsat er berettiget til et fleksjob".</p>
<p>Brug punkter Er der nogen passager i brevet, som borgeren skal være særligt opmærksom på, så brug punktopstilling. De fremhæver vigtige elementer, hvis der f.eks. er dokumenter, borgeren skal sende retur eller</p>	

<p>medbringe til en samtale. Punkter hjælper også med til at strukturere sideordnede elementer. Det kan f.eks. handle om flere betingelser, der skal være opfyldt i en bestemt situation.</p>	
<p>Brug fed på ord eller sætninger (men med måde) Fed på ord eller sætninger kan hjælpe borgeren med at finde særligt vigtige informationer. Men bruger du for meget fed, udvandes betydningen.</p>	
<p>Lav rigeligt med afsnit Byg brevet op med mindre afsnit, så virker det knap så tungt, og det bliver lettere for borgeren at overskue brevet og genfinde et afsnit, der måske lige skal læses igen.</p> <p>Sæt overskrift på afsnit Brug sigende overskrifter på de enkelte afsnit. Borgeren kender ikke indholdet, så hjælp ham/hende med at orientere sig i brevet, særligt hvis brevet er på mere end ½ side.</p>	
<p>Sortér i oplysningerne og skriv ikke for langt Hvis borgeren skal fange det centrale budskab i brevet og agere på det, bør det ikke være for langt. Det er en god idé at sortere i oplysningerne, så brevet kun indeholder de centrale budskaber, og ikke have for mange gentagelser.</p>	
<p>Selve sproget: Skriv kort og klart - uden omsvøb, tak</p> <p>Lange, knudrede sætninger kan gøre en tekst næsten umulig at læse for almindelige mennesker. Overvej derfor, hvor du kan sætte punktum efter en enkelt sætning.</p>	<p>Skriv fx "Er du sygemeldt fra et job, skal du give din arbejdsgiver besked, hvis du ikke længere har ret til sygedagpenge. Det har betydning for arbejdsgivers refusion".</p> <p>I stedet for "Såfremt du er sygemeldt fra en arbejdsgiver, skal vi gøre dig opmærksom på, at personer, der modtager ydelser efter sygedagpengeloven, skal underrette arbejdsgiver om forandringer eller andre omstændigheder, der kan medføre bortfald af sygedagpenge, herunder arbejdsgivers mulighed for at kunne modtage refusion."</p>

<p>Skriv stramt</p> <p>Gør dit sprog kort ved at undgå fyldord og gentagelser – men skriv ikke i stikordsform. Selvom teksten er stram, skal det være tydeligt, hvem der gør hvad i forhold til sagen. Korte sætninger er ikke altid mere læsevenlige end længere sætninger.</p>	
<p>Skriv konkret</p> <p>Ord, der danner billeder på nethinden, er nemmere at forstå og huske end ord, der ikke fremkalder et indre billede. Brug konkrete, billedskabende ord og brug udsagnsord.</p>	<p>Skriv fx</p> <p>”Vi vil gerne hjælpe dig med at søge job”</p> <p>I stedet for blot</p> <p>”Vigtig orientering” eller ”Angående jobsøgning”</p>
<p>Brug et aktivt sprog</p> <p>Et aktivt sprog betyder, at det er tydeligt, hvem der gør hvad i sætningen, og det gør sproget nemt at forstå.</p> <p>For mange passiver gør teksten svær at læse og skjuler, hvem der gør hvad. Vær på vagt over for passive ord, der slutter på -ing eller -else, fx ”afklaring” eller ”afgørelse” i stedet for det mere aktive ”afklarer” eller ”afgør”.</p>	<p>Skriv fx:</p> <p>”Du kan tidligst få kontanthjælp fra den dag, du søger”</p> <p>I stedet for</p> <p>”Kontanthjælpen kan tidligst ydes fra ansøgningsdatoen”</p> <p>Skriv fx:</p> <p>”Vi ønsker at afklare, om ...”</p> <p>I stedet for:</p> <p>”Der ønskes en afklaring vedrørende ...”</p>
<p>Skriv verbalt</p> <p>Beskeder til borgeren skal ikke pakkes ind i administrative floskler. Brug udsagnsord i stedet for navneord.</p>	<p>Skriv fx</p> <p>”vurdere” og ”kontakte”</p> <p>I stedet for</p> <p>”foretage en vurdering” og ”rette henvendelse til”</p>
<p>Skriv korrekt</p> <p>Undgå stavefejl, slåfejl, sjuskefejl og forkert sætningsopbygning. Få kolleger til at læse dine tekster igennem jævnligt – og ikke den samme kollega hver gang. På den måde finder du ud af, hvilke udfordringer du specielt skal være opmærksom på, når du skriver.</p>	

<p>Brug retningslinjerne</p> <p>Retningslinjerne (Sprogguidens del 3) fortæller hvordan lovgrundlaget bør præsenteres i breve og sætter regler for skrivemåder i BIF. Ensartethed giver et samlet professionelt udtryk.</p>	
<p>Tilpas brevet til modtageren</p> <p>Hvad betyder dette brev for mig?</p> <p>Borgeren har en konkret interesse i at finde ud af, hvad der er sket i hans/hendes sag, og hvad han/hun skal gøre. Derfor bør fokus være på borgeren, og ikke fx på, hvad kommunen er forpligtet til.</p>	<p>Skriv fx</p> <p>”Du har ret til at fortælle os, hvorfor du ikke mødte op”</p> <p>I stedet for</p> <p>”Kommunen er forpligtet til at foretage en partshøring”.</p>
<p>Besvar borgerens spørgsmål</p> <p>Når borgeren har læst indledningen til brevet, vil han/hun have en række spørgsmål: Hvad betyder det, hvad skal der nu ske og hvordan?</p> <p>Test gerne jævnlige på modtagere, om det er de mest relevante spørgsmål, du besvarer i brevet.</p> <p>I brevet skal følgende fremgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrundelse eller forklaring på budskabet • Konsekvenser af budskabet • Handlingsanvisning på, hvad borgeren skal/kan gøre nu 	<p>Skriv fx</p> <p>”Du kan forklare, hvorfor du ikke mødte op</p> <p>Forklar dig pr. brev, mail, telefon eller ved at møde op i jobcentret. Vi skal have din forklaring senest mandag d. 5. juli. Hører vi ikke fra dig, afslutter vi sagen uden.”</p>
<p>Sæt dig i borgerens sted</p> <p>I brevet vil der være informationer eller præmisser, som borgeren ikke kender, fx juridiske krav. Spørg dig selv, hvilke underliggende krav, der får dig til at skrive, som du gør, og om borgeren kender disse underliggende krav. Svarer du nej til det, så overvej at forklare dem. Men pas på: Der er en tendens til, at vi forklarer hver eneste lille ting, vi gør, med henvisning til loven. Det er en uskik. Skriv kun den juridiske begrundelse, når der er grund til det.</p>	
<p>Undgå skabelonblindhed</p> <p>Brevskabeloner skal gennemlæses jævnlige. Der sendes desværre mange breve ud, hvor skabelonen er af dårlig kvalitet med forældet eller irrelevant indhold. Det sker, fordi brevskabeloner sjældent læses igennem af afsender. Der hersker desværre en udbredt ”skabelonblindhed” i BIF.</p>	

<p>Vi skal sikre os, at teksten i brevskabeloner er korrekt og relevant for den borger, vi sender brevet til i hvert tilfælde. Når borgere modtager breve med dårlig standardtekst, vænner de sig hurtigt til kun at læse de øverste tre linjer af et brev.</p>	
<p>Undgå indhold i brevet, der ikke er relevant for modtager</p> <p>Datoer, borgerens egne cv-oplysninger og andre informationer, der måske er relevante for, at konsulenten kan orientere sig i sagen, men ikke er relevante for borgeren, bør ikke fremgå af brevene. Information, der kun er relevant for konsulentens sagsbehandling, skal stå i journalen.</p>	<p>Eksempel på irrelevante oplysninger:</p> <p>”Jobcentret har den 5. juni 2013 modtaget din ansøgning af 3. juni 2013 om kursus i coaching i perioden fra den 7. juli 2013 til den 9. juli 2013.”</p> <p>Du kan i stedet ...</p> <p>slette de to første datoer. Kun de to sidste beholdes i det tilfælde, at borgeren har søgt flere coachingkurser, som man skal kunne skelne mellem. Ved man, at borgeren kun har søgt ét coaching-kursus, kan alle datoer udelades.</p>
<p>2. Skriv respektfuldt</p> <p>En serviceminded og venlig tone uden bureaukratisk sprogbrug og objektgørelse</p>	
<p>Vær venlig og hensynsfuld - hvordan vil du selv tales til?</p> <p>Kodeordet er respekt. Der er ingen grund til at skrive koldt og myndighedsagtigt, hvis du kan skrive blødt. Budskabet skal være klart, og du skal ikke beklage dine afgørelser, men overvej, hvordan du selv gerne vil tales eller skrives til.</p>	<p>Skriv fx</p> <p>”Du er velkommen til at kontakte jobcentret på tlf. xx”</p> <p>I stedet for</p> <p>”Kontakt jobcentret på tlf. xx”</p>
<p>Undgå bureaukratisk sprogbrug</p> <p>Gammeldags udtryk og afsenderorienterede forvaltningsord har det med at sidde godt fast i de offentlige tekster. Der har været arbejdet med at udrydde dem i mange år, og der er masser af inspiration at hente på internettet, når man vil undgå bureaukratisk sprog.</p> <p>Vær opmærksom på ord, der er naturlige i BIFs verden, men som ikke er almindelige i resten af befolkningen.</p>	<p>Skriv</p> <p>”Jeg sender” i stedet for ”Vedlagt fremsendes”</p> <p>”Begynde” i stedet for ”Påbegynde”</p> <p>”Findes” i stedet for ”Forefindes”</p> <p>”Job med løntilskud i privat virksomhed” i stedet for ”privat løntilskud”</p> <p>”Den lov, vi følger” i stedet for ”Lovgrundlag”</p> <p>”Jobcentrets service over for virksomheder” i stedet for ”Virksomhedsservice”</p>

<p>Åbn for dialog</p> <p>Selv om du gør dig umage med at skrive dit brev, kan borgeren have spørgsmål til indholdet. Vær venlig og åbn op for en dialog ved at anvise borgeren nemme muligheder for at stille spørgsmål til brevet.</p>	<p>Skriv fx</p> <p>"Har du spørgsmål? Så er du velkommen til at ringe til Jobcenter København på tlf. 82 56 56 82 mandag til torsdag kl. 8.30 – 16.00, fredag kl. 8.30 – 15.00."</p>
<p>Undgå objektgørelse</p> <p>Offentlige forvaltninger er indrettet til at behandle borgernes sager effektivt og lige for loven. Ulempen er, at vi ofte kommer til at behandle borgeren som en ting (et objekt) frem for som et individuelt menneske i en unik situation. Det kan ikke helt undgås, men vi skal være opmærksomme på det.</p> <p>Objektgørelse sker når vi</p> <ul style="list-style-type: none"> • behandler borgeren som en brik, der skal sættes et bestemt sted på pladen for at udløse et beløb • refererer til borgeren som en sag • refererer til borgeren som en matchkategori • forholder os til en del af borgeren (en diagnose eller et særligt behov fx) i stedet for at se det hele menneske • følger standardprocedurer på ikke-standard borgere • gør borgeren til passiv genstand for en afgørelse i stedet for at anvise handlemuligheder • ignorerer dele af borgerens udtalelser og behov, fordi de ikke passer ind i systemet • lader systemets logik hindre, at borgernes i øvrigt rimelige behov opfyldes • henholder os blindt til loven, frem for at sikre sund fornuft i den enkelte situation. Dette sker, når vi følger lovens bogstav i stedet for dens intention (hold dig naturligvis altid inden for lovens rammer). • tillader at systemet vinder over menneskelig logik og rationale <p>Selvom det ikke kan undgås at behandle borgerne efter standardprocedurer, er det vigtigt at have øje for hver borgers individuelle situation, kompetencer, behov og begrænsninger.</p>	<p>Eksemplerne her er taget fra BIF-breve i 2012:</p> <p>Skriv ikke <i>"Din jobplan er nu gennemført"</i></p> <p>Skriv hellere <i>"Du er nu færdig med de aktiviteter, vi havde aftalt, og som står i din jobplan"</i></p> <p>Skriv ikke <i>"Du skal stille dig til rådighed for arbejdsmarkedet"</i></p> <p>Skriv hellere <i>"Du skal søge job"</i></p> <p>Skriv ikke <i>"Det er en sag med en klar diagnose"</i></p> <p>Skriv hellere <i>"Du har en klar diagnose"</i></p> <p>Skriv ikke <i>"Du er visiteret til en uddannelsespakke"</i></p> <p>Skriv hellere <i>"Vi indkalder dig til et uddannelsesforløb"</i></p>

<p>3. Skriv handleanvisende (Giv borgerenror) Et borgersyn, der inspirerer og motiverer til at tage roret og peger på konkrete, relevanteror</p>	
<p>Borgerensror</p> <p>Borgeren ved roret-kulturen opfordrer borgeren til selv at gribe roret og styre mod arbejdsmarkedet. Tone, ordvalg og budskaber i vores kommunikation skal tydeligt formidle, at vi forventer, at borgeren selv tager aktivt ansvar for at komme tilbage på arbejdsmarkedet – både i det store og i det små.</p> <p>Vi skal så vidt muligt præsentere konkrete ror/handlemuligheder, borgeren kan tage.</p> <p>Handlemuligheder er fx:</p> <p><u>Hvad kan borgeren gøre?</u> Selvbetjeningsværktøjer, jobsøgnings- og uddannelsesmuligheder, aktive tilbud, kommunens mangeartede tilbud til forskellige grupper, ydelsestyper, man kan søge, selvafklaringsværktøjer, hjælp til at forberede sig til sin samtale i jobcentret m.m.</p> <p><u>Hvem kan borgeren kontakte?</u> Kontaktinfo til kommunens ressourcer og tilbud til borgerne samt til relevante ressourcer uden for kommunen.</p> <p><u>Hvor kan borgeren hente viden?</u> Hjemmesider, links, pjecer, online guides og andre informationsmaterialer og vidensressourcer. Sæt gerne specifikke links ind (evt. med mindre skriftstørrelse, hvis de er lange), frem for blot en generel henvisning til kk.dk.</p>	<p>Anvis handlemuligheder, der er generelle for alle borgere, i selve brevskabelonen:</p> <p>Sørg for, at de brevskabeloner, jeres center bruger, anviser relevante handlemuligheder, fx links og andre ressourcer i kommunen.</p> <p>Anvis handlemuligheder, der er relevante for den individuelle borger, når du selv skriver i brevet:</p> <p>Der er mange handlemuligheder, der ikke skal stå i selve brevskabelonen, fordi de ikke er relevante for alle. Men du kan selv sætte handlemuligheder ind, der er udvalgt specielt til den borger, du sender brev til. Man kan flette handlemuligheder ind i brevet på mange måder.</p> <p>Breve, hvor borgeren får afslag på en ansøgning, bør fx følges op af en handlemulighed, hvor vi hjælper borgeren videre af nye veje: Tilbyder hjælp med jobsøgning eller med at afklare andre forsørgelsesmuligheder, oplyser om relevante brancher med gode jobmuligheder eller andet. Det er op til konsulentens og centrets ressourcer og kreativitet.</p>
<p>Sæt eventuelt en rorboks ind i brevet</p> <p>En rorboks er en tekstboks med bulletliste af handleanvisninger, der er specielt udvalgt til en borger.</p>	<p>Andre overskrifter på rorboksen kan være: “Forslag til, hvad du selv kan gøre”</p>

<p>Eksempel på rorboks:</p> <p>Du kan overveje, om det er en god idé for dig at ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> bruge selvbetjeningsværktøjet x <input type="radio"/> læse mere om x på www.x.dk <input type="radio"/> tilmelde dig gruppen x 	<ul style="list-style-type: none"> • x • x • x <p>eller</p> <p>”Sådan kan du komme videre på egen hånd”</p> <ul style="list-style-type: none"> • x • x • x
<p><i>Skriv et rorkatalog for jeres center</i></p> <p>Det kan være en god idé for hvert center at oprette et katalog af ror, det er godkendte til at sætte ind i centrets breve; et såkaldt rorkatalog.</p>	

Eksempel på godt borgerbrev

Vi beder dig fortælle, hvorfor du ikke kom til møde – en partshøring

Overskriften fortæller budskabet

Vi havde indkaldt dig til samtale den 5. juli 2013. Da du ikke mødte op eller meldte afbud, har du måske ikke længere ret til sygedagpenge. Du kan forklare os, hvorfor du ikke mødte op. Har du ikke en rimelig grund, stopper dine sygedagpenge fra dagen efter mødet.

Budskabet uddybes i indledningen

Sådan gør du

Forklar dig venligst pr. brev, mail telefon eller ved at møde op i jobcentret **senest mandag den 10. juli**. Hører vi ikke fra dig, afgør vi sagen uden din forklaring.

Handleanvisning

Dine muligheder, hvis du er klar til at arbejde

Kan du ikke vende tilbage til dit job eller finde et nyt, hjælper vi dig gerne med at undersøge dine muligheder for forsørgelse og hjælp til jobsøgning. Henvend dig hurtigst muligt.

Handleanvisninger

Dine muligheder, hvis du ikke er klar til at arbejde

Står du ikke til rådighed for job, kan du søge om kontanthjælp – henvend dig gerne i jobcentret.

Flere små afsnit med afsnitsoverskrifter og et stramt sprog øger læsbarheden.

Vær opmærksom på

Er du sygemeldt fra et job, skal du give din arbejdsgiver besked, hvis du ikke længere har ret til sygedagpenge.

Den lov, vi følger

Sygedagpengelovens § xx.
Find loven på retsinfo.dk. Jobcentret hjælper dig gerne.

Slut med kontaktoplysninger og lovgrundlag (samt sanktionsadvarsel og klagevejledning i afgørelsesbreve)

Har du spørgsmål?

Du er velkommen i jobcentret eller til at ringe til os på telefon 82 56 48 00 mandag til torsdag kl. 8.30 – 16.00, fredag kl. 8.30 – 15.00.

Venlig hilsen

Jobcenter København, Arbejdsfastholdelse
Baldersgade 24
2200 København N