

Klar RET

OKTOBER 2014 (revideret august 2015)

Borgerrådgiverens guide om professionel skriftlig kommunikation med borgere



“Som medarbejdere i kommunen er vi dagligt i kontakt med tusindvis af borgere. Vi repræsenterer en offentlig myndighed og er den professionelle part i forholdet mellem borger og kommune. Det skal vores kommunikation afspejle”.

Side 2

PROFESSIONEL SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Denne KlarRet handler om, hvilke krav vi som medarbejdere skal leve op til, når vi kommunikerer skriftligt med kommunens borgere. Fokus er på vores skriftlige kommunikation, men en del vil også kunne overføres til vores mundtlige kommunikation.

Som medarbejdere i kommunen er vi dagligt i kontakt med tusindvis af borgere. Vi repræsenterer en offentlig myndighed og er den professionelle part i forholdet mellem borger og kommune. Det skal vores kommunikation afspejle. Vi skal være i stand til at veksle mellem den mindre forbundne mundtlige kontakt, vi har med borgerne under møder, telefonsamtaler og lignende, og den mere forbundne skriftlige kontakt vi har, når vi skriver til borgerne – uden at vi giver afkald på vores professionalisme.



Som medarbejdere i kommunen skal vi hver især kunne stå på mål for, at vores kommunikation med den enkelte borger er professionel.

TILLID OG BEDRE SAGSFORLØB

En professionel kommunikation er med til at sikre, at borgerne har tillid til vores arbejde og dermed til kommunen som helhed.

Tillid er med til at skabe bedre dialog, større tilfredshed hos borgerne og mulighed for, at vi kan løse vores opgaver bedst muligt og undgå at bruge tid på u hensigtsmæssige sagsforløb. Tillid skaber på den måde også mere arbejdsglæde hos os medarbejdere.

ER DIN SKRIFTLIGE KOMMUNIKATION PROFESSIONEL?

Hvornår skriftlig kommunikation er professionel er ikke en individuel vurdering. For at være professionel skal den leve op til lovgivningen, principperne for god forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag, politikker og interne retningslinjer, herunder eventuelle lokale sprogpolitikker. Grundlæggende vil kravene i lovgivning, principper, retningslinjer mv. på dette område være i harmoni med hinanden. Denne KlarRet tager afsæt i kravene og de hensyn, der ligger bag.

Kommunen er en offentlig servicevirksomhed, og det følger af kommunens værdigrundlag, at vi skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Det skal vi naturligvis også leve op til i vores skriftlige kommunikation.

Vi skal formulere os venligt, hensynsfuldt og imødekommende

Professionel skriftlig kommunikation indebærer ikke, at vores sprog skal være mekanisk eller afvisende. Vi skal altid skrive til borgerne i en venlig, hensynsfuld og imødekommende tone.

En måde at sikre det på er, at vi overvejer, hvordan indholdet af vores brev eller e-mail ville virke på os, hvis vi var i borgerens situation.

VÆR HENSYNSFULD

Det er f.eks. hverken hensynsfuldt eller sagligt at betegne en borger som 'psykisk syg' eller lignende – med mindre vi har lægefaglige kvalifikationer til at stille en psykiatrisk diagnose og vores rolle i sagen i øvrigt giver os grund til at foretage en lægefaglig vurdering.

Vi bør ikke anvende følelsesladede vendinger eller give udtryk for vores personlige, subjektive holdninger – hverken til borgeren eller sagen. Indholdet skal altid være sagligt.

Man kan sige, at vi skal udvise professionel venlighed.

Vi skal skrive let forståeligt

Borgerne skal have klar kommunikation. De skal let kunne læse og forstå det, vi skriver. Ellers risikerer borgerne at lide et retstab. Desuden kan uklart sprog i breve og e-mails give borgerne et indtryk af, at vores sagsbehandling generelt er dårlig eller sjuasket.

VÆR TYDELIG

En borger skriver til sin sagsbehandler og beder om vejledning om en ydelse. Det bør fremgå klart af sagsbehandlerens svar, at der alene er tale om vejledning om reglerne om ydelsen og ikke om en afgørelse.

Formen bør derfor være enkel, og vores budskab bør fremgå klart, overskueligt og entydigt.

Et velment ønske om at være venlig og imødekommende må f.eks. ikke resultere i, at vi formulerer en afgørelse uklart og upræcist, så borgeren har svært ved at forstå indholdet af afgørelsen.

Sproget bør være tidssvarende og let forståeligt. Vi bør derfor bruge korte, overskuelige sætninger og så vidt muligt undgå at bruge fremmedord eller vanskelige vendinger som ”således foranlediget”, ”Hermed fremsendes vedlagte skrivelse af dags dato, hvortil der i øvrigt henvises” og lignende.

Fagudtryk, som f.eks. partshøring og aktindsigt, kan være lette at forstå for en professionel sagsbehandler, men er det ikke nødvendigvis for borgerne. Vi bør derfor – for at sikre at borgerne kan forstå og handle på vores kommunikation – enten undgå fagudtryk og tekniske betegnelser eller forklare dem nærmere.

Vi skal målrette vores kommunikation

Når vi skriver til en borger, bør vi altid sætte os i borgerens sted og så vidt muligt målrette vores kommunikation efter den konkrete situation og borgerens behov og forudsætninger.

Overvej derfor altid, hvem du skriver til. Er der f.eks. tale om en ordblind borger, eller en borger der har et synshandicap, så skal du sørge for, at informationen er tilgængelig for borgeren. Er der tale om en borger, der ikke forstår og læser dansk eller engelsk, kan der være behov for at oversætte brevet eller e-mailen.

SÆT DIG I MODTAGERENS STED

En borger beder om skriftlig vejledning om mulighederne for at ansøge om en ydelse og oplyser, at han er svært ordblind. Vores vejledning til borgeren bør derfor ikke indeholde lange og komplerede sætninger med udførlige citater fra lovbestemmelser. Det vil gøre det svært for borgeren at læse og forstå vejledningen og derved kende sine rettigheder.

Overvej også, hvilken type brev/e-mail mv., du skriver. Er der f.eks. tale om en indkaldelse til et møde, en afgørelse, en orientering om sagens status, en anmodning om at borgeren kontakter os eller andet. Når du har gjort dig det klart, så sørg for at det er tydeligt for modtageren, hvad ærindet er.

Kravene til vores sprog og formulering mv., når vi skriver til borgerne, gælder i al vores skriftlige kommunikation, uanset om vi skriver en afgørelse, yder borgeren skriftlig vejledning eller andet.

Kravene gælder også, selv om vi anvender standardbreve eller -formuleringer. Det er vores ansvar som afsendere, at vores breve og e-mails opfylder kravene.

Vi skal overholde de formelle krav

Ud over de indholdsmæssige krav gælder desuden visse formelle krav til vores breve og e-mails.

Særlig vigtigt er det, at modtageren entydigt kan identificere, hvem der er afsender på kommunens afgørelser mv. Det følger af forvaltningslovens § 32 b. Identifikationskravet har blandt andet til formål at sikre, at modtageren har mulighed for at vurdere, om afsenderen er inhabil, og gøre det muligt at placere et tjenstligt ansvar.

Breve skal normalt være afsendt den dag, de er dateret. En fejlagtig dato kan blandt andet have betydning for beregning af borgernes klage- eller partshøningsfrist.

Når vi sender breve og andre dokumenter elektronisk til borgerne, er det et krav, at indholdet i dokumentet ikke uden videre kan ændres, efter det er afsendt – hverken af borgerne, der modtager det, eller af kommunen som afsender. Det er bl.a. grunden til, at vi ikke sender Word-dokumenter til borgerne og heller ikke må anvende dokumentindstillinger, som gør, at datering og underskrift i dokumenter automatisk bliver opdateret, hver gang dokumentet åbnes.

Vi skal holde på formerne

Hvis officielle breve fra kommunen udformes individuelt eller lemfældigt eller fremstår uordentlige, kan det give et useriøst indtryk, der medvirker til at skabe mistillid til vores indsats, og påvirke kommunens omdømme som professionel myndighed.

Kommunen har en fælles designlinje, som senest er fastlagt i Københavns Kommunes Designupdate 2012. Designupdaten indeholder retningslinjer og gode råd for kommunens visuelle identitet og for de forskellige typer af skriftlig kommunikation, herunder vores breve og e-mails til borgerne. Formålet med designlinjen er blandt andet at sikre ensartethed og stringens i vores professionelle udtryk.

Der er eksempelvis retningslinjer for vores afsender- og kontaktoplysninger, som skal fremgå af vores breve med en fast placering. Der gælder også retningslinjer for brevhovedet og for hvilket brevpapir og hvilken skrifttype, vi skal bruge – også i vores e-mails. Skrifttypen bør være den samme overalt i brødteksten i et brev og i en e-mail.

Ofte vil de enkelte enheder i forvaltningerne have faste skabeloner, som er sat op efter anvisningerne i designlinjen, f.eks. i eDoc. Vær derfor opmærksom på, om du anvender de korrekte skabeloner og indstillinger.

Du finder retningslinjerne, skabeloner og gode råd i kommunens online designmanual på www.kk.dk/design.

ER DINE E-MAILS PROFESSIONELLE?

Når vi skriver e-mails til borgerne, skal vi være særlig opmærksomme på ikke at bruge talesprog eller lade sproget blive personligt og uprofessionelt. Uanset hvor uformelt og personligt en borger måtte formulere sig i en e-mail til kommunen, gælder der de samme indholdsmæssige krav, som er beskrevet i denne KlarRet, når vi skal besvare borgerens henvendelse pr. e-mail.

Personlige hilsener, udtryksformer og lignende bør derfor undlades, uanset hvor velmente de er.

I stedet kan vi bruge som tommelfingerregel, at hvis vi ikke ville skrive det i et brev, så bør vi heller ikke skrive det i en e-mail. Det gælder både for sproget og for indholdet. Vores e-mails til borgerne skal kunne tåle aktindsigt.

I et brev ville vi eksempelvis ikke:

- Adressere en borger familiært eller venskabeligt
- Skrive ”Jeg håber, at du har det godt” eller andet personligt
- Bruge ☺ eller ! og lignende fremhævende udtryksformer
- Bruge talesprog eller usædvanlige, ikke gængse forkortelser
- Bruge forstyrrende farver, grafik og billeder

Vi skal altid indsætte vores autosignatur, som skal leve op til kommunens retningslinjer. Autosignaturen sikrer, at det er tydeligt, hvem der er afsender og hvem, borgeren skal sende svar til eller kontakte, hvis der er spørgsmål.

Du finder retningslinjer og skabeloner på www.kk.dk/design.

Husk i øvrigt at personfølsomme oplysninger altid skal krypteres for at blive sendt sikkert til borgeren.

DIGITALISERINGEN STILLER YDERLIGERE KRAV

Som led i den stigende digitalisering skal borgerne i høj grad anvende digitale selvbetjeningsløsninger, herunder ved ansøgninger. Det betyder blandt

GENERELLE VEJLEDNINGSTEKSTER ER IKKE ALTID LET FORSTÅELIGE

En undersøgelse foretaget af Rigsrevisionen i 2013-2014 viste blandt andet, at en vigtig følgetekst til ansøgningskemaer om kontanthjælp var svært forståelig. Sværhedsgraden lå på niveau med videnskabelige artikler og lovtekster (Statsrevisorenes Beretning 10/2013 om fejludbetaling af sociale ydelser).

andet, at kravene, til at borgerne selv kan læse og forstå skriftlig information og vejledning, skærpes, fordi de i mindre grad modtager individuel, mundtlig vejledning.

Hvis en borger ikke forstår selvbetjeningsløsningens skriftlige vejledning, skal vi som medarbejdere være i stand til at rette op på dette ved at give borgeren en klar og let forståelig vejledning, som ikke blot er en gengivelse af selvbetjeningsløsningens vejledningstekst.

HUSKELISTE

- Skriv så det er let at forstå for den konkrete modtager
- Brug en enkel og præcis form og skriv i korte, overskuelige sætninger
- Fagudtryk anvendes kun blandt fagfolk: undgå eller forklar fagudtryk og tekniske ord
- Husk eventuelle lovkrav, f.eks. forvaltningslovens krav om begrundelse i afgørelser (§§ 22-24) – vi skal bl.a. henvise korrekt og fyldestgørende til de relevante retsregler
- Der kan gælde krav om entydig identifikation af, hvem der er afsender
- Vær opmærksom på retningslinjer for brevpapir, skrifttype og afsender- og kontaktoplysninger
- Brug altid din autosignatur i e-mails til borgere
- Hvis du ikke ville skrive det i et brev, så bør du ikke skrive det i en e-mail
- Vær opmærksom på at lokale politikker og retningslinjer i de enkelte forvaltninger kan stille strengere krav.

LÆS MERE

[Vejledning til forvaltningsloven, punkt 214-217](#)

[Københavns Kommunes værdigrundlag](#)

[E-mail og internetpolitik for Københavns Kommune](#) (internt link)

[Københavns Kommunes Designupdate 2012](#)

[Københavns Kommunes online designmanual](#)

[Borgerrådgiverens Beretning 2005](#), s. 118

[Borgerrådgiverens Beretning 2007](#), s. 141

[Klar Ret 02](#) – Borgerrådgiverens guide om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune

[Klar Ret 03](#) – Borgerrådgiverens guide om kommunens vejledningspligt

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk

