

Bilag 8: Koncept/skrivevejledning til BIF borgerbreve

Som offentlig myndighed har BIF kontakt med og indflydelse på mange borgeres liv på godt og ondt. En stor del af kontakten mellem BIF og borgerne foregår via breve til borgeren. Denne form for kommunikation er envejs, derfor skal den besked, vi giver borgeren, være umiddelbart let at forstå og handle efter. Brevene bør skrives i et venligt sprog, så borgeren - trods eventuelle afslag - føler sig godt behandlet af BIF.

Det nye koncept for borgerbreve i BIF tager udgangspunkt i Københavns Kommunes værdigrundlag vedtaget af Borgerrepræsentationen okt. 1998.

Værdierne er: dialog – ligeværdighed – respekt – tillid

og de kommer til udtryk i brevene, ved at vi:

- gennem dialogen åbner op for tovejskommunikation
- viser respekt og anerkender borgeren
- er ligeværdige i kommunikationen – giver udtryk for, at ingen er mere værd end den anden
- viser tillid og tror på, at borgeren gør det rigtige

Værdierne er konkrete pejlepunkter for, hvordan vi ønsker, borgeren skal opleve kontakten med os gennem de breve, de modtager.

I det konkrete koncept/skrivevejledningen er værdierne omsat til nedenstående **5 bud**. Ud fra hvert af de 5 bud giver skrivevejledningen anvisning på, hvordan vi skriver til borgerne.

De fem bud om borgerbreve i BIF

1. Overvej dit budskab

- dit brev har altid et formål

2. Strukturér din tekst

- tænk i afsnit og overskrifter

3. Tag udgangspunkt i borgerens situation

- vis empati og handlemuligheder

4. Skriv kort og klart

- uden omsvøb, tak

5. Vær venlig og hensynsfuld

- hvordan vil du selv tales til?

1. Overvej dit budskab

<p>- dit brev har altid et formål</p> <p>Borgeren har behov for at få en klar idé om, hvad brevet handler om, og hvad han/hun skal gøre. Derfor bør det 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</p> <p>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 "Partshøring om hvorfor du ikke kom til samtale den XX"</p> <p>I stedet for "Partshøring vedrørende udeblivelse fra opfølgningssamtale den XX".</p>
<p>Skriv det vigtigste i din indledning</p> <p>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: "Jobcenter København havde indkaldt dig til samtale d. XX. Da du ikke mødte op eller meldte afbud, har du ikke længere ret til sygedagpenge. Dine sygedagpenge stopper derfor den XX. Men du har ret til at komme med en udtalelse om, hvorfor du ikke mødte op." "</p> <p>I stedet for "Jobcenter København Sygedagpenge har ved brev af <dato> anmodet dig om at komme til samtale den <dato> Da du ikke kom eller meldte afbudInden vi træffer afgørelse om dette er vi efter forvaltningslovens § 19 forpligtet til at partshøre dig."</p>

<p>2. Strukturér din tekst</p> <p>Som borger kan breve fra kommunen være svære at kapere. Er brevet også teksttungt og uden f.eks. underoverskrifter, kan det være uoverskueligt at orientere sig i. Som en god service til borgeren bør breve derfor sættes op i en struktur, der gør det let og behageligt for øjet at læse. Chancen for, at budskabet bliver forstået, vil på den måde også blive større.</p> <p>Lav rigeligt med afsnit</p> <p>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 igennem igen.</p>	<p>For eksempler på struktur: Se det bearbejdede brev side 7</p>
<p>Brug under-overskrifter til afsnittene</p> <p>Brug sigende underoverskrifter på de enkelte afsnit. Borgeren kender ikke indholdet, så hjælp ham/hende med at orientere sig i brevet. Det er en god service, særligt hvis brevet er på mere end 1/2 side.</p>	
<p>Brug punktopstillinger</p> <p>Er der nogen passager i brevet, som borgeren skal være særligt opmærksom på, så brug punktopstillinger. De er med til at fremhæve vigtige elementer, hvis der f.eks. er dokumenter, borgeren skal sende retur eller medbringe til en samtale. Punktopstillinger 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)</p> <p>Fed på ord eller sætninger kan hjælpe borgeren med at finde særligt vigtige informationer. Men bruger du for meget fed, udvandes betydningen.</p>	
<p>Sortér i oplysningerne</p> <p>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. For lovgivning anbefales det, at denne type information flyttes til bilag.</p> <p>Alle bilag skal nævnes i en bilagsfortegnelse sidst i brevet</p>	

<p>3. Tag udgangspunkt i borgerens situation - vis empati og handlemuligheder</p> <p>Hvad betyder det for mig? 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 "Du har ret til at komme med en udtalelse om, hvorfor du ikke mødte op"</p> <p>I stedet for "Kommunen er forpligtet til at foretage en partshøring".</p>
<p>Besvar borgerens spørgsmål Når borgeren har læst indledningen i brevet, vil han/hun have en række spørgsmål: Hvad betyder det, hvad skal der nu ske og hvordan. Det er de spørgsmål, du skal besvare i selve faktadelen, som kommer efter indledningen. Opbyg faktadelen logisk, så borgeren kan gemmesue indholdet og får besvaret sine spørgsmål til de centrale budskaber.</p> <p>I faktadelen skal følgende fremgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrundelsen eller forklaringen på budskaberne • Konsekvenser af budskaberne • Handlungsanvisning på, hvad borgeren skal/kan gøre nu 	<p>Skriv fx "Sådan gør du I udtalelsen skal du begrunde, hvorfor du ikke mødte op til samtalen eller meldte afbud. Du kan enten sende udtalelsen pr. brev eller e-mail. Jobcenter København skal have din udtalelse senest mandag d. XX Hvis vi ikke modtager udtalelsen fra dig inden d. XX, træffer vi en afgørelse uden din udtalelse."</p>
<p>Sæt dig i borgerens sted I faktadelen vil der være en række informationer eller præmisser, som borgeren ikke kender. Det kan være specielle juridiske krav eller andet. Sæt dig i borgerens sted, og 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 er det her, du skal bruge forklarende overgange – forklar hvorfor du lige præcis giver den type information.</p>	<p>Skriv fx "Ophør af sygedagpenge Når man udebliver fra en samtale i jobcentret, stopper udbetalingen af dagpenge automatisk. Datoen for ophør er ..."</p>
<p>Brug et aktivt sprog For mange passiver gør teksten sværere at læse og skjuler også nogle gange, hvem der gør hvad. Ved at bruge en aktiv form, samtidig med, at du skriver om borgeren, gør du det så nemt for borgeren som muligt.</p>	<p>Skriv fx: "Du kan tidligst få kontanthjælp fra ansøgningsdatoen"</p> <p>I stedet for "Kontanthjælpen kan tidligst ydes fra ansøgningsdatoen"</p>

<p>4. 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. Verbalsubstantiver (udsagnsord lavet til navneord – eks. afklare/afklaring) kan gøre en tekst abstrakt. Forsøg derfor også at bruge konkrete, billedskabende ord og brug udsagnsord i stedet for lange sammensatte udtryk.</p> <p>Skriv kort</p> <p>Prøv at holde lixtallet nede. Det betyder, at du skal undgå lange ord og lange sætninger. Et lixtal på omkring 35 svarer til en avistekst og er målet for en middelsvær tekst.</p> <p><i>Formlen for udregning af LIX</i> LIX = Gennemsnit af antal ord pr. punktum i teksten + procentdelen af ord på 7 bogstaver eller derover.</p> <p>Du kan også måle lix'en ved at gå ind på www.elkan.dk</p>	<p>Skriv fx "Er du sygemeldt fra et job? Så 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 konkret</p> <p>Ord, der danner billeder på nethinden, er nemmere at forstå og huske end ord, der ikke fremkalder noget billede. Vær derfor så konkret som muligt</p>	<p>Skriv fx " Dine muligheder for forsørgelse" i overskriften, hvis det er det, afsnittet handler om.</p> <p>I stedet for blot "Vigtig orientering"</p>
<p>Skriv verbalt</p> <p>Beskeder til borgeren skal ikke pakkes ind i administrative floskler. Det er en service over for borgeren at sige tingene klart. Det gør man fx ved at bruge udsagnsord i stedet for navneord.</p>	<p>Skriv fx "vurdere"</p> <p>I stedet for "foretage en vurdering"</p>

5. Vær venlig og hensynsfuld - hvordan vil du selv tales til?

Kodeordet er respekt. Der er ingen grund til at skrive meget 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.

Åbn for dialog

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 give borgeren mulighed for at stille spørgsmål. Det sender et positivt signal til borgeren om BIF som afsender. Derfor forbehold afslutningen til at runde brevet pænt og positivt af.

Det er venligt at skrive

"Tilbud" i stedet for
"Foranstaltning"

Og det er venligt ikke at skrive

"skal vi henvise dig til"

Skriv hellere

"råder vi dig til at kontakte"

Skriv fx

"Har du spørgsmål?"

Så er du velkommen til at ringe til Jobcenter København på tlf.

82 56 56 82. Vores

telefontider er:

ma – to kl. 8.30 – 16.00, fre kl.
8.30 – 15.00."

BIF borgerbreve - et eksempel på et brev

