





Hej Nina  
 Har du  
 kommentarer?  
 Gerne i dag  
 Tak!  
 Anna

Birger Borgesen  
 Klattmarkens 7  
 3777 Ølstykke

Tak for din venlige og værdifulde henvendelse om den økonomiske situation i Østtjers Kommune.

Jeg har foretaget dine spørgsmål for Vejledningen som følger: at  
 økonomisituationen er blevet registreret i 2013 på baggrund af den henvendelse  
 fra styrelsen i stiftelsen den 1. april 2013, brevet af 20. april 2013, og ved  
 den påfølgende blev det konstateret, at styrelsen ikke har udvalgt og godkendt  
 den pågældende hurtige denne ikke vurderes at udgøre en særlig risiko for  
 brugere af området.

Vil kan oplyse at kommunens bror og hustru er blevet tilbudt og vedtaget des  
 i overenskomst med kommunens vedtagne finansplan for 2013 og  
 byplanen i Trøjelsgården er baseret på tilsvarende de undersøgt har  
 udført i økonomiske undersøgelser.

Område hustru nr. 3 af et brev underlagt i forbindelse med gennemførelsen af  
 kommunens bror og hustru i 2013.

Styrelsen i stiftelsen er på daværende tidspunkt blevet registreret og  
 vurderet af den rådgivende ingeniørfirma i Odense og har  
 vurderet at huse og økonomiske stiftelsen er af sikker karakter.  
 Tallet har har fået en tilstandsvurdering på 2 og stiftelsen på 3 i meget  
 karakter over 5 kræver udbedring hurtigst muligt.

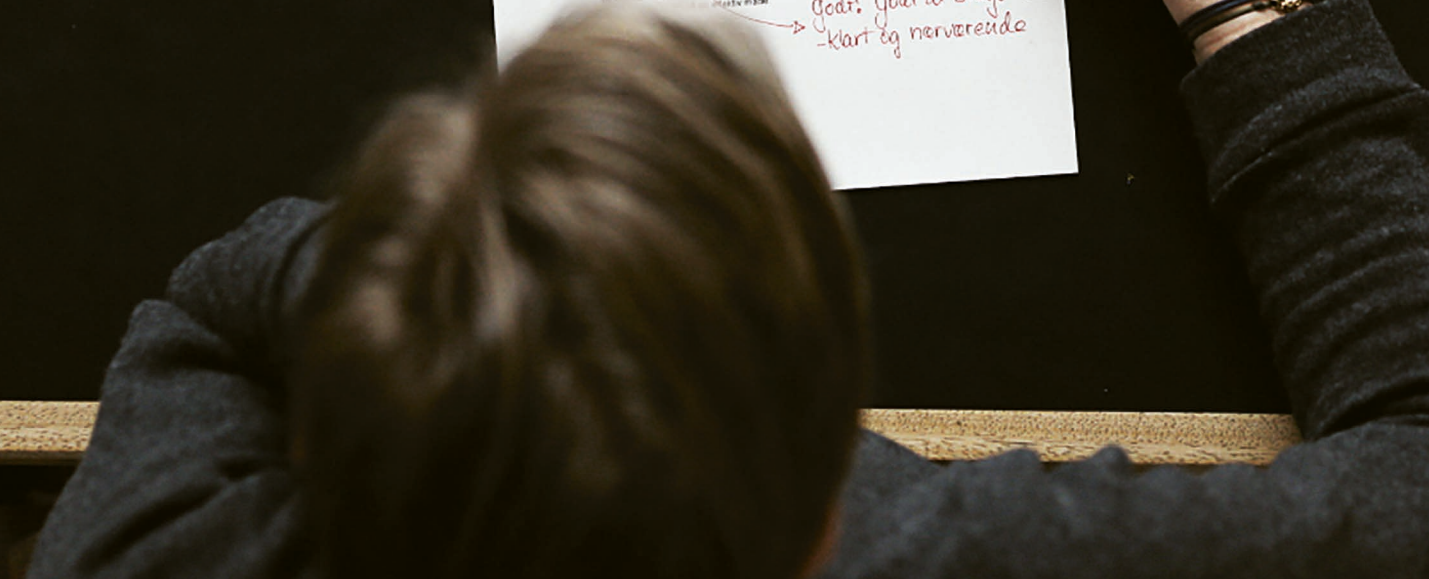
Styrelsen i omst. stiftelsen er efterfølgende udsendt brevet vurderet og  
 formålet har ikke fundet at styrelsen er af sikker karakter, men anbefaler, at der  
 afsluttes forberedelse i stiftelsen for at stoppe styrelsen i denne huse vil  
 blive tagt gennemført i 2014.

Du skriver også at du har haft svært ved at forstå den økonomiske  
 situation og vil gerne høre mere om den økonomiske situation. Du har  
 været i kontakt med den økonomiske situation og har været i kontakt med  
 på baggrund af dit spørgsmål og har været i kontakt med den økonomiske  
 situation og vil gerne høre mere om den økonomiske situation og vil gerne  
 høre mere om den økonomiske situation.

Forklar  
 "Strømløbsplan"  
 "Hvor u vurderer  
 hvilke konsekvenser  
 der følger med"

Vi skal huske at  
 overlade huse  
 bekymring for  
 at styrelsen  
 styrer styrelsen

Godt, godt at bruge "Du"  
 -klart og nærværende



## INDLEDNING

I Albertslund Kommune lægger vi vægt på at inddrage borgerne og har blandt andre forpligtende dialogstyring, demokrati og den nære relation som værdier. De værdier skal skinne igennem i den måde vi handler og kommunikerer på.

Derfor skal vores kommunikation være nærværende, respektfuld, klar og professionel – og altid med udgangspunkt i den konkrete situation.

**At være nærværende** vil sige at det kan mærkes at der bagved kommunelogoet er en organisation der består af mennesker. Det kan for eksempel være at bruge "vi" i sin kommunikation frem for passive formuleringer som "det meddeles hermed at..."

**At være respektfuld** i sin kommunikation handler om at henvende sig venligt til sin modtager med forståelse for den situation modtageren står i, også når den besked du giver, ikke er den modtageren håber på.

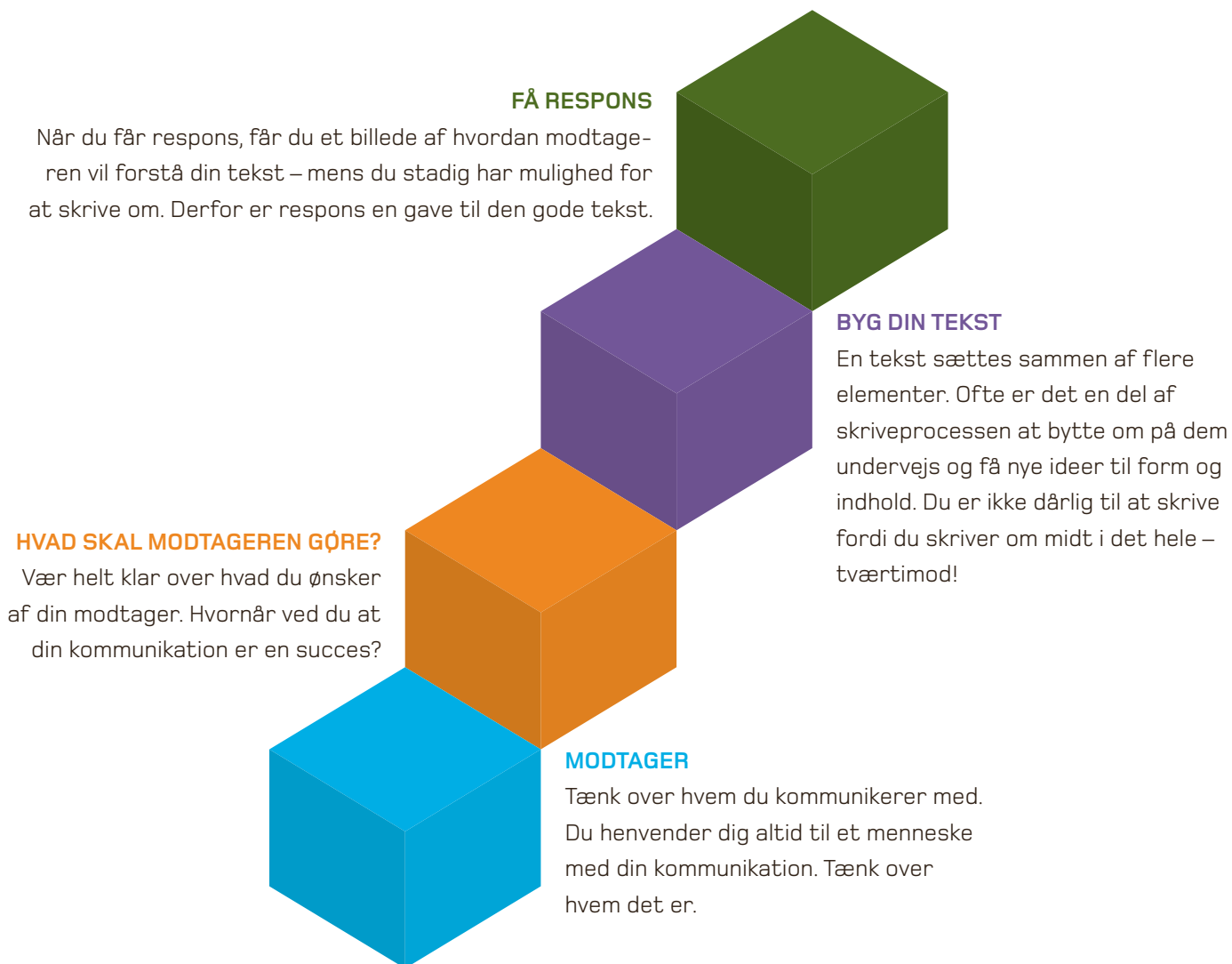
**Klarhed er** at være præcis og forståelig i sit budskab. Hvad er det præcist du vil have modtageren til at gøre eller vide.

**Professionel er** at du sikrer dig at det faglige grundlag som din kommunikation hviler på, også kan forstås og er meningsfuldt for modtageren. Informationerne skal være korrekte og opdaterede – men du skal også bruge din faglighed til at "oversætte" informationerne så modtageren forstår dem.

Grundlæggende handler det om at sætte sig i sin modtagers sted i den gældende situation. Derfor findes der ikke sort-hvide regler for den gode tekst og den gode kommunikation. Når du arbejder med den konkrete tekst eller kommunikation, må du hver gang vurdere hvordan du bedst lever op til de fire kvaliteter.

Disse kvaliteter er rammerne for Albertslund Kommunes kommunikation. De skal sættes i spil på albertslund.dk, i breve, foldere og så videre. Det er ikke let, og ofte vil I opleve at der ikke er et indlysende valg når I skriver, men derimod behov der trækker i forskellig retning. Det er netop derfor det er vigtigt at arbejde med at kommunikere så godt som muligt.

# KOMMUNIKATIONSTRAPPEN



## MODTAGER

- Hvem er hun eller han?
- Hvordan opfatter modtageren emnet for teksten? Er modtageren neutralt, positivt eller negativt indstillet?
- Hvilken forudsætning har modtageren for at forstå informationerne du vil give dem?
- I hvilken situation vil modtageren læse teksten? Hvad stiller det af krav til teksten?

## HVAD SKAL MODTAGEREN GØRE?

- Skal du have modtageren til at gøre noget specifikt? Skal du blot sikre dig at modtageren har fået og forstået informationen? Skal du ændre modtagerens holdning og værdier?
- Gør det klart for modtageren, hvad hun eller han skal gøre.
- Det vigtigste – konklusionen – kommer først i teksten

## BYG DIN TEKST

- Overskriften skal kunne forstås i sig selv og give en klar idé om tekstens indhold.
- Brødteksten: Cirka en pointe pr punktum. Sproget skal være aktivt - ikke passivt, upersonligt og abstrakt. Tænk på hvordan du gerne vil have at din egen kommune henvender sig til dig. Læs gerne teksten højt for dig selv og hør om du kan "tale den". Det er et godt pejlemærke

- Inddel i afsnit med hver sit emne. Især hvis der er meget tekst. Husk en god overskrift som ovenfor.
- Teksten skal være fejlfri. Læs korrektur og tjek at informationerne er korrekte og opdaterede.

## FÅ RESPONS

Tips til skribenten – brief responsgiveren

- Sig til responsgiveren hvad du er mest i tvivl om og har brug for hjælp til
- Vær præcis om rammerne: Hvornår skal du være færdig, og hvor meget er det muligt at lave om i teksten?

Tips til responsgiveren - vær konkret, konstruktiv og kammeratlig

- Konkret. Peg præcis på det sted i teksten hvor det er rigtig godt – eller kan gøres bedre. Og forklar hvorfor du mener det.
- Konstruktiv. Hvis noget skal laves om, så giv et forslag til hvordan det skal gøres/skrives
- Kammeratlig. Vi behøver ikke at pakke hinanden ind i vat – men derfor kan vi godt sige tingene på en ordentlig måde og tage hensyn til at den der har skrevet teksten, har investeret lidt af sig selv i den.

### **Konkret**

Responsgiveren skal "pege på" præcis hvor i teksten der er brug for mere arbejde – eller hvor teksten er særligt god – og give sin velovervejede begrundelse. Responsgiveren kan for eksempel henvise til en indviklet sætning og forklare hvorfor den vil fungere dårligt i situationen. Eller pege på en god formulering og sætte ord på hvorfor den er velegnet.

### **Kammeratlig**

Selv om vi er på arbejde, kan det være svært at modtage kritik. Responsgiveren skal altid huske på at skribenten har lagt et stykke arbejde i sin tekst – og har gjort sit bedste. Derfor er det vigtigt at sige tingene på en pæn måde. Hvordan ville man helst selv have respons?

### **Konstruktiv**

Når noget bør skrives om, bør responsgiveren komme med sit eget forslag til hvordan, enten helt eller delvist. Det er en stor hjælp for skribenten, især tæt på deadline. Men det betyder også at responsgiveren forpligter sig på sin kritik og tager ansvar for den. Og vigtigst af alt: Her får responsgiveren trænet sine egne kommunikationskompetencer. Det er gratis læring, lige der!

### **Retorisk**

Responsgiveren skal være meget opmærksom på kommunikationstrappens første og andet trin. Hvem er modtageren, og hvad vil man opnå med sin kommunikation? Det er vigtigt fordi vi ofte forfalder til at rette kommaer og stavefejl – men disse ting er ligegyldige, hvis modtageren alligevel er stået af ved punktum nr. 2.

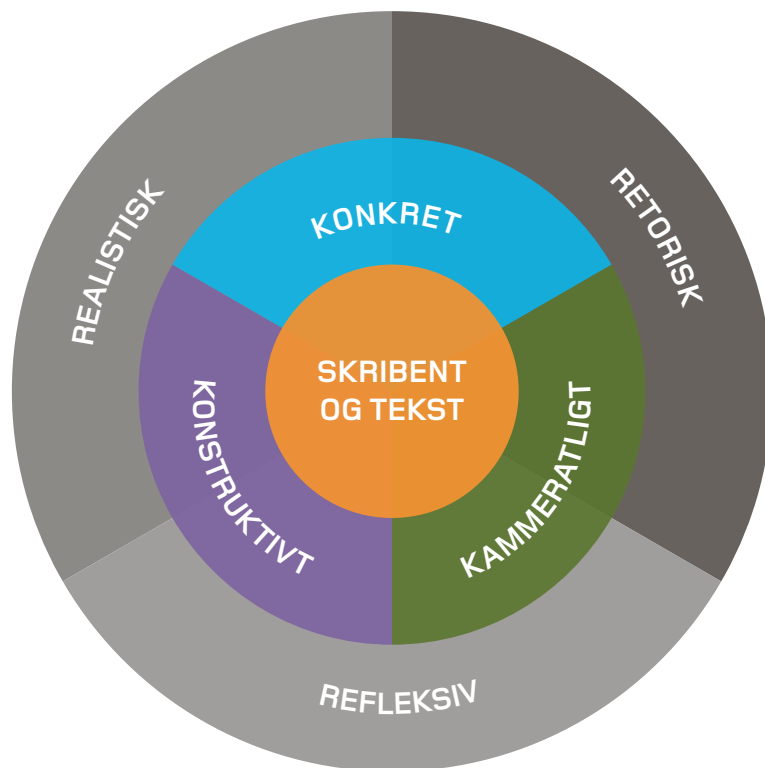
### **Realistisk**

Skribenten fortæller responsgiveren hvad vilkårene er for at blive færdig. Så er det responsgiverens ansvar at tage de rammer alvorligt. Hvis teksten kun må fylde to sider og være færdig i morgen, nytter det ikke noget at komme med ændringer. Der kræver lange omskrivninger.

### **Refleksiv**

Hvad kan vi gøre bedre næste gang? Skrivning er en proces der gentager sig. Når vi er opmærksomme på det, kan vi lære meget af den konkrete skriveproces og respons. Gør dén overvejelse til en fast del af responsgivningen.

# KVALITETSKRITERIER FOR RESPONS



# SÅDAN SKRIVER VI GODT TIL BORGERNE

## ▼ TEKSTENS TONE

Tekstens tone er det billede af afsender som teksten samlet set skaber. Målet er at borgeren hver gang hun modtager post fra os, får et indtryk af Albertslund Kommune som **nærværende, respektfuld og professionel**.

---

Sådan kan I skabe en nærværende, respektfuld og professionel tone:

---

## Spejl læseren i indledningen

Indledningen er læserens første møde med teksten – og dermed også med kommunen. Det er derfor vigtigt at borgeren føler sig set her. Det kan I gøre ved at spejle borgerens henvendelsesform og ved at referere ordlyden i deres henvendelse. Ved at benytte borgerens eget ordvalg giver I modtageren en positiv oplevelse af at blive 'hørt' i jeres indledning. Benytter de *hej* eller *kære*? Start for eksempel med 'Tak for dit brev/e-mail hvori du spørger om...'

## Afslut venligt

Afslutningen er læserens sidste møde med teksten, og det er derfor vigtigt at læseren forlader teksten med en god fornemmelse. Formuleringer som 'Jeg håber, dette var et fyldestgørende svar på dit spørgsmål' og 'Du velkommen til at kontakte mig, hvis du har yderligere spørgsmål' runder teksten velvilligt af.

## Vær til stede som afsender

Generelt gælder det at en tydelig afsender skaber nærvær i teksten. Brug derfor *jeg* hvor det er muligt, og ellers *vi* eller afdelingens navn. Undgå så vidt muligt Albertslund Kommune som afsender da det slører hvem der har ansvaret, og er med til at skabe en distance til borgeren.

## Inddrag modtageren

Det er ligeledes vigtigt at modtageren er til stede i teksten. Dette gør I ved at skrive i du- eller I-form og ved at imødekomme den konkrete borgers specifikke begrundelser, bekymringer og oplevelser. Jo mere direkte I skriver til borgeren, desto vigtigere og mere vedkommende vil borgeren typisk opleve tekstens indhold.

## Giv forklaringer og begrundelser

Borgere vil ikke bare have et svar – de vil også forstå grundlaget for svaret. For at skabe en respektfuld relation til borgeren er det derfor vigtigt at I forklarer årsagerne til kommunens almene praksis



eller giver en klar begrundelse for beslutningen i en konkret sag.

### Husk de imødekomende småord

Tekstens tone gemmer sig ofte i de små ord. Ord som *tak*, *desværre* og *beklager* signalerer forståelse for borgerens situation og kan være med til at bløde hårde budskaber op.

## ▼ TEKSTENS AFSNIT

Læseren vil typisk se på teksten før hun læser den. Tekstens inddeling i lange eller korte, mange eller få afsnit vil derfor give læseren et førstehåndsindtryk af teksten som enten kompakt og utilgængelig eller let og imødekomende. Under læsningen fungerer afsnitsinddelingen som en form for vejskilte der styrer læseren målrettet igennem teksten. Målet er at afsnittene giver læseren overblik over teksten.

---

### Sådan kan I inddele teksten i vejledende afsnit:

---

#### Brug afsnitsoverskrifter

Afsnitsoverskrifter inddeler teksten i blokke som gør det nemt for læseren at orientere sig i teksten

og danne sig et hurtigt indtryk af indholdet. Gør gerne afsnitsoverskrifterne personlige ved at bruge *du* eller *vi* – for eksempel 'Du har mulighed for at klage'; 'Begrundelsen for vores afslag'.

#### Benyt typografiske virkemidler konsekvent

Typografiske virkemidler som punktopstilling, kursiv, fed, linjemellemrum og indryk bliver afkodet af læseren. Det er derfor vigtigt at de har en klar funktion og bliver brugt ensartet igennem hele teksten.

#### Disponér efter læserens behov

Rækkefølgen af afsnittene skal afspejle læserens behov i læsesituationen. Det betyder at I skal præsentere budskabet som det første – gerne allerede i overskriften. I sagsafgørelser vil læseren typiske stille disse fire spørgsmål som I derfor med fordel kan disponere ud fra:

##### 1. Hvad blev resultatet?

(Hovedbudskab, konklusion)

##### 2. Hvorfor blev resultatet sådan? (Begrundelse)

##### 3. Hvilke konsekvenser har det for mig?

(Udfoldelse, konkretisering)

##### 4. Hvilke muligheder har jeg nu?

(Klagevejledning, kontaktmuligheder)

### Lad afsnittene afspejle indholdet

Hvert nyt afsnit er et visuelt signal til læseren om at der sker et indholdsmæssigt skift i teksten. Det er derfor vigtigt at I laver nyt afsnit hver gang I introducerer en ny pointe, så læseren får 'luft' til at indoptage noget nyt. Antallet af afsnit i teksten skal altså afspejle antallet af pointer.

### Byg hvert afsnit læsevenligt op

Hvert afsnit indgår i tekstens helhed, men det skal også give mening i sig selv. Et godt afsnit fungerer som en selvstændig, afrundet meningsenhed der præsenterer en pointe som bliver foldet ud og run-det af. Et læsevenligt afsnit er således bygget op af tre sætninger: en kort indledende sætning der introducerer afsnittets pointe; en eller flere sætninger der folder ud og underbygger; og evt. en kort afsluttende sætning der slår pointen fast – typisk ved hjælp af konklusionsmarkører som *altså*, *derfor* eller *således*.

### Træk lovgrundlag ud af brødteksten

I er forpligtet på at lade et eventuelt lovgrundlag indgå i jeres tekster. Men for de fleste borgere vil lovhenvisninger være mere forstyrrende end oplysende under læsningen. Overvej derfor om lovgrundlaget kan placeres i noter eller samles til sidst i et eget afsnit. Dette har endvidere den fordel at I får plads til at skrive lovens navn fuldt ud.

## ▼ TEKSTENS SÆTNINGER

Hvor afsnittene appellerer til læserens syn, dér appellerer sætningerne til læserens øre. Sætningerne er tekstens rytme eller åndedræt. Det er vigtigt at jeres sætninger er læsevenlige så læseren hverken bliver stakåndet eller holder pause de forkerte steder.

---

### Sådan kan I skrive læsevenlige tekster:

---

#### Hav kun én information pr. punktum

Hvert punktum fungerer som en pause i teksten. Ved at adskille informationer med punktum giver I læseren en pause til at forstå en information før hun skal forstå den næste. Hvis teksten indeholder flere informationer i hver sætning, bliver det op til læseren at gennemskue hvornår en information slutter og en ny begynder. Teksten bliver sværere at læse. Vær her opmærksom på om I kan erstatte kommaer foran *og*, *men*, *der* og *som* med punktum.

#### Begræns passiv

Problemet med passive sætninger er at I tager den handlende part ud af sætningen. Sammenlign for eksempel den aktive sætning 'Miljø og Teknik bygger om' med den tilsvarende passive 'der bygges om/ bliver bygget om'. Det betyder at det bliver uklart

for borgeren hvem der har ansvaret for en given handling. Det gør teksten mindre præcis og går samtidig ud over nærværet i teksten.

### **Start med grundled og udsagnsled**

Læseren vil altid søge efter grundled og udsagnsled i enhver sætning. Det er derfor læsevenligt at placere disse to led så tidligt i sætningen som muligt.

### **Slut af med vigtige eller svære ord**

Dét der står lige foran et punktum, får særlig vægt i en sætning. Sætningens vigtigste, sværeste eller længste ord kan derfor med fordel placeres til sidst i sætningen så læseren får mulighed for at holde en lille pause umiddelbart efter.

### **Skriv enkle sætninger**

Indskud, lovhenvvisninger og ordrigdom er med til at gøre sætninger omstændelige at læse. Tilstræb derfor enkle sætningskonstruktioner der gør teksten let at læse. Det gør I for eksempel ved at placere indskud og lovhenvvisninger i selvstændige sætninger og ved at slette overflødige ord.

### **Brug høreprøven**

Gør det til en vane at læse hele eller dele af jeres tekster op. Oplæsningen vil ofte afsløre om sætninger er blevet for lange, korte eller komplekse.

## **▼ TEKSTENS ORD**

Ordene er tekstens mindste dele, men de kan ikke desto mindre være med til at skabe stor afstand. Det er i vores interesse at bruge ord der sikrer borgernes forståelse og understøtter indtrykket af en kommune i dialog med sine borgere. Målet er her at I bruger ord, der er ligefremme.

---

**Målet er her, at I bruger ord, der er ligefremme.**

---

### **Begræns fagtermer**

Tekniske termer og fagtermer er ofte de mest præcise, men kan være svære at forstå for lægmand. De kan derfor være med til at skabe både forvirring og distance til borgeren. Prøv derfor så vidt muligt at undgå fagtermer eller forklar dem hvor de ikke kan undgås.

### **Undgå verbalsubstantiver**

Ord der ender på -ing og -else er udsagnsord der er blevet omdannet til navneord, de såkaldte verbalsubstantiver. Endelserne gør hvert ord længere og mere passivt – for eksempel *renovering* i stedet for *renovere*, *vedligeholdelse* i stedet for *vedligeholde*. Scan jeres tekster for disse endelser og omdan verbalsubstantiverne til aktive udsagnsord, hvor det er muligt.

### Brug nutidige og ubureaukratiske ord

Ord som *påklages*, *pågældende*, *informationsskrivelse*, *forvaltningsområdet*, *inddragelsesproces*, *realiserbarhed*, *infrastruktur* og *implementere* er med til at skabe et gammeldags og bureaukratisk indtryk af Albertslund Kommune. Prøv derfor så vidt muligt at erstatte de tunge forvaltningsord med mere alment kendte ord.



### Vælg det kortest mulige ord

Generelt gælder det at jo længere et ord er, jo større distance risikerer det at skabe til borgeren.

Her er nogle få eksempler på ord og udtryk der kan forkortes eller omskrives uden at meningen går tabt:

- *vedrørende* og *angående* kan erstattes med *om*
- *henvendelse* kan erstattes med *mail* eller *brev*
- udtrykket *således at* kan forkortes til *så*
- udtrykket *i henhold til* kan erstattes med *ud fra*



# DE SMÅ DETALJER

## KÆRE ELLER HEJ

Mange er i tvivl. Derfor har vi besluttet at gøre sådan her i Albertslund Kommune:

### BORGMESTERBREVE

Borgmesterbreve indledes altid med "Kære Fornavn Navnesen" og afsluttes med "Med venlig hilsen Steen Christiansen" og på næste linje "Borgmester".

Hvis borgmesteren ønsker et andet ordvalg, sørger borgmestersekretæren for at lave rettelsen i teksten.

---

## Tip: Spejl din modtager

Inden for de ovenstående rammer er det en god idé at spejle borgerens eget valg. Hvis borgeren skriver "Kære Fornavn Navnesen" i sin e-mail, vil det være passende at svare med "Kære Fornavn Navnesen"

---

## BREVE

Du kan vælge imellem:

- 1) "Kære Fornavn Navnesen"
- 2) En overskrift der formidler brevets indhold enkelt og klart

Du skal ikke skrive:

"Kære Fornavn" eller "Hej" i breve

Afslut brevet sådan:

"Med venlig hilsen Fornavn Navnesen"

## E-MAIL

Du kan vælge imellem:

- 1) Hej
- 2) Kære

Afslut med:

- 1) Med venlig hilsen
- 2) Hilsen

I e-mail er det valgfrit om man vil bruge fornavn eller fornavn efternavn. Dette gælder både for modtagerens navn og ens eget navn.

# RESPONSHJULET

DIT ARBEJDSREDSKAB I HVERDAGEN

