



Albertslund Kommune

Den bæredygtige by for børnene, det grønne og fællesskaber

Miniparlør for skriftlighed

Børn & Familie



Tjekliste til skabeloner og formalia

Sagsoprettelse og skabelon

- Påbegynd altid en sag eller en skrivelse i SBSYS, DUBU eller andet fagsystem .
- Vælg skabelon efter formålet i Word eller PowerPoint via ”DynamicTemplate”. Skabeloner skal bruges for at sikre genkendelighed og ensartethed i layout og struktur. Hvis Word eller PowerPoint åbnes uden om Citrix, vil skabelonerne ikke være synlige i programmerne.

Navngivning og datering

- Giv sagen og dokumentet en retvisende og beskrivende titel for indholdet.
- Indtast altid titel og dato i filnavnet for lettere organisering og genfindning.
- Inkluder datoen for modtagelsen af henvendelser, fx borgerbreve, i dokumentet. Ikke i titlen.
- Undgå at skrive CPR-numre i filnavnet. Borgerens fulde navn må dog gerne fremgå og det kan være en hjælp til at genfinde filen senere.

Skrifttype og formatering

- Begræns brugen af kursiv, fed og understregninger for bedre læsevenlighed.
 - Fed: Bruges kun ved overskrifter og eventuelle underoverskrifter.
 - Kursiv: Bruges kun til fremmedord ved første benævnelse eller ved brug af citater. Undtagelse: Nogle skabeloner bruger kursiv som standard for overskrifter (fx dagsordenpunkter).
 - Understregninger: Anvendes kun ved links eller meget vigtige nøgleord, der kræver skærpet opmærksomhed.
 - BLOKBOGSTAVER: Undgå helt at skrive med blokbogstaver.
 - Tankestreg - : Brug kommatering frem for tankestreg for en mere neutral tone. Tankestreger bruges oftest i tekster, der skal understrege en form for dramatik.

Husketip: Nutids-r

Vælg et huskeord, f.eks. spise, cykle, eller danse.
Skift det ord, du er i tvivl om, ud med dit huskeord – med og uden -r. Så kan du høre, om du skal skrive nutids-r.

Husketip: Nogle eller nogen

“Nogle” bruges, når der refereres til flere end en og “nogen” betyder ‘en eller anden’, ‘nogen overhovedet’ eller ‘nogen som helst’.



Tjekliste til tekst og tone generelt

Struktur og læsbarhed

- Opbyg teksten i en klar disposition med logisk opdeling.
- Inddel teksten i mindre afsnit for bedre læsevenlighed. Fx ved brug af underoverskrifter.
- Fremhæv det vigtigste/konklusionen indledningsvis.

Sprogbrug

- Skriv korte og enkle sætninger i direkte sprog.
- Hold sproget i nutid for at undgå, at information virker forældet. Der kan være enkelte tilfælde, hvor der henvises tilbage, hvor det er okay at skrive i datid.
- Undgå for mange indskudssætninger. Brug punktum eller punkttopstillinger.

Grammatik og tegnsætning

- Brug som hovedregel ikke udråbstegn, medmindre der citeres.
- Læs korrektur for stavfejl, tegnsætning og grammatiske fejl. Dette er vigtigt at sætte tid af til, da det betyder meget for både læsevenlighed og afsenderens/kommunens fremstilling.
- Brug stavkontrol eller ordbog, hvis du er i tvivl.

Tone og afsender

- I Børn & Familie: Undgå at skrive ”vi, jeg, os, man”. Skriv i stedet ”forvaltningen” eller enhedens navn.
- Hold tonen neutral, professionel og respektfuld.
- Undgå jargon, følelsesladet sprog og egne holdninger.
- Brug imødekommende ord som ”desværre, beklager og tak” i borgerhenvendelser.
- Vær opmærksom på tekstens anledning og modtagerens situation, når der skrives.
- Undgå unødvendige gentagelser. Gentagelser bruges kun, hvis det er nødvendigt.
- Pas på ikke at lyde belærende eller grænseoverskridende.

Forberedelse

- Tag dig tid til at læse, hvad du modtager fra andre. Det kan fx være mails, breve, oplæg mv. Sørg for, at du forholder dig til alle eventuelle spørgsmål.



Tjekliste til borgerkommunikation

Sprogbrug

- Sproget holdes enkelt, neutralt og fagligt let. Det vil sige, at der ikke skrives fx hverdagsprog, talesprog, journalistisk, litterært, akademisk eller privat.
- Hold igen med formelt sprog. Fx ord som ”ligeledes, ydermere, således” udskiftes med ord som ”derfor, eller, og”. Formelt sprog bruges ofte misforstået som professionelt sprog.
- Undgå jargon, ladet sprog og egne følelser.
- Brug imødekommende ord som ”desværre, beklager og tak”.
- Tænk over, om dit ordvalg eventuelt kan have en anden betydning for læseren, end den har for dig.

Struktur og indhold

- Opbyg teksten i en klar disposition eller efter en kronologisk gennemgang af relevante punkter.
- Vær opmærksom på informationens relevans. Medtag kun det, der er nødvendigt for borgeren. Giv tilpas med baggrundsinformation for at undgå misforståelser.
- Pas på med gentagelser og at ”væve” i dem. Gentagelser bruges kun, hvis det er nødvendigt.
- Angående fejl og klager: Hvis der er begået fejl, skal der gives udtryk for det til borgeren.
- Ved uoverensstemmelser: Brug konflikthåndtering på skrift, hvis der er brug for det. Nedtrap ved at holde sproget neutralt, og fortsæt ikke konflikten på skrift. Overvej at tage kontakt mundtligt, fx i form af telefonsamtale eller et fysisk møde.

Forberedelse

- Tag dig tid til at læse, hvad du modtager fra borgeren. Sørg for, at du forholder dig til alle spørgsmål eller bemærkninger.
- Læs Albertslund Kommunes publikation ”*Guide til gode tekster*”, som omhandler kommunikation til borgere. Her kan du finde eksempler på konkrete formuleringer. Find publikationen på medarbejdersiden.



Tjekliste til politiske dagsordener

Struktur

- Følg skabelonen i 'SBSYS Dagsorden', for struktur.
- Skrivet skal være læsevenlig med korte afsnit og med mellemoverskrifter. Det skal være nemt at navigere i informationerne.
- Hold skrivet kortfattet. Politiske dagsordener overskrider ikke to sider.

Indhold

- Overskrift: Kort og sigende for indholdet (kernebudskabet), indeholder også sagsgang og sagstype. Fylder én linje.
- Resumé: Giver et hurtigt indblik i sagen, og hvorfor den skal behandles politisk. Giver svar på, hvad sagen handler om, hvorfor sagen skal behandles politisk og hvilken handling, der lægges op til. Fylder fem-syv linjer.
- Indstilling: En kort og klar anbefaling, der kan besvares med ja eller nej.
- Tjek sammenhængen undervejs, så der er en rød tråd i indholdet.
- Tjek for indholdets relevans. Hav fokus på de informationer, der er relevante og vigtige for en politisk beslutning. Hverken for mange eller for få informationer.
- Det skal ikke være nødvendigt at læse bilag for at træffe beslutning.

Sprog

- Minimér fag- og forvaltningsprog: Sproget er enkelt, letforståeligt og aktivt med forklaringer på faglige nøglebegreber.
- Hold sproget i korte og enkle sætninger, hvor det vigtigste kommer først.
- Læs Albertslund Kommunes publikation "*Vejledning - Sager til politiske udvalg og Kommunalbestyrelse*", som kan findes på medarbejdersiden.

Eksempel:

Tre formuleringer, som er for akademiske og bør undgås

- På baggrund af...
- Under forudsætning af...
- I henhold til...

Husketip:

Endelserne –ende og -ene

Verber (udsagnsord) får endelsen -ende, og substantiver (navneord) får endelsen -ene



Tjekliste til politiske notater

Struktur

- Normalt er der to strukturer, der kan følges: 1) Strukturen i 'SBSYS Dagsorden' eller 2) en mere 'løs' struktur, som kan skrives i et almindeligt dokument i SBSYS. Valg af struktur besluttet af Lise Valentin Bayer.
- Hvis strukturen ikke følger 'SBSYS Dagsorden' laves:
 - En logisk disposition over indholdet.
 - Læsevenlige korte afsnit og med mellem overskrifter. Det skal være nemt at navigere i informationerne.
- Der er, modsat et dagsordenspunkt, ikke en begrænsning på, hvor langt et notat kan være.

Indhold

- Overskrift: Indeholder forkortelse for de udvalg, hvor notatet/orienteringen behandles, og opsummerer hovedbudskabet i sagen.
- Resumé: Opsummerer, hvad sagen handler om, eventuelt hvorfor sagen skal behandles politisk, og hvilken handling forvaltningen lægger op til.
- Sagsfremstilling: En kort, uddybende beskrivelse, der indeholder alle relevante oplysninger. Begynd afsnittet med hovedbudskabet/konklusionen, og præsentér herefter de vigtigste argumenter og informationer.
- Lav gerne underoverskrifter, der passer til indholdet.

Sprog

- Minimér fag- og forvaltningsprog: Sproget er enkelt, letforståeligt og aktivt med forklaringer på faglige nøglebegreber.
- Hold sproget i korte og enkle sætninger, hvor det vigtigste kommer først.
- Find inspiration i Albertslund Kommunes publikation "*Vejledning - Sager til politiske udvalg og Kommunalbestyrelse*", som kan findes på medarbejdersiden.



Tjekliste til borgmestersvar/klagesvar

Struktur og indhold fra borgmesteren

- Borgmesterbreve indledes altid med: ”Kære xx tak for din henvendelse om...” og afsluttes med ”Venlig hilsen Steen Christiansen” og på næste linje ”Borgmester”. Hvis borgmesteren ønsker et andet ordvalg, sørger borgmestersekretæren for at lave rettelsen i teksten.
- Der træffes ikke afgørelser i svaret, og han kan ikke udtale sig om konkrete afgørelser.
- Svarfrist for afdelingen for udkast til borgmestersvar er 5 hverdage.

Struktur til chefer eller ledere

- Opbyg svaret i en klar disposition eller efter en kronologisk gennemgang af relevante punkter.
- Vær opmærksom på informationens relevans. Medtag kun det, der er nødvendigt for borgeren. Giv dog tilpas med baggrundsinformation for at undgå misforståelser.

Indhold

- Indledning: Beskriv kort sagen eller henvendelsen. Brug eventuelt formuleringer som: ”Tak for din henvendelse, hvori du spørger om...”
- Beskriv hovedbudskabet/hovedpointerne.
- Giv løbende forklaringer og begrundelser. Det er vigtigt for borgeren at forstå grundlaget for svaret/afgørelsen. Giv disse forklaringer løbende, men hold informationen til det, der er nødvendigt.
- Oplys om eventuelle konsekvenser.
- Informer om, hvilke muligheder borgeren har som fx klagevejledning eller kontaktmuligheder.
- Afslutning på brevet: Afslut venligt og neutralt. Brug eventuelt formuleringer som: ”Jeg håber, dette var et fyldestgørende svar. Kontakt X eller Y, hvis du har spørgsmål”.

Sprog og tone

- Læs Albertslund Kommunes publikation ”Guide til gode tekster”. Find publikationen på medarbejdersiden.
- Læs publikationen ”Vejledning i besvarelse af borgmesterhenvendelser”, som findes på medarbejdersiden.





Albertslund Kommune

Den bæredygtige by for børnene, det grønne og fællesskaber

Udgivet af Børn & Familie
Albertslund Kommune
Marts 2025

