



Skriv endnu bedre til borgerne

– en guide til forståelige og imødekommende breve fra Arbejdsmarked og Borgerservice

Indhold

Kære medarbejder	3
Sådan bygger du brevet op - Indkaldelser	4
Sådan bygger du brevet op - Partshøringer	6
Sådan bygger du brevet op - Afgørelser	8

Kære medarbejder,

Skriftlig kommunikation er en vigtig del af Haderslev Kommunes møde med borgerne.
Derfor er det vigtigt, at vi som myndighed skriver forståeligt til vores borgere.

I Haderslev Kommunes 'Sprogkasse' finder du vores generelle sproglige retningslinjer for alle slags tekster på tværs af forvaltningerne.

Skriveguiden her giver dig fem overordnede principper for god skriftlig kommunikation i vores breve fra Arbejdsmarked og Borgerservice.

Principperne er døbt G.A.L.O.P. Forkortelsen dækker over, at vores skriftsprog til borgerne skal være: Guidende, Aktivt, Letforståeligt, Overskueligt og Personligt.

Denne guide viser dig, hvordan du i praksis bruger principperne i dine breve – uanset om det gælder indkaldelser, partshøringer, afgørelser eller noget helt fjerde.

Med konkrete breveksempler får du tips til formuleringer og inspiration til, hvordan du på skrift møder borgerne i øjenhøjde – som en både saglig og imødekommende myndighed.

Rigtig god skrivelyst.

Sådan bygger du brevet op - Indkaldelser



Fornavn Efternavn
Paradisæblevej 111
6100 Haderslev

Haderslev Kommune
Jobcenter Haderslev
Adressevej 10
6100 Haderslev
Tlf.: 00 00 00 00

Dato: 31. december 2099
Ansvarlig: Navne Navnesen
Cpr.: 00000000-0000

Samtale om, hvordan du bedst kan komme i arbejde

Kære #Fornavn Efternavn#

Jeg skriver til dig, fordi det er tid til en personlig samtale med mig om, hvordan du bedst kan komme i arbejde.
Vi skal sammen lave en plan for dit videre forløb.

Mødetidspunkt:

#dato# kl. #tidspunkt#

Mødested:

#adresse#

#postnummer# #by#

Du er altid velkommen til at tage et familiemedlem, en ven eller en anden med til samtaler i jobcenteret.
Det gælder også ved samtaler over telefon eller på video.

Sådan forbereder du dig til samtalen

Til samtalen skal vi sammen kigge på dine ønsker og forventninger. Inden vores møde må du gerne tænke over disse spørgsmål:

- Hvilket slags job vil du gerne søge?
- Hvor langt væk fra din bopæl vil du kunne søge job? I hvilke dele af landet?
- Hvordan kan du selv forbedre din mulighed for at få et job?

Vær opmærksom på, at du har mødepligt

Du skal kontakte mig hurtigst, hvis:

- Du er forhindret i at komme til samtalen – fx fordi du er blevet syg
- Du har fået arbejde

Lovgrundlag

Du kan læse om lovgrundlaget, vi har behandlet din sag ud fra, ved at klikke på loven

- [Bekendtgørelse nr. # af #dato# om lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. 5#](#)

Har du spørgsmål?

Du er meget velkommen til at ringe til mig på #telefonnummer# eller sende en mail til Jobcenter Haderslev via [borger.dk](#). Hvis du sender en mail, skal du huske at skrive mit navn i emnefeltet.

Venlig hilsen

#Fornavn Efternavn#
Jobcenter Haderslev

Overskriften fortæller hovedbudskabet. Skriv fx ikke bare "Samtale".

Vi skriver så vidt muligt 'din', 'dig' eller lignende, så vi taler direkte til modtageren i et imødekommende sprog.

Hils på borgeren med "Kære Fornavn Efternavn". I andre skriftlige korrespondancer kan vi spejle det, borgeren skriver til os, fx: "Hej" eller "Kære Fornavn".

Vi indleder i en venlig tone med, hvorfor vi skriver – efterfulgt af brevets ærinde/hovedbudskab. Vi placerer det vigtigste for borgeren først.

Vi bruger som hovedregel det professionelle 'vi/os' frem for 'jeg' eller 'jobcenteret', når der er tale om vurderinger og afgørelser. Men brug gerne det personlige 'jeg' i andre tilfælde, fx "Jeg skriver til dig, fordi..." el. lign.

Når vi oplyser mødetidspunkt og mødested, skriver vi med fed. Vi bruger ikke kursiv, understregning, farvede markeringer, andre skrifttyper eller udråbstegn.

Mellemoverskrifter giver overblik og fremhæver centrale pointer – med fed skrift.

De kan også udformes som spørgsmål, som afsnittet giver svar på, fx "Hvordan kan du forberede dig til samtalen?" Vi guider borgeren og gør det nemt at tage handling.

Punktopstilling og korte afsnit med maks. ét budskab ad gangen – det gør brevet lettere at overskue.

Vi nævner som udgangspunkt ikke sanktioner, medmindre borgeren senere i forløbet udebliver fra en aftale. Som en samarbejdende organisation har vi en tro på, at de fleste borgere gerne vil samarbejde.

Vi samler henvisninger til love og regler i det særskilte afsnit 'Lovgrundlag'. Vi angiver lovens navn, nummer, dato, paragraf og stk.-nummer.

Vi linker direkte til den enkelte lov på [retsinformation.dk](#) og vedlægger aldrig loven som bilag.

Vi runder af med at invitere til dialog og gør det let at kontakte os – så vidt muligt med direkte telefonnummer og dybt link til [borger.dk](#). Hvis vi oplyser et hovednummer, skal det være tydeligt, at man fx får fat i Ungeteamet.

Vi afslutter høfligt med 'Venlig hilsen', vores fulde navn og forvaltningsområde. Det er enten: Jobcenter Haderslev, Borgerservice, UU – Ungdommens Uddannelsesvejledning, Haderslev Sprogcenter eller STU – Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse.
Vi skriver ikke stillingsbetegnelser, afdelinger eller 'Haderslev Kommune'.

Sådan bygger du brevet op - Partshøringer



Fornavn Efternavn
Paradisæblevej 111
6100 Haderslev

Haderslev Kommune
Jobcenter Haderslev
Adressevej 10
6100 Haderslev
Tlf.: 00 00 00 00

Dato: 31. december 2099
Ansvarlig: Navne Navnesen
Cpr.: 00000000-0000

Har du kommentarer til, at dine sygedagpenge stopper?

Kære #Fornavn Efternavn#

Jeg skriver til dig, fordi vi vurderer, at du ikke længere har ret til at få sygedagpenge.

Inden vi træffer en endelig afgørelse om at stoppe dine sygedagpenge, har du ret til at komme med dine kommentarer. Det kaldes en partshøring.

Sådan kan du komme med dine kommentarer

Hvis du er uenig i afgørelsen eller ønsker at tilføje noget, kan du enten:

- skrive til os digitalt i [e-Boks](#) ved at trykke på knappen 'Besvar' til dette brev
- aflevere dine kommentarer på skrift her i jobcenteret
- ringe til mig eller møde personligt op i jobcenteret efter aftale

Har vi ikke hørt fra dig senest #dato# kl. #tidspunkt#, træffer vi en afgørelse ud fra de oplysninger, vi har nu.

Hvorfor kan du ikke længere få sygedagpenge?

For at have ret til sygedagpenge skal man være uarbejdsdygtig. Det betyder, at din sygdom forhindrer dig i at udføre dit sædvanlige arbejde.

Vi vurderer, at der findes job, som passer til din arbejdsevne – og at du derfor ikke er uarbejdsdygtig. Efter 3 måneders sygefravær kigger vi bredere på dine jobmuligheder, når vi skal vurdere, om du er uarbejdsdygtig. Vi kigger altså på, om du kan tage et arbejde, som ligger uden for det område, du har arbejdet med før.

Derfor vurderer vi, at du ikke længere er uarbejdsdygtig

Vi har i afgørelsen lagt vægt på disse oplysninger:

- Du er sygemeldt, fordi...
- Du er uddannet #jobtitel# og har senest arbejdet ved #firma#
- #lægelige oplysninger#

Lovgrundlag

Du kan læse om lovgrundlaget, vi har behandlet din sag ud fra, ved at klikke på henvisningen til loven:

- [Bekendtgørelse nr. # af #dato# om lov om sygedagpenge, §#](#)

Har du spørgsmål?

Du er meget velkommen til at ringe til mig på #telefonnummer# eller sende en mail til Jobcenter Haderslev via [borger.dk](#). Hvis du sender en mail, skal du huske at skrive mit navn i emnefeltet.

Venlig hilsen

#Fornavn Efternavn#
Jobcenter Haderslev

Overskriften fortæller hovedbudskabet. Ved partshøringer er det borgerens mulighed for at komme med kommentarer.

Vi skriver så vidt muligt 'din', 'dig' eller lignende, så vi taler direkte til modtageren i et imødekommende sprog. Til virksomheder skriver vi 'I' og 'jer'.

Vi indleder med en letforståelig sætning, der definerer brevets ærinde.

Undgå omsvøb som fx "I henhold til..." eller "Med henvisning til..." og andre gammeldags vendinger.

Vi enten forklarer eller undlader at bruge udtryk, som ikke er en del af alles ordforråd – også selv om det virker indlysende for os selv, fx 'partshøring', 'refusion' og 'visitation'.

Vi tydeliggør eventuelle konsekvenser, så borgeren ved, hvad der vil ske.

Det gælder især i de tilfælde, hvor borgeren risikerer at miste eller få nedsat sin ydelse.

Vi skriver i et aktivt sprog, så det er tydeligt, hvem der gør hvad.

Derfor undgår vi passivt sprog, der skjuler aktøren, fx "Det vurderes, at..." eller "

Vi samler henvisninger til love og regler i det særskilte afsnit 'Lovgrundlag'. Vi angiver lovens navn, nummer, dato, paragraf og stk.-nummer.

Vi linker direkte til den enkelte lov på [retsinformation.dk](#) og vedlægger aldrig loven som bilag.

Vi runder altid af med at vise, at vi står til rådighed for dialog. Sagsbehandleren angiver sit direkte telefonnummer og ikke jobcenterets hovednummer.

Vi afslutter høfligt med 'Venlig hilsen', vores fulde navn og forvaltningsområde. Det er enten:

Jobcenter Haderslev, Borgerservice, UU – Ungdommens Uddannelsesvejledning, Haderslev
Sprogcenter eller STU – Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse.

Vi skriver ikke stillingsbetegnelser, afdelinger eller 'Haderslev Kommune'.

Sådan bygger du brevet op - Afgørelser



Fornavn Efternavn
Paradisæblevej 111
6100 Haderslev

Haderslev Kommune
Borgerservice
Adressevej 10
6100 Haderslev
Tlf.: 74 34 34 34
#mailadresse#
www.haderslev.dk

Dato: 31. december 2099
Ansvarlig: Navne Navnesen
Cpr.: 00000000-0000

Du får afslag på din ansøgning om lån til beboerindskud

Jeg skriver til dig, fordi vi har behandlet din ansøgning om lån til at betale beboerindskud til #adresse#.
Vi kan ikke bevilge dig lånet.

Hvorfor får du afslag på din ansøgning?

Afslaget skyldes, at din husstands indtægt er for høj til at kunne få et indskudslån til en familiebolig.
For at kunne få et lån til beboerindskud til en familiebolig skal indkomsten ligge under grænsen på #beløb# kr. årligt før skat.

Ifølge vores oplysninger vil din husstands årlige indkomst være #beløb# kr. før skat.
Beregningerne kan du se i det vedlagte bilag #titel#.

Du kan læse mere om reglerne og betingelserne for lån til beboerindskud [her på borger.dk](#)

Hvad kan du gøre nu?

Du har mulighed for at søge en såkaldt enkeltydelse ved Haderslev Kommunes Ydelsescenter.
Vi har #dato# sendt din ansøgning om lån til beboerindskud til Ydelsescentret, så de ved besked. Du kan få råd og vejledning hos Ydelsescenteret på hovednummeret #telefonnummer# eller skrive til dem [via dette link til borger.dk](#)

Lovgrundlag

Du kan læse mere om lovgrundlaget ved at klikke på henvisningen til loven:
• [Lovbekendtgørelse nr. # af #dato# om lov om individuel boligstøtte, §#](#)

Hvis du vil klage

Er du uenig i vores afgørelse, kan du klage senest 4 uger efter den dato, du har fået dette brev.
Du kan enten:

- klage skriftligt via [e-Boks](#) eller [borger.dk](#)
- aflevere en skriftlig klage her i jobcenteret
- ringe til mig eller møde personligt op i jobcenteret efter aftale.

Oplys dit navn og skriv gerne, hvorfor du ikke er tilfreds med afgørelsen. Når vi har fået din klage, vurderer vi, om vi skal ændre eller fastholde afgørelsen. Du besked fra os inden 4 uger uanset udfaldet.

Har du spørgsmål?

Du er velkommen til at ringe til mig på telefon #nummer# eller sende en mail til Borgerservice Haderslev via dette link til [borger.dk](#). Hvis du sender en mail, skal du huske at skrive mit navn i emnefeltet.

Venlig hilsen

#Fornavn Efternavn#
Borgerservice

Overskriften fortæller hovedbudskabet. Her er det afgørelsens resultat. Allerede i overskriften møder vi borgeren i øjenhøjde med "du", "din" eller "dig". Skriv fx aldrig "Vedr. ansøgning". Overskriften skal kunne stå alene og stadig formidle det centrale budskab.

Vi indleder med en enkel sætning, der forklarer, hvorfor vi skriver.
Herefter kommer det vigtigste budskab.

Sigende mellemoverskrifter skaber overblik. De kan formuleres som et spørgsmål, afsnittet giver svar på.

Vi giver kun de nødvendige informationer, som specifikt gælder borgerens situation.
Fx undgår vi her at fylde brevet med samtlige regler/kriterier/scenarier for lån til beboerindskud.

Vi skriver letforståeligt ved at opløse lange sammensatte ord, fx 'beboerindskudslån'.

Beregninger skal være et særskilt bilag med en sigende titel, fx "Beregning af dit rådighedsbeløb".

Ved kun at tage det vigtigste med, undgår vi at drukne borgeren i informationer.
I enkelte tilfælde kan det være nødvendigt at linke til en side på borger.dk omkring regler, der er for omfattende at tage med i brevet.

Vi fortæller, hvilke andre muligheder borgeren har – fx muligheden for at søge om andre ydelser og hvordan de gør. Det følger Haderslev Kommunes samarbejdsprincip "Vi finder andre løsninger, hvis vi må sige nej." Selv om vi ikke lover noget, guider vi stadig borgeren, så godt vi kan.

Vi samler henvisninger til love og regler i det særskilte afsnit 'Lovgrundlag'. Vi angiver lovens navn, nummer, dato, paragraf og stk.-nummer.
Vi linker direkte til den enkelte lov på retsinformation.dk og vedlægger aldrig loven som bilag.

Punktopstilling gør brevet mere overskueligt.

Vi afrunder altid med at invitere til dialog – og gør det let at komme i kontakt med os ved at oplyse direkte telefonnummer til sagsbehandleren og dybt link til borger.dk.

Vi afslutter høfligt med 'Venlig hilsen', vores fulde navn og forvaltningsområde. Det er enten: Jobcenter Haderslev, Borgerservice, UU – Ungdommens Uddannelsesvejledning, Haderslev Sprogcenter eller STU – Særligt Tilrettelagt Ungdomsuddannelse.
Vi skriver ikke stillingsbetegnelser, afdelinger eller 'Haderslev Kommune'.



Haderslev
Kommune

Haderslev Kommune
Christian X's Vej 39
6100 Haderslev

74 34 34 34
www.haderslev.dk