

SKRIV BEDRE BREVE TIL BORGERNE – OG GØR DET MED KÆRLIGHED

Her får du fem konkrete råd til at gøre hverdagens breve bedre. Gevinsten er tilfredse borgere, lystfulde skriveprocesser og tilmed færre klager i Ankestyrelsen.



BREVET FRA KOMMUNEN er branding direkte ind i borgerens e-boks. Det er hér, kommunen i hverdagen kan levendegøre visionerne om fx *Borgeren i centrum*, *Kommune 3.0* og *Afbureaukratisering*.

Begreberne er imidlertid tomme ord for den borger, der modtager et brev med overskriften *Vedr. ansøgning jf. § 11, stk. 7 i lov om social service*. Omvendt bliver begreberne dejligt konkrete, når overskriften i stedet lyder *I tilbydes rådgivning*. Budskabet i brevet er helt det samme – forskellen er formidlingen.

Husker I at bruge brevene som konkret løftestang for de strategiske tanker, I gør jer om relationen til borgeren? Ofte er der en stor uudnyttet gevinst at hente her!

De nye breve vil medføre, at borgerne nemmere forstår, hvad I skriver. Det skaber et fald i antallet af klager over afgørelser. Det skyldes simpelthen, at budskabet og begrundelsen bliver klarere, når sproget er enklere og mere direkte.

Så alt peger på at bruge brevene strategisk klogt, for de er kongevejen til god borgerkontakt.

Sprogarbejde = kulturarbejde

Ved at sætte fokus på brevene til borgerne, får I samtidig en række spændende diskussioner om organisationens forståelse af myndighedsrollen. Sprogarbejdet er kulturarbejde. I får anledning til at samstemme jeres forståelser af, hvad det konkret vil sige at sætte borgeren i centrum, og hvordan man afbureaukratiserer, samtidig med at sagen naturligvis holder i Ankestyrelsen. Diskussionerne vil sikkert hvirvle støv op – for der gemmer sig rigtig mange gamle vaner og forældede formuleringer i brevene til borgerne. Det er et paradoks, når man tænker på, at brevene er kommunens visitkort i hverdagen.

Hvis I ikke allerede er i gang med at forny jeres breve og jeres skrivevaner, så gå straks i gang. Her kommer fem råd til, hvordan I kan tilrettelægge en proces, der vil gøre brevprojektet til en sjov og lærerig oplevelse for alle involverede.

FEM GODE RÅD TIL JERES BREVPROCES

- 1. Gør det med kærlighed**
- 2. Drop jagten på det perfekte**
- 3. Få styr på skabelonerne**
- 4. Pas på trekantsdramaet**
- 5. Afliv myterne**

... se mere på næste side >>

FEM GODE RÅD TIL JERES BREVPROCES ...



1 Gør det med kærlighed

Råd nummer 1 er at skabe en kærlig stemning. Breve handler om relationer, og processen er en fin anledning til at styrke relationerne både til borgerne og kollegerne i de forskellige centre.

Spørg borgerne: I Lejre Kommune inviterede vi et panel af borgere til at fortælle os, hvordan de synes, kommunen skal skrive til dem. Borgerpanelet har igennem hele processen beriget os med perspektiver. Repræsentanter fra borgerpanelet deltog fx i omskrivnings-workshops, hvor de med deres feedback gjorde det nærværende, hvor vigtigt det er at skrive borgervenligt – og hvordan man bør gøre det.

Inddrag alle centre og lyt: Alle centre i Lejre Kommune blev inviteret med til at formulere de retningslinjer, de nye breve skulle følge. Udover at skabe ejerskab til processen betød det også, at vi kunne lytte til de bekymringer, de enkelte centre kunne have. Ved at lytte kunne vi lettere identi-

ficere og bygge på den positive intention, der lå bag bekymringen. Hvis fx Teknik og Miljø i udgangspunktet synes, det er svært at forene sig med den mere imødekommende tone, kan det handle om et ønske om saglighed og objektivitet. Lyt til det, anerkend den gode intention (sagligheden), og find dine sagligste argumenter frem, så jeres to fagligheder kan mødes i gensidig respekt.

Lyt meget tålmodigt til bekymringerne. Jeg ved godt, de tit kan lyde som brok. Men der er jo meget, man kan bekymre sig for, når man skriver breve på en ny måde: *Kære...* har jeg lyst til at være kære med borgerne? Vil de overhovedet være *kære* med mig? Kan man skrive *kære* ved et afslag? Ved en klage? Mister vi autoritet, når vi skriver venligere? Og hvad siger Ankestyrelsen til de nye breve?

2 Drop jagten på det perfekte

En ekstra bekymring er: 'Kan jeg finde ud af at skrive på den nye måde?' Forandringer i sig selv

kan nemt medføre kompetencebekymringer. Læg så oveni, at skrivning giver hyppige flashback til dansklærerens røde streger, der har givet mangt et dygtigt menneske præstationsangst ved tastaturet.

Lad det være sagt med det samme: De færreste bliver ellevilde, lige når de opdager, de skal aflære de gamle skrivevaner. Men de fleste bliver rigtig glade for at opleve, at arbejdet med sprog kan handle om andet og mere end Find Fem Fejl og røde streger. I Lejre Kommune har vi gjort en dyd ud af at droppe præstationsræset: Vi stræber ikke efter, at alle breve er 100 % perfekte. Men vi vil gerne have, at 100 % af brevene er blevet bedre. Vi sætter ikke primært røde streger, vi fokuserer på forbedringerne.

Når den ramme er sat, ændrer skrivningen karakter. Nu handler det om at arbejde kreativt med sproget: skabe relationer og fremhæve budskabet. Perspektivet flyttes altså fra 'Er jeg mon god nok?' til 'Hvordan skriver jeg bedst muligt til borgeren?' Og så er det hele allerede meget sjovere!



3 Få styr på skabelonerne

Der er sund fornuft i at arbejde med standarder og skabeloner, for selvfølgelig skal man ikke dagligt genopfinde hjulet. Gode skabeloner øger kvaliteten og effektiviteten, og en skabelon kan sagtens skrives i et borgernært sprog.

Men der er sandsynligvis to problemer med jeres skabeloner. Det ene er, at I køber nogle af skabelonerne af bl.a. KMD, Schultz og andre, og de kan ofte være skrevet i et dårligere sprog end det, I nu er ved at lære jeres egne medarbejdere at bruge. KMD arbejder heldigvis på at gøre dem til jobcentrene bedre, og mon ikke de andre leverandører følger trop?

Det andet problem kan I selv løse: I skal have styr på alle de skabeloner, velmenende medarbejdere har liggende rundt omkring på computernes drev. Det betyder, at der kan findes flere versioner af samme tekst. Og det sker ikke sjældent, at en "privat version" er blevet ukorrekt og forældet, fordi lovgivningen har ændret sig, uden at formuleringerne er blevet tilsvarende justeret. Så benyt den glade energi fra brevprojektet til også at få luget ud i de knopskudte, og måske forældede, skabeloner.

4 Pas på trekantsdramaet

At skrive breve i kommunen er et godt, gammeldags trekantsdrama. Skribenten må dele sin opmærksomhed mellem tre, der hver kræver sit for at være tilfredsstillet: fagligheden, systemet og læseren.

Eftersom kloge medarbejdere ikke vil begå faglige fejl og heller ikke vil have Ankestyrelsen på nakken, så er det logisk nok tit læserens behov, de underprioriterer. Når hensynet til fagligheden dominerer, rummer brevene mange faglige begreber, fx *visitation*, *udrednings-screening*, *funktionsvurdering* osv. Når hensynet til systemet dominerer, får paragrafferne topprioritet. Læseren trækker det korte strå.

Heldigvis kan det lade sig gøre at tilgodese både læseren, fagligheden og systemet. Sørg for at skabe bevidsthed om trekantsdramaet, og vis mange gode eksempler på, hvordan man kan skrive fagligt og juridisk korrekte breve, der samtidig er læservenlige.



5 Afliv myterne

Det er vigtigt at bruge ørerne og lytte efter, hvilke myter om det gode sprog, der flourer hos jer. I én kommune undrede det mig meget, at en stor procentdel af afgørelsesbrevene rummede vendingen: *Jeg har truffet afgørelse om, at...*

'Hvorfor skriver I *jeg*, spurgte jeg?' Det siger kommunaldirektøren, at vi skal, lød svaret. Men det havde kommunaldirektøren faktisk aldrig sagt. Det var en livskraftig myte, som alle var rigtig glade for at få aflivet. Hverken kommunaldirektøren eller medarbejderne har selvsagt interesse i at få den kommunale afgørelse til at lyde som en subjektiv beslutning.

Myter kan også handle om, hvad Ankestyrelsen vil have, eller hvad læserne vil have. Lyt efter, hvilke myter der er i omløb hos jer.

I februar 2018 kommer min artikel om de særlige mytedannelser, der knytter sig til, hvad Ankestyrelsen vil og ikke vil have, der skal stå i brevene. Her vil du kunne læse, hvad der er sandt og falsk af disse myter.

Send en mail til pl@fokus kommunikation.dk, hvis du vil have artiklen direkte i din indbakke.

Til sidst får du en kort oversigt over, hvilke fordele I kan glæde jer til, hvis I følger de fem råd og giver brevene til jeres borgere en kærlig hånd:

HVAD FÅR I UD AF AT SKRIVE BEDRE BREVE?



Hvis du har spørgsmål eller kommentarer til artiklen, er du meget velkommen til at kontakte mig på pl@fokus kommunikation.dk eller tlf. 21 63 07 03.

De bedste hilsner
Pernille Steensbech Lemée,

Kommunikationsrådgiver
og direktør i
Fokus Kommunikation
fokus kommunikation.dk

INTERNE GEVINSTER: KULTUR OG EFFEKTIVISERING

- Brevene er den konkrete genvej til at virkeliggøre strategiske tanker om *afbureaukratisering*, *udefra-og-ind*, *Kommune 3.0* osv.
- I får diskuteret den moderne myndighedsrolle.
- Godt sprog giver færre opkald og mindre merarbejde i form af spørgsmål, forkerte indberetninger, overskridelse af tidsfrister m.m.
- Opdatering af skriftsproget har afsmittende effekt på interne dokumenter, fx notater, e-mails, dagsorden-tekster m.m.
- Den enkelte skribent bruger kortere tid ved tastaturet pga. øget sikkerhed.
- Det bliver sjovere at skrive – og det øger trivslen.

EKSTERNE GEVINSTER: OMDØMME OG OPLEVET KVALITET

- Breve er jeres sande ansigt – hvis de er gode, er I allerede meget langt med jeres relation til borgeren. Lækre brandingkampagner virker ikke, hvis I skriver dårligt.
- Grundigt korrekturlæste breve viser borgeren, at I også gør jer umage med sagsbehandlingen – det skaber tryghed.
- I får færre klager – simpelthen fordi borgeren er tryk, og fordi argumentationen for jeres afgørelse er let at forstå.
- Når borgerne oplever jer som mere imødekommende, møder de jer med øget samarbejdsvilje og venlighed.

Og så er vi tilbage ved de interne fordele.