



Hov, hvad stemte vi om?

Elleve råd til bedre sagsfremstillinger

Byrådspolitikere bokser med at forstå de indstillinger, de skal stemme ja eller nej til. Embedsmændene i forvaltningen bokser med at finde den rette form til de lange, tidskrævende tekster. Få gode råd om, hvordan I undgår teksternes snublesnore, og lær at skrive klarere tekster.

Rapporten er udarbejdet af Fokus Kommunikation, www.fokuskommunikation.dk, marts 2017



Hov, hvad stemte vi om?

Elleve råd til bedre sagsfremstillinger

Kært barn, mange navne: Nogle kommuner kalder dem indstillinger, andre dagsordenspunkter og endnu andre sagsfremstillinger. I denne rapport bruger vi ordet sagsfremstillinger.

Fælles er, at teksterne betragtes som svære. Både af embedsmændene, der skal skrive dem, og af politikerne, der skal læse dem: Ifølge en undersøgelse fra Nyhedsmagasinet Danske Kommuner har hver fjerde ud af 910 byrådsmedlemmer efter eget udsagn stemt om en beslutning, de faktisk ikke forstod.

I denne rapport kan du læse resultaterne af en undersøgelse, Fokus Kommunikation i 2015-2016 har foretaget blandt otte kommuner. Vi har analyseret 40 sagsfremstillinger og interviewet 16 politikere om, hvordan sagsfremstillingerne skal skrives, så de bedst muligt understøtter byrådets arbejde. Hvis du arbejder i en region, et ministerium eller i en anden type organisation, der skriver sagsfremstillinger, kan du sagtens læse med. Pointerne gælder på tværs af organisatoriske skel.

God læselyst!

Pia Bundgaard Hansen og Pernille Steensbech Lemée

Fokus Kommunikation

Analysens metode

Dataindsamlingen er foretaget blandt disse otte kommuner:

Faxe, Greve, Holbæk, København, Lyngby-Taarbæk, Rødovre, Vordingborg og Aalborg.

I hver kommune analyserede vi fem sagsfremstillinger fra forskellige centre/forvaltninger. Vi interviewede desuden to byrådspolitikere i hver kommune. Interviewene var semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews. Det vil sige, at de fulgte en spørgeguide med de spørgsmål, vi på forhånd var interesserede i at få besvaret, samtidig med at interviewene også kom til at handle om de temaer, politikerne selv var optaget af og bragte i spil.

Elleve gode råd

Kom ned ad
abstraktionsstigen

Tag ansvar for
sætningernes længde
og snørklethed

Tilpas ordvalget til
forudsætnings-
niveauet

Skriv, hvad
paragraffen handler
om

Skriv, så borgeren
kan læse med

Skriv konklusionen
først, og følg samme
disposition hver gang

Det er (ikke)
størrelsen, det
kommer an på

Skriv, så det passer til
iPad

Gør tallene spiselige
via lagkager, tabeller
osv.

Formidl andre
konsekvenser end
blot de økonomiske

Inviter dit byråd til
en snak og en kop
kaffe.

Politikerne optræder anonymt i rapporten efter aftale med dem.

Tekstanalyserne gik i dybden med sagsfremstillingernes sprog og disposition.

I selve dataindsamlingen i de otte nævnte kommuner indgik ikke interviews med forvaltningens medarbejdere og ledere. Vi supplerer i denne rapport derfor dataindsamlingen med deltagerobservation og samtaler, som vi har haft med medarbejdere og ledere i de kommuner, hvor vi det seneste år har holdt kurser i at skrive gode sagsfremstillinger. Denne empiri inddrager vi, fordi vi ønsker ikke blot at beskrive problemerne, men også at forstå problemernes udspring.

Resultater

Råd nr. 1: Kom ned ad abstraktionsstigen. Skriv konkret, ellers ved man ikke helt, hvad man stemmer om

"Det indstilles, at der gennemføres en modernisering af renovationsordningen. Hvad ligger der i det udsagn? Hvis det handler om, at husstandene skal have nye skraldespande, hvor man lettere kan sortere affaldet, så skriv dog det." (Citat, byrådspolitiker)

"Det største problem ved sagsfremstillingerne er, at de ikke er konkrete nok. Vi ved ikke, hvad konsekvenser af det, vi stemmer om, er. Betyder det, at borgere, som modtager en ydelse, så får ydelsen reduceret?" (Citat, byrådspolitiker)

Disse to udsagn fra byrådspolitikere bakker de øvrige byrødder op om. Det høje abstraktionsniveau gør det svært at gennemskue det nøjagtige indhold af indstillingen. Hvad vil det konkret sige, at der skal indføres en tværfaglig organisering af ressourceforløbet? Eller at man skal tage højde for demografikonsekvenserne af en given beslutning?

Hvorfor er det ikke konkret nok?

Vores observationer har peget på fire hypoteser om, hvorfor abstraktionsniveauet ofte er for højt:

Hypotese 1: Det abstrakte sprog afspejler en kulturkløft mellem forvaltning og byråd. Ord som tværfaglig organisering, demografikonsekvenser og lign. kan sagtens være veldefinerede termer for den akademiske medarbejder i forvaltningen, der er skolet i denne jargon. Men for byrådsmedlemmer, der måske har en civil baggrund som fx tandlæge, snedker eller pædagog, volder terminologien kvaler. I enkelte situationer kan brugen af det abstrakte sprog afspejle et ønske fra skribentens side om at vise sit faglige niveau og bevidst skrive indforstået. Men i langt de fleste tilfælde handler det snarere om, at den retoriske analyse er skudt forbi. Hvad det betyder, forklarer vi i næste punkt.

Hypotese 2: Abstraktionsniveauet skyldes, at embedsmændene skyder forbi målet i deres modtageranalyse: De idealiserer byrådets forhåndsviden og faglige kompetenceniveau. Vi hører ofte, at det skyldes frygt for at 'tale ned til læserne' – ligesom vi hører, at det også kan skyldes, at embedsmændene har en forhåbning om, at byrådet vil have en dyb indsigt i alle emnerne. Det paradoksale er, at mens embedsmændene skriver sådan for ikke at tale ned til politikerne, så får det komplekse, abstrakte sprog politikerne til at føle sig dumme.

Som én siger: "Jeg følte mig mindre begavet, da jeg sad med de første indstillinger i hånden. Nu er det blevet lidt bedre." (Citat, byrådspolitiker).

Hypotese 3: Tekster og ordvalg kan også blive for abstrakt, når selv *skribenten* er i tvivl om præcist, hvad tekstens indhold skal være. Når vi i forvaltningerne har undersøgt fænomenet i dybden, har vi ofte hørt forklaringen, at opgavebrieffen ikke er tilpas klar: Skribenten bliver af sin chef bedt om at skrive en tekst om emnet X – men uden en tydelig instruks om, hvordan emnet X skal forstås/fortolkes. Mange embedsmænd er ærgerlige over, at der ikke er tradition for en dybdegående dialog, der afklarer dette, inden man går i gang med

at skrive. Man går simpelthen i gang, også selvom man ikke helt ved, hvad teksten præcis skal handle om. Og så kan det resultere i overordnede, abstrakt udsagn.

Hypotese 4: Nærmest modsat hypotese 3 hører vi også denne forklaring fra forvaltningen: Embedsmændene ved nøjagtig, hvad de konkrete vinkler af et givent emne er – men *vil* ikke skrive det, fordi de "ikke ønsker at påvirke byrådet for meget, det konkrete indhold skal være op til dem at beslutte". (Citat, embedsmand).

Der er ingen tvivl om fornuftigheden i at overlade beslutninger til det politiske niveau. Det tvivlsomme ved denne forklaringsmodel er imidlertid, at der helt frem til stemmeafgivelsen kan være uklarhed om, hvad politikerne helt konkret stemmer ja eller nej til.

Uanset hvad forklaringen er, kan problemet løses eller i hvert fald lindres ved, at teksten så hurtigt som muligt besvarer spørgsmålet: Hvad betyder det i praksis? På den måde kan et overordnet tema om modernisering af renovationen bliver konkretiseret i sætningen: Alle husstande i kommunen skal have nye skraldespande, der gør det lettere at sortere affaldet.

Råd nr. to: Tag ansvar for sætningernes længde og snørklethed

Det vil næppe overraske, at sproget i sagsfremstillingerne er knudret, og sætningerne er lange.

Kancellistilens snørklede univers har der været skrevet mange bøger om, lige siden danskprofessor Erik Hansen for 35 år siden udgav den første med titlen *Og uden omsvøb, tak!*

Men problemet er her stadig, og en del af politikerne mener, problemet kun er vokset af, at teksterne nu mange steder skal læses på iPad eller tablet. Læs mere om det i råd nr. 8.

Hvorfor er sætningerne lange og snørklede, selvom alle ved, man skal sætte flere punktummer?

Forklaringen kan efter vores opfattelse findes tre steder, i selvfølgelig i forvaltningen, hos den enkelte skribent og i den anvendte godkendelsesprocedure/den vertikale kommandovej, hvor teksten skal gennem mange hænder.

Selvforståelsen: I nogle forvaltninger støder man på forestillingen om, at klogt arbejde er lig med komplekst sprog. Det komplekse sprog rummer en signalværdi om, at man leverer opgaveløsning på højt plan. Når man opfordres til at forenkle sproget, tøver man, fordi man ikke ønsker at fremstå mindre klog.

På skribentniveau er forklaringen desuden tit, at der er i skriveprocessen (som ofte er travl) er mere fokus på at få den indholdsmæssige kompleksitet på plads end at arbejde med den sproglige enkelthed. Det er altså et tidsproblem snarere end et egentligt kompetenceproblem: Langt de fleste skribenter *kan* ret ubesværet gøre sproget enklere, når først de retter opmærksomheden mod det.

Hvad **tekstens vej gennem systemet** angår, er der mange kokke: Teksten skal gennem mange hænder, der typisk fanger en manglende nuance og indsætter den i sætningerne, som vokser og vokser. Resultatet er i værste fald et kludetæppe, som har sin styrke i indholdsmæssig præcision, men sin samtidige og paradoksale svaghed i sproglig uklarhed.

Dette problem er man mange steder helt bevidst om, men det er forskelligt, hvordan det håndteres. Nogle steder har man en særlig kvalitetssikringsgruppe siddende, som har til opgave at "afkomplicere" sproget til sidst. Andre steder er det ikke organiseret, men bygger på en forhåbning om, at "Birgit sikkert fikser det sproglige til sidst". Denne forventning er Birgit imidlertid ikke altid informeret om.

Vores anbefaling er, at forvaltningerne diskuterer og systematiserer arbejdsfordelingen, så ingen er i tvivl om, hvem der har ansvar for at kvalitetssikre teksten.

Råd nr. 3: Tilpas ordvalget til politikernes meget forskellige forudsætningsniveau

"Det sker ikke sjældent, at jeg slår i bordet, skubber teksten væk, læner mig tilbage og råber ud i byrådsalen: *Det forstår jeg fandeme ikke en skid af.* Det tør jeg godt, for jeg har en lang, fin akademisk titel og mange fine punkter på mit cv. Men jeg ved, at der sidder byrådskolleger, som ikke kan lide at indrømme, at teksten er svær. Ved du, hvad det vil sige, at den økonomiske finansiering hviler på et 25-årigt variabelt forrentet serielån? Det gør jeg sgu ikke!" (Citat, byrådspolitiker)

Da vi i undersøgelsen bad politikerne vurdere sagsfremstillingernes forståelighed, blev det hurtigt klart, at der ikke er et absolut svar på det. Svaret er relativt, for det beror på, hvor længe man har beskæftiget sig med stoffet, og hvor langt det pågældende emne ligger fra ens faglige baggrund. Hvis man har siddet i et udvalg længe, er stoffet efterhånden blevet lettere at forstå. Og hvis man fx har en pædagoguddannelse, er det lettere at forstå de faglige begreber i Børn og Ungeudvalget, end hvis man er uddannet eller har arbejdet inden for et helt andet felt.

Det var interessant i undersøgelsen at iagttage sammenhængen mellem en politikers uddannelsesbaggrund og hans/hendes vurdering af sagsfremstillingernes forståelighed. Iagttagelsen rummer en overraskende pointe:

Man kunne med rimelighed gætte på, at jo lavere uddannelse politikerens har, desto sværere vil han/hun sige, sagsfremstillingerne er at forstå. (Denne antagelse er baseret på, at videregående uddannelser skaber en vanthed med at tilegne sig kompleks viden via skrift og udvider ordforrådet. Vi antager mao. ikke, at man er mindre intelligent, hvis man ikke har en lang uddannelse).

Men i vores undersøgelse forholder det sig faktisk omvendt: Jo højere uddannelse, desto sværere siger man, sagsfremstillingerne er at forstå.

Vores forklaring på dette tilsyneladende paradoks er, at man i højere grad TØR kritisere teksternes forståelighed, hvis man føler sig grundlæggende sikker på sin egne evne til at tilegne sig komplekst stof. Det er en observation, der i øvrigt er fuldstændig parallel med, hvad vi oplever, når vi har testet kommunale breves forståelighed blandt borgere: Her ser vi også, at det er de højtuddannede, der slår hårdest ned på brugen af fremmedord, faglig terminologi, komplicerede sætninger osv.

Konsekvensen af denne tendens er, at de alvorligste forståelsesproblemer ikke bliver adresseret tilstrækkeligt, simpelthen fordi de, der må antages at have sværest ved at forstå tekster, ikke råber op.

Der er derfor behov for, at de indforståede ord i højere grad enten undgås eller forklares, så politikerne ikke skal bokse med at forstå den præcise betydning af udtryk som fx 'Sederingen skal administreres peroralt'; 'Der skal etableres en kantsten med 10 cm's lysning'; 'Der ydes forskudsvist normalbidrag' osv.

Råd nr. 4: Skriv, hvad paragraffen handler om!

"De skal altså skrive, hvad § 83 i en eller anden lov siger i stedet for bare at henvise til den. Det *trigger* mig så ganske forfærdeligt, når jeg er nødt til selv at researche på, hvad der står i paragraffen. De skal med få ord skrive, hvad den handler om." (Citat, byrådspolitiker)

Forklaringen på den indforståede brug af paragrafhenvisninger er, som vi ser det, at skribenterne står i et trekant drama: For det første skal sagsfremstillingen være kort, og det betyder, der ikke er plads til at citere ordret fra de ofte lange paragrafformuleringer. For det andet er sproget i paragrafferne ofte heller ikke læservenligt, så hvis man havde citeret dem ordret, ville læserne slå sig på cancellistilen. Og for det tredje vil skribenterne opleve, at det er utrygt at omformulere i paragraffernes ordlyd, fordi der er fare for at forvrænge lovens hensigt i omformuleringen og åbne en flanke for fejl og/eller kritik. Derfor bliver "løsningen" indimellem at henvise til paragraffer uden at sige, hvad de handler om.

Vores anbefaling er, at det er lederens opgave at sørge for, at der er en kortfattet forklaring af paragraffen. Lederen kan og skal stå på mål for, at en kort præsentation af paragraffens indhold er tilpas sigende og korrekt, så man tilgodeser hensynet til både læseren og systemet.

Råd nr. 5: Skriv, så borgerne kan læse med

"Jeg vil gerne have, at I får med, at sagsfremstillingerne skal være så borgervenlige som muligt. Man [skribenterne, red.] skal øve sig i at have så lav lix som muligt. Sæt nogle punktummer, hold op med at have alle de relativsætninger. Det handler om demokratiet – borgerne skal også kunne læse teksterne, når de bliver lagt ud på nettet" (Citat, byrådspolitiker)

"Tænk, at så mange byrådspolitikere har svært ved at forstå, hvad vi her i forvaltningen skriver. Hvor svært er det så ikke for borgerne? Vi tager jo demokratiet til fange!" (Embedsmand)

Problemerne med sætningslængde, ordvalg og paragrafhenvisninger forøges, hvis man har for øje, at teksterne i sidste ende også har den brede offentlighed som målgruppe. I et repræsentativt demokrati er det centralt, at sagsfremstillingerne til byrådspolitikerne kan forstås af de mennesker, der har valgt byrådet. Vi har i denne undersøgelsesramme ikke spurgt til, hvor mange procent af kommunernes indbyggere, der egentlig læser sagsfremstillingerne. Men i demokratisk perspektiv er det en principiel og central udfordring at sikre, at borgerne kan forstå kommunikationen. Det er også forudsætningen for, at høringer efter forvaltningslovens principper fungerer som fænomen. Høringsprocesser har ingen effekt, hvis ikke borgerne til bunds forstår de problemstillinger, de inviteres til at kommentere og diskutere.

Det er vores erfaringer fra de kurser, vi holder i kommuner, at både chefer og medarbejdere rigtig mange steder er meget optaget af netop denne vinkel – og at den klare kommunikation til borgerne i flere år har været en helt central del af samtalen om og arbejdet med den kommunale kerneopgave.

Råd nr. 6: Skriv konklusionen først – og følg samme disposition hver gang

”Jeg vil gerne have konklusionen først. Så har man med det samme en ide om, hvad det her handler om. Ellers er det svært at forstå informationerne.” (Citat, byrådspolitiker)

”Det er langt mere læservenligt, hvis du kender koden til teksten. Det er tidsbesparende med en fast struktur på teksten, fordi du fra gang til gang ved, hvor du skal lede i teksten for at finde hvad”. (Citat, byrådspolitiker)

80 % af de adspurgte politikere ønsker, at teksten disponeres med indstillingen/konklusionen først. Det understøtter læsningen, fordi det opleves lettere at huske og forholde sig til baggrundsinformationer og argumenter, når konklusionen er præsenteret først. Det er da også 63 % af de undersøgte kommuner, der benytter den form.

I nogle kommuner er der imidlertid ikke en fast skabelon for sagsfremstillingerne disposition. Det er ærgerligt for både politikerne og skribenterne. Som en politiker siger i citat nr. to ovenfor, så øger det læservenligheden, at teksterne er ens disponeret fra gang til gang. Man skal ikke bladre frem og tilbage for at finde de enkelte afsnit; man ved præcis, hvor man skal lede. Også for skribenterne er faste skabeloner tidsbesparende, fordi der ikke skal bruges mental energi på at overveje placeringen af afsnit – man kan blot fylde skabelonen ud med indhold.

Når kommuner laver skabelonerne, foreslår vi, at man inden indstillingen/konklusionen har et afsnit på 3-5 linjer, som man fx kan kalde ”Sagens kerne.” Det er et kort resume, der præciserer, hvorfor politikerne sidder med sagen, så vedkommende får en fornemmelse af rammen for og relevansen af den pågældende sag.

I forhold til selve indstillingen – den del af teksten, der præciserer, hvilken beslutning der lægges op til – er det vigtigt at huske en afsender: Byrådet indstiller... eller Socialforvaltningen indstiller. Det er også vigtigt, at det altid tydeligt fremgår, om det er en indstilling, orientering eller godkendelse.

Råd nr. 7: Det er (ikke) størrelsen, det kommer an på

”Det er jo ikke ligefrem mere tekst, verden tørster efter. Og længere redegørelser er ikke nødvendigvis bedre redegørelser. Skriv kort!” (Citat, byrådspolitiker)

Mange kommuner har en god intension om at skrive kort, og nogle opstiller et maximum på to eller tre sider (+ bilag). Og det er en god idé, siger politikerne. Alligevel sker det ofte, at formatet overskrides. Der er ikke en bremseklods i skabelonen, der blokerer for flere ord, når side tre overskrides. Og ofte kommer de tilføjelser, der gør teksten længere, fra chefhånd sidst i processen, og så er der ingen til at protestere mod det svulmende format.

I samtaler med skribenterne er det ofte også netop dette problem, skribenterne ønsker sig løsninger til. De er meget opmærksomme på at skrive kort. Og de er frustrerede over at være i et krydspres: På den ene side er der et ønske om at effektivere processerne vha. korte tekster. Og på den anden side er emnet komplekst - samtidig med at opgavebrieffen (som nævnt på side 2) indimellem oven i købet er uklar.

Løsningen ligger ofte i forberedelsesfasen: Det vil sige den del af skriveprocessen, hvor skribenten – gerne sammen med sin chef – analyserer, hvad netop denne tekst skal gøre for at virke. Denne analyse skal afdække, hvilke budskaber og argumenter, der er de centrale i forhold til læserens behov, den politiske kontekst og forvaltningens vurdering.

Råd 8: Skriv, så det passer til iPad'en

"Det er rædsomt at læse på iPad'en. Selvom jeg kan forstørre teksten, er læsbarheden ringe. Det kan godt være, at jeg kan sætte streger i teksten digitalt, men jeg har ikke overblikket på iPad'en. Den er snildt at have i håndtasken, men så vil jeg altså hellere have en større taske og en bunke regnskov." (Citat, byrådspolitiker)

"Det er det bedste, der er opfundet, det med teksterne på iPad'en." (Citat, byrådspolitiker)

I april 2016 trak det overskrifter i medierne, at politikerne i Gribskov Kommune (som ikke er med i vores undersøgelse) ikke vil have digitale sagsfremstillinger med den begrundelse, at de er for svære at læse på skærmen og for omstændelige at printe.

I vores undersøgelse deler politikerne sig i to bunker. 60 % oplever, det er let og behageligt at læse på iPad'en, 40 % oplever det er udfordrende.

Politikernes stillingtagen til spørgsmålet afhænger i høj grad af, om de i andre sammenhænge i deres hverdagsliv er vant til at læse på en skærm. Hvis man sjældent læser lange tekster på en skærm, foretrækker man at have en stak papir, hvor man kan bladre og skrive noter i hånden. Hvis man er vant til ofte at læse på en skærm, påpeger man i højere grad fordelene ved på en tablet at kunne tage elektroniske noter, dele noter digitalt med en kollega samt skåne regnskoven.

Pointen med at læsbarheden afhænger af vanen, passer med resultaterne af en anden undersøgelse om læsning på papir versus læsning på tablet: I et studie fra 2013 af Kretschmar et al, blev der sat fokus på øjets bevægelser, hjernens aktivitet og læsehastighed. Alle 57 deltagere i denne undersøgelse sagde, at de synes, det var lettere at læse på papir. Men samtidig viste undersøgelser af øjets bevægelser, hjernens aktivitet og læsehastigheden, at det reelt ikke er sværere at læse på skærmen. Faktisk vil skærmens lys gøre læsehastigheden hurtigere og mindre krævende, især for de lidt ældre øjne. Studiet konkluderer derfor, at læsbarheden på skærmen især handler om folks vaner og opfattelse af de digitale medier.

Kilde: Kretschmar, F, Pleimling, D, Hosemann, J, Füssel, S, Bornkessel-Schlesewsky, I and Schlesewsky, M

(2013). Subjective Impressions Do Not Mirror Online Reading Effort: Concurrent EEG-eyetracking Evidence From the Reading of Books and Digital Media. *PLOS ONE* 8(2): e56178. DOI: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0056178> (accessed 5 June 2015).

Råd nr. 9: Gør tallene spiselige via lagkager, tabeller mm.

"Jeg er visuelt orienteret, så jeg synes, det er lækkert med lagkager eller andre former for grafer og tabeller" (Citat, byrådspolitiker)

Talmateriale må ifølge undersøgelsen gerne i endnu højere grad formidles grafisk. Når tallene visualiseres skaber det både en kærkommen variation og løfter samtidig forståeligheden.

Politikerne påpeger, at det er vigtigt at huske forklarende figurtekster, da det ofte er dem, der gør, at man læser figuren på den rigtige måde.

Råd nr. 10: Formidl andre konsekvenser end blot de økonomiske

"Af og til får jeg mistanke om, at embedsmændene går efter en bestemt løsning, og vi [politikere] bare skal nikke til, hvordan de fem mio. skal bruges. Vi er jo valgt som politikere, og derfor vil vi gerne have nogle

muligheder at vælge mellem. De økonomiske konsekvenser er allerede nævnt i indstillingerne, men kunne vi ikke også få et afsnit, der beskriver, hvad indstillingen betyder for miljøet, borgere osv.?” (Citat, byrådspolitiker)

Omkring 25 % af de adspurgte politikere ønskede, at sagsfremstillingerne havde afsnit med om andre konsekvenser end blot de økonomiske. Det kunne være konsekvenser for miljøet, borgere, erhvervsliv etc.

Ved at nævne andre konsekvenser bliver budskaberne i sagsfremstillingerne mere konkrete og lettere at forholde sig til, så det bliver tydeligere, hvordan man har lyst til at stemme. Ved fx at beskrive, hvordan en ressourcetildelingsmodel vedrører fordelingen af skolebørn i klasser geografisk, bliver teksten mere konkret end blot at skrive, at der skal investeres 30 mio. på skoleområdet.

Råd nr. 11: Inviter dit byråd til en snak og en kop kaffe – og tal om deres ønsker til teksterne

”Husk, at du skriver til politikere, ikke til andre embedsmænd. Vi skal kunne forklare og forsvare det, der står i teksterne. Nogle gange tænker jeg, teksterne er skrevet til forvaltningen selv. Så jeg vil hermed gerne invitere forvaltningen til at komme og spørge mig, hvis de er i tvivl om, hvad mine behov er. Jeg vil nyde at drikke en kop kaffe og svare på spørgsmål om, hvordan teksten kan skrives, så den rammer mit behov.” (Citat, byrådspolitiker)

Denne rapport giver 11 bud på, hvad der skal til for at skrive endnu bedre tekster til byrådspolitikerne. Men trods disse råd vil vi gerne opfordre kommunerne til at tage byrådspolitikerens i citatet ovenfor på ordet – og invitere en håndfuld politikere til en kop kaffe og en snak om teksterne.

Der er altid væsentlig ny viden at hente i at tale med læserne af kommunens tekster. Dels er det en anledning til at spørge ind til specifikke cases, fx om en given sagsfremstilling var tilpas forståelig. Dels er det en anledning til at få konkretiseret sit modtagerfelt: Skriftlig kommunikation er jo fjernkommunikation – man har ikke sin modtager foran sig, og mange oplever en følelse af at skrive ud i et tomrum. Men når man har holdt et møde med modtagerne og talt om deres behov i læsesituationen, bliver tomrummet fyldt op af konkrete ansigter, ønsker og behov.

Det kræver 11 punkter

”Man kan ikke lave en 10-punktsplan for, hvordan det hele bliver mere forståeligt. Man er begyndt at afholde kurser for embedsmænd, hvor de lærer at skrive mere forståeligt, og det er fint. I forbindelse med kommunalreformen har kommunerne fået flere embedsmænd og specialister, og de er uddannelsesmæssigt opdraget til at udtrykke sig med en bestemt fagjargon. Den jargon kan være svær at lægge fra sig, når de kommunikerer med politikere. Vi kan grundlæggende ikke ændre, at vi lever i et komplekst samfund, hvor den offentlige sektor løser rigtig mange opgaver, der er indviklede og komplekse.” (Citat: Forskningschef Roger Buch, www.raeson.dk den 19/11 2013)

Denne undersøgelse giver vores bud på, hvordan sagsfremstillingerne kan blive endnu bedre. Vi kunne – helt i tråd med Roger Buchs udsagn ovenfor – heller ikke holde os inden for rammen af en 10-punktsplan. Vi måtte have et 11. med. I modsætning til Roger Buch tror vi dog godt, at man kan komme langt ved at følge punkterne i planen. Og vi ønsker alle god fornøjelse med arbejdet med at skrive sagsfremstillinger, der understøtter de demokratiske processer.

Hvis I har spørgsmål eller kommentarer

Vi håber, rapporten har givet inspiration og ny indsigt i arbejdet med at skrive gode sagsfremstillinger.

Hvis I har spørgsmål til rapporten eller ønsker at kommentere den, er I velkomne til at kontakte os på tlf. 21630703 eller pl@fokuskommunikation.dk

De bedste hilsner

Pia Bundgaard Hansen og Pernille Steensbech Lemée, Fokus Kommunikation