




# Skriveguide til det gode brev

## Skriveguide til det gode brev

© KL  
1. udgave, 1. oplag 2023

KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S

+45 3370 3370  
kl@kl.dk  
kl.dk

✂ @kommunerne  
 KL

Produktion: Kommuneforlaget A/S  
Design: e-Types  
Illustration: Colourbox, Kommuneforlaget A/S

Produktionsnr. 830952

# Skriveguide til det gode brev

Breve er i høj grad kommunens ansigt udadtil. Når vi skriver letforståelige og imødekommende breve, oplever borgerne os som troværdige og kompetente. Hvis brevene er uklare, kan de skabe tvivl, spørgsmål og frustration. Derfor er der mange fordele i at kvalitetssikre brevene.

Her kan du læse KL's anbefalinger til endnu bedre breve baseret på en undersøgelse af borgernes oplevelse af brevenes opbygning og sprog.

Skriveguiden tager højde for, at flere og flere læser breve via deres mobiltelefon. Det stiller krav om en øget enkelhed og overskuelighed i brevet – dels fordi skærmen er lille, og dels fordi undersøgelser viser, at man læser med mindre koncentration på en skærm. Derfor får du også inspiration til, hvordan du i disposition og sprog kan tilpasse brevene til at blive læst på mobilen og andre mindre skærme. Disse råd gør samtidig brevet, der læses på papir eller pc, mere læservenligt.

Skriveguiden består af disse fem elementer:

1. Sådan bygger du brevet op
2. Sådan skriver du personligt
3. Sådan skriver du klart
4. Tjekliste
5. Eksempler på breve

# 1. Sådan bygger du brevet op

## Brevet bør følge denne opbygning

1. Overskrift, der fortæller essensen
2. Evt. Kære Fornavn Efternavn
3. Kontaktskabende indledning
4. Hovedbudskab
5. Begrundelse
  - a. Den konkrete vurdering
  - b. De oplysninger, I har lagt særligt vægt på
  - c. Kort forklaring af de juridiske krav/betingelser
  - d. Særligt om borgerens synspunkter, fx ved partshøring
6. Vejledningsafsnit, når det er relevant:  
Hvad kan du gøre nu?/Hvad skal du gøre nu?
7. Retsgrundlag – henvis til §§ her
8. Dialogisk afrunding:  
Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte os
9. Klagevejledning, når det er relevant  
– som sættes efter afslutningshilsenen  
med blot en kort henvisning i selve brevet
10. Undervejs: Mellemoverskrifter, der deler brevet op i konkrete, overskuelige bidder.

Læs mere om brevets byggeklodser herunder – og se et eksempel på et brev på side 9:

## Skriv overskrifter med hovedbudskabet og en personlig tone

En god overskrift fortæller essensen og henvender sig direkte til borgeren med et 'du'/'dig'.

Skriv ikke	Skriv hellere
Partshøring om tilbagebetaling	Partshøring: Er du enig i informationerne om din indkomst?
Afslag på særlig støtte	Afgørelse: Du får afslag på din ansøgning om særlig støtte
Oplysningspligt	Sådan sikrer du, at vi har de rigtige oplysninger



## Flere og flere borgere læser breve på en lille skærm, fx mobilen. Derfor er det ekstra vigtigt at

- Skrive en overskrift, der fortæller brevets vigtigste budskab, typisk resultatet
- Skrive hovedbudskabet først i brevet
- Skrive sigende mellemoverskrifter, som gør det let at orientere sig
- Skrive korte afsnit med kun ét vigtigt budskab pr. afsnit.

### **Skriv Kære Fornavn Efternavn, hvis I ønsker det**

Formen Kære Fornavn Efternavn er der forskellige holdninger til, både i kommunerne og blandt borgerne. Faktisk er meningene så delte, at KL ikke kan give en entydig anbefaling. Her deler vi vores viden om spørgsmålet, og så er det op til jer i den enkelte kommune, om jeres sprogpolitik skal være at skrive Kære eller ej.

<b>Argumenter for Kære Fornavn Efternavn</b>	<b>Argumenter imod Kære</b>
KL har set en klar tendens til, at borgerne foretrækker Kære-formen, når de i dybden er blevet interviewet om sprogtonen i breve.	Samtidig har KL dog i en kvantitativ Megafon-måling set den omvendte tendens, nemlig at et flertal af borgerne foretrækker formen Til.
Her siger borgerne, at brugen af <i>Kære Fornavn Efternavn</i> signalerer en relation mellem borgeren og kommunen og giver en oplevelse af at blive respekteret som menneske:	<i>Kære</i> kommer på i denne måling på 2. pladsen.
"Nu er jeg ikke bare et cpr-nr. – nu er jeg et menneske."	Denne undersøgelse viser en sammenhæng mellem alder og den foretrukne form.
Samme tendens har vi set i andre såkaldte kvalitative test, bl.a. hos Styrelsen for Patientsikkerhed.	Borgere, der er 40 år eller ældre, foretrækker Til.
Hvis jeres kommune har en sprogpolitik/et værdigrundlag, der vægter den personlige kontakt, vil brugen af Kære Fornavn Efternavn være en god måde at signalere personligt nærvær.	Borgere, der er mellem 18-39 år, foretrækker Kære.
	I denne test tog borgerne ikke stilling til Kære + Fornavn Efternavn. De blev blot spurgt om deres holdning til Kære.
	Det kan have betydning for, at udfaldet blev anderledes end i interviewundersøgelser, der viser, at Kære Fornavn Efternavn er den foretrukne form.

Da resultaterne altså peger i to forskellige retninger, kan vi desværre ikke pege på en klar anbefaling. Vi kan opfordre til, at de enkelte kommuner tager stilling til spørgsmål ud fra en overvejelse af, hvor personligt I ønsker at kommunikere med borgerne.

### Begynd brevet med et lille kontaktskabende tilløb

Indled brevet med en lille før-kontakt. Et eksempel fra et afslagsbrev:

Det oprindelige brev uden før-kontakt	Det nye brev med før-kontakt
Vi har truffet afgørelse om at give dig afslag på særlig støtte	Vi skriver til dig, fordi vi nu har behandlet din ansøgning om særlig støtte. Vi kan ikke bevilge dig den ønskede støtte.







## 2. Sådan skriver du personligt

Et brev opfattes af borgerne som personlig kommunikation. Derfor er det vigtigt, at sproget også er personligt. Sådan kan du skrive personligt:

Skriveråd, der gør sproget personligt	Skriv ikke	Skriv hellere
Skriv du/dig eller I/jer	Der skal fremsendes en kopi af... Der gives tilladelse til...	Du skal sende en kopi af... I får tilladelse til...
Skriv vi	Det er kommunens vurdering, at... Der kan rettes henvendelse til undertegnede...	Vi vurderer, at... Du kan kontakte mig...
Brug de spørgsmål som du forventer, modtageren vil stille – gerne som mellemoverskrifter		Hvad kan du gøre nu? Hvorfor får I afslag?
Tag afsæt i, hvordan du ville have formuleret dig mundtligt og undgå papirord, du sjældent siger (fx: såfremt)	Såfremt der er spørgsmål, kan der rettes telefonisk henvendelse til undertegnede	Du er velkommen til at ringe til mig, hvis du har spørgsmål

# 3. Sådan skriver du klart – og så det er let at læse, også på den lille skærm

I listen herunder viser ikonet med mobiltelefonen, at disse råd er særligt vigtige for at gøre teksten læservenlig på en lille skærm.

Skriveråd, der omsætter din faglighed til klar tekst	Skriv ikke	Skriv hellere
 Skriv i tilpas korte sætninger	Med henvisning til det fremsendte regnskab skal der udbedes yderligere information	Tak for regnskabet, du har sendt os. Vi har brug for mere information om...
 Skriv det vigtigste i sætningen først	Da vi mangler yderligere information for at kunne tage stillingen til ansøgningen, bedes der fremsendes regnskab for 2022.	Vi beder dig sende regnskabet for 2022, da vi har brug for mere information for at kunne behandle jeres ansøgning
Skriv i aktivt sprog – så det står klart, hvem der gør hvad	Der kan søges om fripladstilskud via Digital Pladsanvisning Det anbefales	Du kan søge om tilskud til friplads via Digital Pladsanvisning Vi anbefaler
Pas på ord, der ender på -ing og -else	Ved blankettens udfyldelse skal du huske... Det vil blive foretaget en vurdering	Når du udfylder blanketten, skal du huske... Vi vil vurdere
 Forklar og forbind – brug ord, der skaber sammenhæng		Fx: Derfor Det vil sige For dig betyder det, at
 Indled nye afsnit med en kort emnesætning, der fortæller afsnittets vigtigste information	Hvis din situation ændrer sig, fx hvis du får børn, bliver gift eller skifter arbejde, skal du kontakte os.	Du skal kontakte os, hvis din situation ændrer sig. Det kunne fx være, hvis du får børn, bliver gift eller skifter arbejde
 Brug punktopstillinger	Opgaven omfatter udarbejdelse af jobbeskrivelse, udvælgelse af hjælpere og afholdelse af personalemøder	Opgaven omfatter, at <ul style="list-style-type: none"> <li>• udarbejde jobbeskrivelse</li> <li>• udvælge hjælpere</li> <li>• holde personalemøder</li> </ul>
 Undgå indforståede fagudtryk – og forklar dem, du ikke kan undgå.  Når du forklarer et svært ord, så skriv forklaringen først og det svære ord sidst i sætningen lige før punktummet.	Du er visiteret til vareudbringning  Der kan dog anlægges et civilt søgsmål	Du har ret til at få dine dagligvarer bragt hjem til dig  Du kan dog lægge sag an mod kommunen – dvs. anlægge et civilt søgsmål.

# 4. Tjekliste

Du kan bruge denne tjekliste til at sikre, du har husket det hele:

## Har du bygget brevet rigtigt op?

1. Fortæller overskriften essensen, og står der *du/dig*?
2. [Når jeres kommune ønsker det: Har du hilst på borgeren: *Kære Fornavn Efternavn?*]
3. Har du skrevet en kontaktskabende indledning, fx *Vi skriver til dig, fordi...?*
4. Fortæller du brevets hovedbudskab herefter?
5. Har du skrevet en begrundelse med alle elementerne? Og husket borgerens synspunkter?
6. Har du skrevet et vejledningsafsnit, når det er relevant: *Hvad kan du gøre nu?/Hvad skal du gøre nu?*
7. Har du samlet henvisninger til love og regler i et afsnit for sig?
8. Har du husket klagevejledning – evt. vedlagt som bilag?
9. Har du sluttet brevet af med en dialogisk afrunding: *Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte os...?*
10. Er dine afsnit tilpas korte med kun et budskab pr. afsnit? Og begynder du afsnittet med en emnesætning?
11. Har du undervejs skrevet mellemoverskrifter, der deler brevet op i konkrete, overskuelige bidder?

## Har du skrevet personligt?

- Har du skrevet *du/dig, I/jer, vi/os*?
- Har du brugt mundrette ord og undgået papirord?

## Har du skrevet klart?

- Har du skrevet tilpas korte sætninger?
- Har du skrevet aktivt og så vidt muligt undgået *-ing* og *-else*?
- Har du brugt punktopstillinger?
- Har du brugt tilpas med forbindere og forklaringer: Fx *derfor, det vil sige, for dig betyder det...?*
- Har du undgået eller forklaret indforståede fagudtryk?
- Hvis du skal bruge et svært ord/fagudtryk, har du så skrevet det på sidstepladsen i sætningen, lige før punktummet?



# 5. Eksempler på breve

## Skriv bedre breve – guidelines

### Partshøring: Er du enig i informationerne om din indkomst?

Kære [fornavn efternavn]

Vi skriver til dig, fordi vi har fået besked om, at du har fået løn, samtidig med at du har modtaget en ydelse.

Hvis man får løn samtidig med en ydelse, skal lønnen trækkes fra ydelsen. Derfor vurderer vi nu, at du skal tilbagebetale 1.000 kr.

Men inden vi træffer afgørelse om det, kan du kommentere, om du er enig i at have modtaget [beløb] kr. i løn fra [arbejdsgiveren].

#### Hvad kan du gøre nu?

Hvis du ikke er enig i at have modtaget dette beløb i løn, kan du ringe eller skrive til os på [telefonnummer] eller [e-mailadresse].

Vi skal modtage dine eventuelle kommentarer senest den 30. november 2023 kl. 12.

#### Hvad sker der, hvis vi ikke hører fra dig?

Hører vi ikke fra dig, inden fristen udløber, vil vi træffe afgørelsen om, at du skal tilbagebetale 1.000 kr. Vi vil i så fald sende vi dig et nyt brev om det.

#### Retsgrundlag

Partshøringen følger forvaltningslovens § 19, lovebekendtgørelse nr. 433 af 22/4 2014.

Du kan se lovteksten på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

#### Hvis du har spørgsmål

Du er velkommen til at kontakte os på [kontaktinfo – telefon og sikker mail], hvis du har spørgsmål.

Venlig hilsen

Fornavn Efternavn

En god overskrift fortæller essensen og henvender sig direkte til borgeren med et 'du'/'dig'

Overvej at adressere borgerne med "Kære", da det signalerer en relation mellem borgeren og kommunen

Skriv en kort, kontaktskabende indledning: "Vi skriver til dig, fordi..." og fortæl altid hovedbudskabet i indledningen.

Tag borgeren i hånden og tydeliggør, hvordan de kommer i mål.

Et brev opfattes af borgerne som personlig kommunikation. Derfor er det vigtigt, at sproget også er personligt. Skriv fx "du" og "dig".

Gem de juridiske referencer til slutningen af brevet.

Angiv gerne direkte telefonnumre eller e-mailadresse, så borgeren kan ved, hvordan de kan komme i kontakt. Det skaber tryghed.

## Skriv bedre breve – skriv til mobilen

Flere og flere borgere læser deres digitale post på en lille skærm, fx mobilen. Her er tre gode rettesnore, når breve skal kunne læses og overskues på en lille skærm.



Skriv gerne en kort overskrift, så læseren kan overskue overskriften i ét skærmbillede på en tablet eller en smartphone.

Skriv korte afsnit på max fem linjer med kun ét budskab ad gangen. På den måde er teksten mere overskuelig på en lille skærm.

Skriv sigende mellemoverskrifter, som gør det let at orientere sig i brevet. Det hjælper også læseren på den lille skærm med at navigere gennem brevet.



KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S

+45 3370 3370  
kl@kl.dk  
www.kl.dk

X @kommunerne  
in KL

Produktionsnr. 830952

**KL**