



Skrivhandledning

Klarspråk på Kronofogden

Innehåll

Varför klarspråk?.....	3
Utgå från läsaren.....	4
Börja med det viktigaste.....	5
Strukturera din text.....	6
Tänk på tonen.....	7
Tala till läsaren.....	8
Skriv enkla meningar.....	9
Använd ett aktivt, enkelt och konkret språk.....	10
Använd moderna ord och förklara nödvändiga fackord.....	11
Skrivregler att tänka på.....	12
Sammanfattning.....	16

Varför klarspråk?

I ditt arbete på Kronofogden möter du många människor med olika förutsättningar och behov. Våra e-tjänster och myndighetens webbplats är viktiga kanaler i dessa möten, men många kontakter äger också rum via telefon och mejl, eller ansikte mot ansikte.

Oavsett målgrupp och kanal är det viktigt att du har läsarens perspektiv och uttrycker dig enkelt och begripligt. Med klarspråk underlättar du helt enkelt för den som ska betala och för den som vill ha betalt – de förstår och kan agera.

Denna skrivhandledning riktar sig i första hand till dig som skriver. Den skriftliga kommunikationen kan vara extra knepig eftersom läsaren inte alltid kan be dig förklara om något är oklart. Genom att skriva klarspråk bidrar du både till att läsaren gör rätt och till att vår verksamhet fungerar effektivt.

I grunden är klarspråk en fråga om demokrati och rättssäkerhet – alla har rätt att förstå vad vi som myndighet skriver. Klarspråk bidrar också till att vi kan utföra vårt uppdrag på bästa sätt och får medborgarnas förtroende.

Skrivhandledningen bygger på Kronofogdens riktlinje för klarspråk. Den visar hur vi kan leva efter principerna i riktlinjen. I skrivhandledningen kan du också läsa om skrivregler och ta del av tips som hjälper dig i ditt skrivande.

Pernilla Gyllner
Kommunikationsdirektör

1

Utgå från läsaren

Ha kundens fokus

Att ha kundens – läsarens – fokus handlar om att utgå från läsarens process och perspektiv – inte myndighetens. Skriv endast det som är relevant för läsaren och situationen. Förklara även vad som händer i nästa steg. Då hjälper du läsaren att agera, till exempel genom att använda våra e-tjänster.

Skriv utifrån läsarens perspektiv

- ☺ Din väntetid är X dagar. Det beror på att antalet ansökningar har ökat.
- ☹ Vår handläggningstid är X dagar på grund av balanser i medelshanteringen.
- ☺ Du får mer tid på dig för att betala din skuld.
- ☹ Anstånd har beviljats.

Har texten flera läsare?

Ibland har din text flera olika läsare. Kanske är den ena läsaren en myndighet och den andra en privatperson. Skriv enkelt och begripligt så att så många som möjligt förstår din text.

Checklista

Texten

- utgår från läsarens behov och kunskapsnivå
- är tydlig med vad läsaren ska veta och göra
- svarar på läsarens frågor och förklarar nästa steg i processen.

2

Börja med det viktigaste

Låt textens huvudbudskap komma först i texten. Ofta är det som är nytt i ett ärende viktigast. I ett beslut är själva beslutet viktigast, medan läsaren i ett mejl svar snabbt vill få svar på sina frågor.

Sammanfatta huvudbudskapet

Mottagaren läser kanske inte hela texten. Då underlättar det att texten inleds med en sammanfattning av huvudbudskapet. I väldigt korta brev räcker det kanske med en sammanfattande mening.

Ett exempel: "Hej! Tack för ditt mejl! Du har ingen skuld att betala till Kronofogden i dag. Däremot ser jag att du har fått ett brev med ett krav på att betala (ett föreläggande). Det är viktigt att du svarar att du har tagit emot brevet."

Det viktigaste först

I Kronofogdens beslutsmall kommer det viktigaste först – själva beslutet. Så här ser rubrikerna ut i beslutet:

- Beslut
- Motivering till beslutet
- Beskrivning av ärendet
- Bestämmelser som beslutet grundas på
- Vill du överklaga beslutet?
- Har du frågor?
- Avslutning som anpassas till beslutet

Låt också det viktiga komma tidigt i stycken och tidigt i meningar.

Checklista

Texten ger läsaren den viktigaste informationen

- tidigt i texten
- i en sammanfattning
- tidigt i meningar och stycken.

3

Strukturera din text

Gör texten lättläst och överskådlig genom att använda dig av rubriker, underrubriker, sambandsord, en logisk styckeindelning och punktlister.

Rubriker hjälper läsaren att orientera sig

Rubriken ska väcka intresse, men också vägleda och säga något om texten. En bra rubrik består ofta av fler än ett ord – undvik intetsägande rubriker som "Allmänt". Skriv tydliga och enkla rubriker som utgår från nyckelord (ett ord eller en fras som summerar det texten handlar om, till exempel "Ansök om skuldsanering"). Du kan formulera rubriken som ett påstående, en uppmaning eller en fråga. I en lite längre text bidrar underrubriker till att läsaren hittar i texten.

Sambandsord binder samman

Bind samman texten och gör sambanden tydligare med sambandsord som "eftersom", "därför", "alltså", "men" och "däremot". Ett exempel: "Har du fått ett brev (föreläggande) med ett krav? Då ska du svara att du har tagit emot brevet."

Styckeindelning underlättar för läsaren

Dela in texten i stycken med blankrad. Låt varje stycke bestå av en tankegång och inled stycket med en kärnmening, exempelvis "Vår policy vägleder oss i arbetet. I den står det...". Efterföljande meningar ger stöd åt och utvecklar kärnmeningen.

Punktlistor ger överblick

Punktlistor är ett alternativ när du till exempel ska räkna upp vad läsaren ska göra. Ett exempel:

"Du ska fylla i:

- personnummer
- kontaktuppgifter
- namn på din firma."

Checklista

Texten innehåller

- informativa rubriker och underrubriker
- sambandsord som binder samman och gör samband tydliga
- stycken som ger en paus mellan olika tankegångar
- punktlister som ger överblick.

4

Tänk på tonen

Tonen har betydelse, både för begripligheten och för hur läsaren uppfattar oss som myndighet. Vi vill uppfattas som vänliga och professionella, mänskliga och lyhörda. Det bidrar också till läsarens möjlighet att ta till sig texten.

Använd gärna ett direkt tilltal – som "vi" och "du" – när det går. Undvik också att skapa distans med svåra ord och formella formuleringar.

Skriv "hej" och välj ett direkt tilltal

☺ Om jag har förstått dig rätt...

☹ Enligt den information som inkommit till myndigheten...

Vi uttrycker oss jämställt och inkluderande

Vi strävar efter ett språk som är jämställt och inkluderande. Det innebär att vi uttrycker oss könsneutralt när det handlar om personer i allmänhet och kön är oviktigt. Ett exempel är att vi inte använder "han" som pronomen i en handbok.

Du kan uttrycka dig könsneutralt när du refererar till personer genom att vara konkret och skriva "sökanden" eller "den som vill ha betalt", istället för att använda pronomen.

Du kan även använda "hen" för att variera språket, men det används främst när könstillhörigheten är okänd, oviktig eller inte ska synas. "Hen" fungerar då som ett alternativ till uttryck som "han eller hon" och "den". Ett exempel: "Betala direkt till sökanden. Då ska hen dra tillbaka sin ansökan".

Undvik också uttryck som kan uppfattas som nedsättande. Skriv till exempel "person med funktionsnedsättning" i stället för att kalla någon för "funktionsnedsatt". Ingen är sin funktionsnedsättning.

Använd om möjligt den benämning som personen själv använder. Om du inte vet, välj ord efter sammanhang och språklig situation.

Checklista

Texten

- har ett direkt tilltal
- har en vänlig ton
- är skriven med ett jämställt och inkluderande språk.

5

Tala till läsaren

Ett direkt tilltal hjälper läsaren att förstå din text och till exempel snabbt uppfatta vad hen förväntas göra.

Hur ska du tilltala läsaren?

Skriv

- "du" till privatpersoner, det vill säga fysiska personer
- "vi" när du talar om Kronofogden – när det passar och är tydligt vem som är avsändare
- "ni" till företag och dödsbon.

Tala till läsaren, inte om läsaren

Du kan skriva "du" i ett beslut och även "vi" om det är tydligt vem som är avsändare. Ett exempel: "Din skuld är fastställd genom ett beslut (utslag) och det har vunnit laga kraft. Det betyder att vi har beslutat att du är skyldig att betala din skuld."

I själva beslutsmeningen ska du däremot alltid skriva "Kronofogdemyndigheten (Kronofogden) beslutar...".

Anpassa dig till situationen

Som vanligt gäller det att anpassa sig till situationen. Säg "ni" till ett företag, om du inte riktar dig till en enskild medarbetare som du tilltalar med "du". Ett exempel: "Här fyller du i uppgifter om företaget".

På samma sätt kan du skriva "du" om du vänder dig till en företrädare för dödsboet: "Om en anhörig avlider får du ett brev från oss". Om du riktar dig till hela dödsboet skriver du däremot "ni": "Ni är solidariskt betalningsansvariga".

Checklista

Texten

- har ett direkt tilltal och är anpassad till situationen
- talar om avsändaren som "vi" (när det passar och är tydligt vad "vi" står för).

6

Skriv enkla meningar

Skriv aktiva meningar där läsaren tidigt i meningen får svar på frågan "vem" och "vad". Undvik att skriva passiva meningar som saknar information om vem som gör något.

Låt huvudbudskapet komma först

I det andra exemplet nedan kommer verbet "sälja" långt in i meningen, efter två bisatser. Passiva verbformer som "säljs" gör meningen otydlig. Hjälp läsaren genom att skriva vem som gör något och vad hen gör (verbet) tidigt i meningen.

- ☺ Kronofogden ska sälja fastighetsandelen, om det inte har kommit in en begäran om att sälja hela fastigheten. Vi säljer också andelen om försäljningen av hela fastigheten inte blir av.
- ☹ Om ett yrkande om indragning inte framställs, eller om en indragning av någon orsak inte kommer till stånd, säljs fastighetsandelen.

Undvik inskjutna bisatser

Den andra meningen ovan inleds alltså med en bisats och sedan skjuts ytterligare en bisats in. Bryt hellre ut den inskjutna bisatsen och gör en egen mening av den. Om du försöker pressa in för mycket information i en mening blir den ofta svårläst.

Variera meningslängden

Variera meningslängden i din text. Du kan växla mellan korta och långa meningar som består av 10–25 ord (kortare meningar går också bra).

Checklista

Texten är skriven med meningar

- som är enkelt byggda, aktiva och utan inskjutna bisatser
- där det viktiga verbet kommer tidigt
- med varierande längd (max 25 ord långa).

7

Använd ett aktivt, enkelt och konkret språk

Ett aktivt språk

Låt det tydligt framgå vem som gör vad genom att byta ut passiva verb mot aktiva.

☺ Du ska redovisa dina inkomster.

☹ Alla inkomster ska redovisas.

Ett enkelt språk

Undvik att göra om verb till fraser med substantiv:

☺ betala, utmäta, yttra sig

☹ erlägga betalning, genomföra utmätning, inkomma med yttrande

Undvik långa sammansatta substantiv och verb:

☺ skyldig att betala

☹ betalningsskyldighet

Välj korta prepositioner i stället för långa:

☺ om, på, till, för

☹ avseende, beträffande, rörande

Välj konkreta ord

Språket blir också enklare om du väljer konkreta ord i stället för abstrakta:

☺ medarbetare, utbildning, nå mål

☹ personella tillgångar, utbildningsåtgärd, fullgöra målsättningar

Checklista

Texten är skriven med

- aktiva verb i stället för passiva
- ett enkelt språk, till exempel korta ord i stället för långa
- konkreta ord, i stället för abstrakta.

8

Använd moderna ord och förklara nödvändiga fackord

Förklara nödvändiga fackord

Det finns fackord som är nödvändiga i vår verksamhet. Förklara fackordet för läsaren genom att skriva den enklare förklaringen först och fackordet inom parentes direkt efter.

- ☺ Ni har ett gemensamt (solidariskt) betalningsansvar.
- ☹ Ni har ett solidariskt betalningsansvar.

Gör omskrivningar

Skriv om för att slippa använda fackord som "gäldenär":

- Skriv "den som ska betala"
- Skriv "du" till gäldenären.
- Skriv "din anställda/medarbetare" när du vänder dig till arbetsgivaren.

Byt ut när det går

- ☺ Skulden ska vara betald senast den 30 november.
- ☹ Skulden förfaller till betalning den 30 november.
- ☺ dom, utslag, beslut
- ☹ exekutionstitel

Kronofogdens ordlista

I Kronofogdens ordlista hittar du förklaringar till våra fackord. Ta gärna hjälp av texter på kronofogden.se när du skriver.

Använd moderna ord

Föreligga, rådtrum och erhålla... Ålderdomliga ord gör texten stel och opersonlig. Du riskerar också att läsaren inte förstår. I Statsrådsberedningens Svarta listan får du tips på hur du kan ersätta ord. Du kan också ta hjälp av Svenska Akademiens ordböcker på svenska.se.

Checklista

Texten

- innehåller förklaringar till nödvändiga fackord
- innehåller enkla ord i stället för svåra
- består av moderna ord.

Skrivregler att tänka på

Förutom att vi ska skriva enkelt och begripligt ska vi också skriva korrekt. Här följer ett urval av skrivregler som underlättar för dig och din läsare. Fler regler hittar du i Myndigheternas skrivregler på Utsökt.

Avstavningar

Generellt sett ska vi inte avstava i våra texter, eftersom avstavning kan vara ett hinder i läsningen. Det gör inget att högermarginalen blir ojämn – det gör texten mer lättläst.

Du kan avstava i ordled ("skuld-sanering") eller i gränsen mellan stavelser ("skuldsa-nering").

Avstava inte

- förkortningar och siffertal som "bl.a." och "200 000"
- siffror och tillhörande tecken eller ord som "35 %" och "2 250 kr".

Här kan du lägga in ett fast mellanslag med Ctrl + shift + blanksteg.

Datum, klockslag och telefonnummer

I löpande text skriver du datum med månadens namn och dag: "den 24 september 20XX". I brevhuvuden och liknande skrivs datum med bindestreck: "20XX-09-24".

Svensk standard för klockslag är "klockan 14.35" eller "kl. 14.35".
Telefonnummer brukar grupperas så att de är lätta att uppfatta och memorera. Telefonnummer till fasta operatörer kan du skriva så här: "08-123 123" eller "08-12 31 23". Mobilnummer skriver du så här: "070-831 32 33" eller "0708-31 32 33".

Förkortningar – externt

Huvudregeln är att undvika förkortningar, särskilt i vår externa kommunikation. Det finns flera skäl till det, till exempel begriplighet och rättssäkerhet. Om du ändå behöver använda en förkortning, bör du känna till några huvudregler:

- Använd bara etablerade förkortningar.
- Vissa förkortningar behöver du inte förklara, till exempel "bl.a." och "dvs."
- Andra förkortningar ska du bara använda vid brist på utrymme, till exempel i en tabell: "enl." och "ev."
- Använd punkt i förkortningar med avbrutna ord som "fr.o.m."
- Börja aldrig en mening med en förkortning.
- Skriv aldrig två förkortningar efter varandra.
- Skriv ut enheter i löpande text: "Kronor", "miljoner" och "procent" är tydligare än "kr", "mn" och "%".

Förkortningar – internt

Internt är det ibland praktiskt eller nödvändigt att förkorta, till exempel i ett bildspel eller i en tabell. Då kan du ta hjälp av Kronofogdens förkortningsordlista på Utsökt. Förkortningsordlistan innehåller förkortningar för myndighetens namn, avdelningar, vissa titlar, roller och grupper, och några förkortningar i utvecklingsmodellen. Försäkra dig om att alla förstår förkortningen när du använder den.

Hänvisning till lagstiftning

Placera hellre laghänvisningen i en separat mening eller inom en parentes i slutet av meningen. Exempel "Kronofogden utmäter..... Det står i 3 kap. 11 § utsökningsbalken" eller "Kronofogden utmäter... (3 kap. 11 § utsökningsbalken)".

Några skiljetecken och andra skrivtecken

Paragraftecken

Om du behöver hänvisa till författningstext ska siffran stå före paragraftecknet: "4 §". Hänvisar du till flera paragrafer skriver du: "i 2–7 §§" eller "i 2, 4 och 11 §§". Vill du hänvisa till alternativa författningsparagrafer skriver du bara ett paragraftecken: "i 5, 7, 12 eller 23 §".

Procent

Skriv ut ordet "procent" i löptext. I exempelvis en tabell använder du procenttecknet. Ha då ett mellanslag mellan siffran och procenttecknet: "12 %".

Tankstreck

Du använder tankstreck kring inskjutna satser, till exempel "När en person frågar om skuldsanering – särskilt om personen är ung – är det viktigt att tipsa om kommunens budget- och skuldrådgivning". Du använder även tankstreck i repliker och i betydelsen "från...till" och "mellan...och" och "mot". Exempel: "klockan 8.00–9.00", "2022–2023" och "Andersson–Kristersson".

Stor och liten bokstav

Skriv egennamn med stor bokstav, till exempel Kronofogden. Avdelningar och enheter skriver du också med stor bokstav när de har karaktären av namn, till exempel "Skuldsaneringsenheten".

Om enheten har ett geografiskt beskrivande led efter namnet ska det stå med liten bokstav, till exempel "Verkställighetsenheten norr".

När du syftar på en typ av avdelning skriver du benämningen med liten bokstav, till exempel "it-avdelning". Det gör du också om du internt använder en kortform av ett avdelnings- eller enhetsnamn, till exempel "Jag arbetar i verkställigheten".

Styckeindelning

Dela in texten i stycken för att den ska bli mer lättläst. Låt varje stycke bestå av en tankegång. Lägg inte in en blankrad, utan använd i stället en formatmall som har ett inställt avstånd efter stycket. Annars blir dokumentet inte tillgängligt för den som får texten uppläst.

Hur skriver jag?

Ska eller skall

Skriv "ska", inte "skall".

Mejl eller mail

Skriv "mejl" eller "e-post", inte "mail". Det enskilda meddelandet kan kallas för "e-brev", "e-postmeddelande" eller "mejl".

Tips för ett bra mejlsvar

Ett mejlsvar som lämnar frågor obesvarade leder ofta till följdfrågor och merarbete. Följ principerna om klarspråk och tänk särskilt på att

- använda eventuella mallar/klippsvar och anpassa svaret till läsaren
- utgå från läsarens perspektiv – hen ska få svar på "vad", "varför", "hur" och "när" och kunna agera
- ligga steget före och svara på följdfrågor redan nu
- tipsa om e-tjänster och information på kronofogden.se
- läsa igenom ditt svar
- ge återkoppling på varandras mejl.

Är din text begriplig och korrekt?

Tips för en korrekt och begriplig text:

- Använd Words eget verktyg för att kontrollera stavning, grammatik och hur svårläst din text är (läsbarhet). På Utsökt står det hur du installerar Words läsbarhetsindex.
- Läs igenom din text – datorn upptäcker inte allt.
- Be en kollega läsa igenom texten.
- Ta hjälp av checklistor som du hittar på Utsökt.

Hur skriver du myndighetens namn?

Kronofogdemyndigheten är vårt formella namn som du använder i kontakten med vår uppdragsgivare, i beslut och avtal, samt i styrande dokument. Första gången du nämner myndighetens namn i något av dessa sammanhang: Skriv "Kronofogdemyndigheten", och "Kronofogden" inom parentes. Därefter använder du kortformen i texten. I övriga texter använder du kortformen.

Sammanfattning

- Utgå från läsaren.
- Börja med det viktigaste.
- Strukturera din text.
- Tänk på tonen.
- Tala till läsaren.
- Skriv enkla meningar.
- Använd ett aktivt, enkelt och konkret språk.
- Använd moderna ord och förklara nödvändiga fackord.

Läs mer

På Utsökt (Stöd i arbetet – Kommunikation – Klarspråk) hittar du mer information:

Stöd och verktyg i klarspråksarbetet, till exempel

- skrivhandledningen
- filmen Åtta principer om klarspråk
- vår interna förkortningsordlista
- Myndigheternas skrivregler.

Här hittar du också länkar, till exempel till

- svenska.se (Svenska Akademiens ordböcker)
- rikstermbanken.se
- utbildningar om klarspråk.

På kronofogden.se finns Kronofogdens ordlista på svenska och på engelska. Här hittar du även en sida om klarspråk:

[kronofogden.se/klarsprak](https://www.kronofogden.se/klarsprak).