

# Klarspråksarbete i svenska kommuner

## Närheten till medborgarna ställer krav på begriplighet

Det har hänt mycket med kommunala texter i Sverige de senaste 25 åren. När jag i början på 1980-talet anställdes som språkvårdare i Stockholms stad kunde ett beslutsunderlag i fullmäktige avslutas så här:

Kommunstyrelsen hemställer att kommunfullmäktige måtte besluta  
att ... samt ock  
att ....

Att lämna konjunktiv och ålderdomlig stavning bakom sig ansåg de flesta vara rimligt. Men att skriva så läsaranpassat att man till och med disponerade texterna för läsarnas bästa, till exempel genom att börja med förslaget till beslut och en sammanfattning, ansåg många till en början vara snarast bisarrt.

I dag arbetar de flesta kommuner på något sätt med sina texter och sitt språk, om än i varierande omfattning. Anledningen är förstås att samhället har förändrats och därmed vårt sätt att kommunicera och informera. Många kommuner vill ha välinformerade och engagerade medborgare. Ett sätt att komma dithän är att skriva så att medborgarna förstår vad ärendena handlar om och känner att de berörs, att de

är tilltänkta läsare, att det inte bara är politikerna och tjänstemännen som är mot- tagarna.

Det är alltså förhållandevis lätt att få gehör i kommunerna för att språkarbete är viktigt. När tjänstemännen och politikerna väl får upp ögonen för de vinster som lättlästa texter kan innebära, är de ofta beredda att anstränga sig. Men de måste få hjälp att se hur de skriver. Det är lätt att bli hemmablind.

Ett exempel är följande information som står att läsa på första sidan på många nämndprotokoll. Texten kommer ursprungligen från en mall som getts ut av Kom- munförbundet. Samma text anslås också på kommunens anslagstavla.

Anslag/Bevis	Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.		
Organ	Miljönämnden		
Sammanträdesdatum	2006-02-09		
Datum för anslags uppsättande	2006-02-12	Datum för anslags nedtagande	2006-03-07
Förvaringsplats för protokollet	Miljökontoret		
Underskrift	.....		

För invånarna i kommunen som inte noga läst kommunallagen ser texten nog mest ut som anvisningar till vaktmästaren. Att den innehåller viktig information om sista datum för att överklaga ett beslut är inte lätt att begripa. Vissa kommuner har ändrat texten när de blivit uppmärksammade på vad de egentligen skriver. Då kan de formulera om texten så här:

#### **Protokoll från miljönämndens sammanträde den 9 februari 2006**

Protokollet från miljönämndens sammanträde den 9 februari 2006 är nu juste- rat. Den som vill läsa protokollet kan vända sig till miljökontoret, (adress, tele- fon). Protokollet finns också på kommunens webbplats: [www.xxx.se](http://www.xxx.se).

Den som vill överklaga något av besluten måste göra det senast den 7 mars 2006.

## Arbete pågår

Ambitionsnivåerna i kommunerna varierar. Några satsar på projekt som berör alla skribenter. Andra nöjer sig med ett halvdagsseminarium för intresserade. Flera kommuner har driftiga informatörer eller andra eldsjälar som driver på språkarbetet. Många har språkansvariga som håller ett öga på vad som händer i kommunen och som har kontakt med språkvårdande organ, rapporterar från konferenser osv.

De kommuner som av olika anledningar inte har möjlighet att driva ett eget språkarbete sneglar på vad andra kommuner gör och låter sig inspireras. Det är inte heller ovanligt att flera mindre kommuner går samman om till exempel en språkvårdsdag.

Språkarbetet har vanligen någon av dessa former:

- Klarspråksprojekt för hela kommunen eller för en förvaltning
- Kurser för alla intresserade eller för vissa yrkeskategorier, inriktade på vissa texttyper
- Föreläsningar på konferenser och personalmöten
- Språkansvariga som granskar viktiga dokument och driver språkarbetet framåt
- Mallgrupper som tar fram mallar för vissa dokumenttyper och som ibland också lägger upp frاسبibliotek

## Klarspråksprojekt

Ett regelrätt klarspråksprojekt kräver personal, tid och pengar. Och mycket eftertanke och envishet. Det första riktigt ambitiösa projektet jag känner till, bortsett från Stockholms stad som till och med anställde en språkvårdare, är Nacka kommun, som lade ner mycket arbete på sina texter i början på 1990-talet. Och sedan har det bara fortsatt. Häromåret, 2004, fick Norrköpings kommun Lilla klarspråkskristallen för sitt projekt. De flesta projekt är upplagda på ungefär samma sätt:

- Projektgrupp utses och planerar arbetet.
- Mallar bearbetas.
- Arbetet förankras hos kommunledningen.
- Språkansvariga utses på avdelningar och enheter.
- Skrivråd och eventuellt en ärendehandbok tas fram.

- Personalen bjuds in till klarspråksseminarier.
- Skrivkurser anordnas.
- Informationsblad och webbtexter ses över.

## Projektgrupp

Gruppens uppgift är att bestämma när, hur och varför språkarbetet ska bedrivas. I gruppen bör ingå personer från olika delar av organisationen och begripliga kommunala texter måste ligga dem varmt om hjärtat.

## Bearbetning av mallar

Några texttyper som brukar behöva fräschas upp är *beslutsunderlagen*, *protokollen* och *besluten*. De styrs ofta av mallar, som nog en gång i tiden varit funktionella men som i dag kan kännas föråldrade. Numera läggs dessutom beslutunderlagen och protokollen för det mesta ut på webbplatsen, och det ställer krav på utformningen. Här gäller regeln ”det viktiga först”. Läsarna är sällan beredda att skrolla genom långa dokument för att komma fram till det viktiga. Så många kommuner arbetar, med vissa variationer, enligt följande grundmodeller.

*Beslutsunderlaget* förses med en informativ rubrik, som gärna kan vara tvåledad:

### Så kan ärenden handläggas snabbare

Motion av Karl Karlsson (xp)

Texten inleds med det viktigaste, dvs. förslaget till beslut och en sammanfattning av huvudtankarna i texten. Detaljerna och fördjupningarna kommer senare.

Förslagen till beslut har ofta varit otydliga och snårigt formulerade. Läsarna har tvingats läsa hela underlaget för att förstå förslaget. I dag har många kommuner som princip att läsarna ska förstå vad beslutet går ut på, åtminstone i stora drag. Då går inte att skriva:

### Förslag till beslut

Som svar på remissen överlämnas och åberopas förvaltningens tjänsteutlåtande av den 24 mars 2006.

Det blir tydligare om man skriver så här, förutsatt att förslagen är för många för att specificeras i förslaget:

### **Förslag till beslut**

Nämnden besvarar remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande av den 24 april 2006. Nämnden ställer sig därmed bakom de förslag som läggs fram i betänkandet.

Beslutsförslagen har av tradition skrivits i en enda mening, ofta med många att-satser, vilket tvingat skribenterna till komplicerade grammatiska konstruktioner. Numera har de flesta kommuner övergivit att-satserna och börjat dela upp besluten i flera huvudsatser. Det gör dem både mer överskådliga och lättlästa.

Så här kan ett beslutsförslag med att-satser se ut:

### **Förslag till beslut**

Nämnden beslutar

- att bygglov beviljas med stöd av 8 kap. 14 § plan- och bygglagen (PBL) för tillfällig krossverksamhet och mellanlagring av bergmassor samt för två tillfälliga kontors-, förråds- och verkstadsbyggnader,
- att bygglovet gäller till 2011-12-31,
- med villkor att efter avslutat projekt ska området återställas av entreprenören enligt överenskommelse senast 2011-21-31
- och med föreskrifter enligt bilaga 1.

Förslaget blir mer lättläst så här:

### **Förslag till beslut**

Nämnden beslutar följande:

1. Bygglov beviljas för en kross, mellanlagring av bergmassor och två byggnader för kontor, förråd och verkstad.
2. Anläggningen ska tas bort senast den 31 december 2011.
3. Entreprenören ska återställa området när projektet är avslutat.
4. Föreskrifterna i bilaga 1 ska följas.

Beslutet fattas med stöd av 8 kap. 14 § i plan- och bygglagen.

Beslutsunderlaget som helhet disponeras så här:

Beslutet

Sammanfattning

Bakgrund

Alternativa lösningar  
Förvaltningens synpunkter

*Protokollen* följer samma uppbyggnad, med till exempel dessa rubriker:

Beslut  
Ärendet i korthet  
Beredning  
Yrkanden  
Beslutsgång  
Reservationer

*Besluten* kan byggas upp på följande sätt:

Beslut  
Bakgrund  
Skäl för beslutet  
Hur man överklagar

## **Förankring hos kommunledningen**

För att ett klarspråksprojekt ska få genomslag bör det ha stöd hos kommunledningen och andra chefer. Projektet bör därför på ett tidigt stadium förankras hos olika nyckelpersoner. Till exempel kan kommunstyrelsen fatta beslut om nya mallar och ett nytt sätt att skriva. Det ger status åt projektet och informerar alla om vad som gäller.

## **Språkansvariga på avdelningar och förvaltningar**

De språkansvarigas uppgift är framför allt att hålla diskussionerna om språket vid liv, ta initiativ till skrivkurser, tipsa om bra böcker, klippa ut intressanta artiklar osv.

## **Skrivhandledning och ärendehandbok**

De nya mallarna kan presenteras och förklaras i en skrivhandledning. Skrivråd för just den egna arbetsplatsen, med exempel hämtade ur den egna verksamheten, kan komplettera mer allmängiltiga skrivregler. De brukar bli uppskattad läsning.

## **Klarspråksseminarium och skrivkurser**

Skrivhandledningen kan presenteras för personalen på ett seminarium på några timmar. Seminariet följs sedan upp av skrivkurser, på en eller två dagar. På kurserna arbetar man med deltagarnas egna texter, som får utgöra exempel och övningar.

## **Översyn av informationsmaterial**

Webbplatserna behöver ofta ses över. Tidigare var det vanligt att myndigheterna lade ut texter som ursprungligen skrivits för att läsas på papper, utan att tänka på att webbtexter ställer särskilda krav, om de ska bli lästa och förstådda.

I den här typen av texter är det kanske extra viktigt att arbeta med perspektivet och tonen. Så här informerade till helt nyligen en kommun sina invånare om att gamla och sjuka kan få hjälp med lunchmaten:

### **Matdistribution**

Matdistribution som bistånd innebär att lunch tillagas på Xxxx och genom hemvårdspersonalens försorg transporteras till den enskilde i ordinärt boende eller särskilda lägenheter. Personalen har till uppgift att förvissa sig om att den enskilde faktiskt äter maten.

Matdistribution beviljas för minst fyra av veckans dagar. Ett behov som understiger denna nivå kan normalt tillgodoses på annat sätt.

I måltiden ingår mjölk, varmrätt, grönsaker och potatis/ris/pasta. Efterrätt serveras efter soppa.

I delar av glesbygden ges biståndsinsatsen genom distribution av kyld mat som personalen kan värma påföljande dag.

När de anställdas perspektiv fick stå tillbaka för läsarnas blev det så här:

### **Du kan få hjälp med maten**

Om du har svårt att laga till din lunch, kan du få mat levererad av hemvårdspersonalen. I måltiden ingår varmrätt, grönsaker och potatis, ris eller pasta och mjölk. När huvudrätten är soppa får du också en efterrätt. Personalen hjälper till att värma och servera maten.

Om du bor i glesbygden, får du kyld mat som personalen hjälper dig att värma nästa dag.

En måltid kostar 38 kronor. Du betalar alla måltider i slutet av månaden.

En förutsättning för att få denna hjälp är att du vill ha mat levererad minst fyra dagar i veckan.

Du ansöker om hjälpen hos biståndshandläggaren, tfn ...

## Klarspråksdagar

Ett effektivt sätt att väcka intresse för och motivera till klarspråksarbete är att anordna en klarspråksdag. Alla anställda i kommunen eller på en förvaltning inbjuds till en halvdag om språk och skrivande. Sammankomsten kan lämpligen inledas av t.ex. ett kommunalråd med intresse för språk. En språkkonsult ger sedan under några timmar sin syn på hur man skriver inom kommunen, vad som är bra, vad som kan bli bättre. Exempel och övningar varvas med diskussioner. Det brukar vara populära evenemang, som leder till vidare arbete för begripliga texter.

## Bearbetning av vissa texttyper

En texttyp som flera kommuner arbetar för att förbättra är *sociala utredningar och beslut*. Det är känsliga dokument, som kan vara svåra att skriva. Utredningarna ska vara tydliga underlag för beslut och samtidigt visa hänsyn och respekt för de berörda personerna. Här är det knappast språket som är det största problemet, utan innehållet. Vad ska man ta med och vad kan man utelämna? Och hur ska man få den enskilde att förstå, och acceptera, hur lagparagraferna ska tillämpas på hans eller hennes situation?

Hit hör också biståndsbedömningar inom äldre- och handikappomsorgen. Det är en texttyp som kan vara rätt försummad. Biståndsbedömarna känner sig ofta osäkra som skribenter och de har ont om tid för skrivandet, så språket och strukturen blir som de blir. Texterna är möjligen effektiva för myndigheten, men för den utomstående kan de bli som chiffer.

Nya mallar och utbildning av skribenterna brukar kunna ge stadga åt texterna och självförtroende åt skribenterna.



## Mallgrupper

I kommunerna är vanligen arbetsbelastningen hög och handläggarna ska behandla stora mängder likartade ärenden. På en del håll har man försökt underlätta arbetet genom att utse en mallgrupp som tar fram mallar för alla slags ärenden. Ibland har kommunen också en frasgrupp som ska bygga upp ett frasbibliotek. När handläggarna ska skriva sina beslut och underlag, plockar de textbitar ur biblioteket och lägger in dem i mallen.

Detta är en arbetsmetod som vi språkvårdare vill mana till försiktighet med. Tanken är nog god, men resultatet kan bli mindre lyckat: en uppräkningslista av stereotypa fraser utan några sambandsmarkörer. Och att en bra text måste anpassas till den enskilda medborgaren glömmes handläggaren lätt bort, mitt i all effektivitet.

## Skrivkurser

Det vanligaste sättet att få de anställda att skriva bättre är att anordna skrivkurser. Deltagarna i en skrivkurs brukar, åtminstone till att börja med, helst vilja diskutera skrivregler: Ska man skriva länsstyrelsen med stort eller litet I? Och språkfrågor: Är det korrekt att skriva ”innan midsommar”? Ska det inte heta ”före midsommar”? Och stilfrågor: Är det verkligen så förfärligt om en myndighet använder ett stelt och abstrakt språk? Det är ju ändå en myndighet. Sådana frågor måste deltagarna förstås få svar på, men det som är viktigt att diskutera på en kurs är helt andra saker. Ungefär så här kan en kursplan för en kurs om hur man skriver beslutsunderlag se ut:

- Mottagaranpassningen – om vikten av att skriva för läsarna och att ha ett tydligt syfte
- Perspektivet – politikernas, myndighetens, juristens, allmänhetens?
- Innehållet – hur man ger läsarna den information de behöver, varken mer eller mindre
- Dispositionen – hur man bygger upp texten så att det viktiga framhävs
- Förslagen till beslut och sammanfattningen – två centrala delar i ett beslutsunderlag
- Rubrikerna – vägvisare och intresseväckare
- Styckeindelningen – hur man underlättar läsningen med genomtänkt styckeindelning

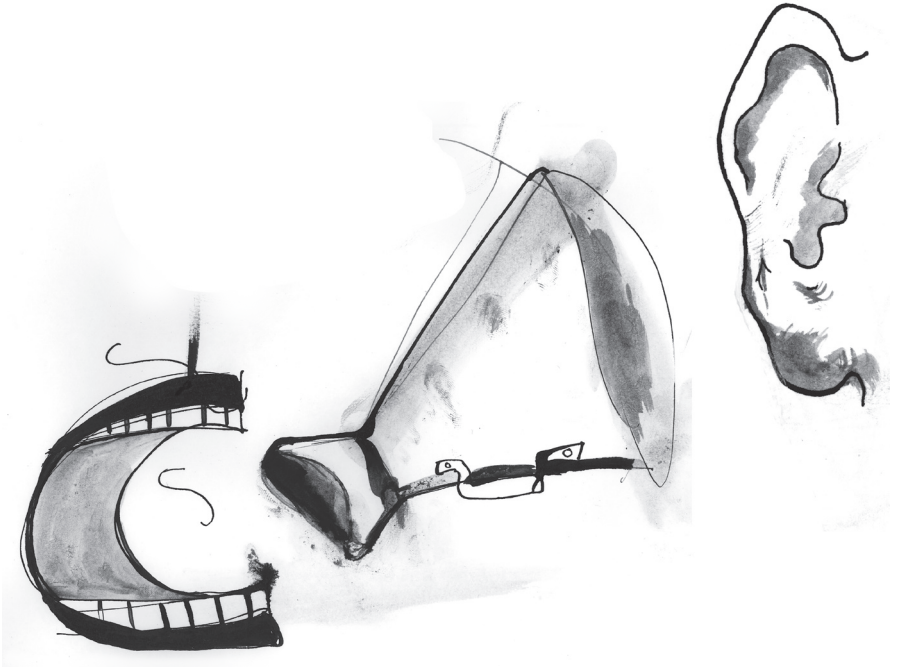
- Textbindningen – hur man gör texten till en sammanhängande helhet
- Befolkat och avfolkat språk
- Ordvalet – hur man väljer sina ord
- Meningsbyggnaden – hur man bygger meningar som bär fram budskapet
- Några vanliga skrivregler och språkriktighetsfrågor

Det är rimligt att ta avstamp i mottagaranpassningen och perspektivet. Språket får komma på sladden. Vad som är lämpligt i fråga om ordval och meningsbyggnad brukar ge sig av sig självt när deltagarna väl fått upp ögonen för att texter kan ha olika perspektiv och att läsarens perspektiv ofta är det mest effektiva.

## Viljan är god med det finns hinder

Även om skribenterna är villiga att ändra sitt sätt att skriva finns det förstås hinder, både fysiska och psykologiska:

- *Mallar* i datasystemet kan vara svåra, ibland omöjliga, att ändra för den enskilde handläggaren. Han eller hon inser kanske att mallen ger en dålig text, men tekniken gör det svårt att ändra den.
- *Tidsbrist* gör att handläggarna inte hinner skriva riktigt bra texter, även om de skulle vilja det. Det går snabbare att hänvisa till ett dokument än att sammanfatta det, att kopiera en fras ur en gammal text hellre än att skriva nytt.
- *Rädslan* för att besluten och underlagen inte ska bli juridiskt hållbara om man ändrar det invanda sättet att skriva gör att ineffektiva skrivsätt lever vidare.
- *Den kommunala identiteten* sitter delvis i språket. Ett exempel är att-satser, som kommunala tjänstemän alltid skrivit och som många därför gärna vill fortsätta med.
- *Ovilja att bli för personlig* styr ofta den språkliga utformningen. Standardspråk kan kännas för intimt, särskilt när man ska skriva om känsliga eller negativa saker. Då kan det vara skönt att gömma sig bakom ett officiellt språk.



## Resultatet blir bra med stöd från cheferna

Mitt huvudintryck är att kommuner är ett mycket tacksamt arbetsfält för en språkvårdare. Förutsättningarna är goda för att få resultat av språkarbete. För många anställda är det en stor lättnad att få skriva begripligt, att slippa använda formler och föråldrat språk. Och de tveksamma är ofta beredda att lyssna på argumenten för ett begripligt myndighetsspråk.

Det finns också utmärkta hjälpmedel. Klarspråksgruppens arbete har inspirerat många kommuner. Klarspråkstestet hjälper skribenterna att analysera sina texter. Det finns en hel del bra böcker att hämta stöd och goda exempel ur. Och det finns många sätt att gå tillväga på. Kommunerna kan hitta det sätt som passar dem bäst.

Men en förutsättning är nödvändig: Cheferna och juristerna på tunga poster måste delta i och stötta arbetet. Utan dem går det framåt med snigelfart, om det över huvud taget går framåt.

---

## Litteraturlista

- Lundin, Kerstin, Wedin, Åsa (2007): *Klarspråk i socialtjänsten. Hur man skriver lättlästa beslut, utredningar och journaler*. Stockholm. Gothia förlag
- Ehrenberg-Sundin, Barbro, Lundin, Kerstin, Westman, Margareta, Wedin Åsa (2003): *Att skriva bättre i jobbet. En basbok om brukstexter*. Stockholm. Norstedts Juridik
- Lundin, Kerstin, Wedin, Åsa (2000): *Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar*. Stockholm. Norstedts Juridik
- Lundin, Kerstin (1990): *Texter som når fram. En handbok för skribenter i Stockholms stad*. Stockholms stads utbildningscentrum
- Vist går det att förändra myndighetsspråket!* En rapport från Språkvårdsprojektet (1993). Allmänna förlaget.