

Skrivråd

afa
FÖRSÄKRING



Innehåll

Att tänka på innan du börjar skriva 5

Klargör syftet! Vad ska hända?	5
Vem ska läsa texten?	5
Vad är det för situation?	5
Vad ska läsaren veta eller göra efter att ha läst texten?	5

Skriv det viktigaste först 6

Att skriva begripligt och korrekt 6

Tips 7

Läs högt och be en kollega läsa	7
Lägg ner tid på texten	7

Låt värdeorden forma din text 8

Omtanke	8
Nytta	8
Enkelhet	8

Avbyråkratisera texten 10

Behåll verben	10
Använd tvådelade verbformer	10
Tydliggör substantiven	10
Befolka texten	10

Gör din text informativ och intressant 11

Blanda långa och korta meningar	11
Bind ihop texten	11
Rubriken ska fånga det viktigaste	11
Dela upp texten i stycken	11
Specifikt för brev	11

Välj korta ord 12

Skriva AFA Försäkring eller vi?	12
Skriv du eller ni	12
Fackspråk – nödvändigt?	12
Skriv korta prepositioner	12
"Skrytfenor"	12
Vi använder "ska"	12
Och/eller – skillnad mellan blankett eller löpande text	12

Krångla inte till texten i onödan 13

Layout 14

Typsnitt	14
Punktlistor	14

AFA Försäkring i text 15

AFA Försäkring – hur skrivs det?	15
AFA Försäkring – bolagsnamnen	15
Våra försäkringar	15

Fler råd 16

Förkortningar	16
Datum	16
Klockslag	16
Tal – med siffror eller bokstäver?	17
Genitiv vid initialförkortningar	17
Stor eller liten bokstav?	17
Avtava inte i onödan	17

Följ myndigheternas skrivregler 18

Svarta listan 19

Att skriva bra handlar om att kommunicera väl

Du ska hjälpa din kollega eller kund att lösa en uppgift på enklast tänkbara sätt – till exempel att förstå ett beslut, eller att skicka in rätt kompletterande uppgifter.

Vi ska både vara korrekta och lätta att förstå när vi skriver. Kunderna ska helst slippa läsa en text flera gånger, ringa oss och ställa frågor, eller i värsta fall missförstå så att de inte får rätt hjälp eller ersättning.

Det är också viktigt att vi har ett gemensamt uttryckssätt för allt som vi kommunicerar från AFA Försäkring.

Dessa skrivråd är ett stöd för dig när du till exempel skriver brev, e-post, på sociala medier eller rapporter. Vi hoppas att du får nytta av dem.

/Kommunikationsenheten



Att tänka på innan du börjar skriva

Klargör syftet! Vad ska hända?

Vad vill du ska hända när mottagaren har läst din text? Det är viktigt att du anstränger dig för att skriva så att mottagaren förstår budskapet.

Vem ska läsa texten?

Det är viktigt att tänka på vem eller vilka det är som ska läsa texten. Är det en försäkrad eller en expert inom ditt område? Är det flera personer med olika bakgrund som ska läsa din text? Hur intresserade är de? Vad har de för kunskaper om ämnet? Det är läsarens behov och kunskaper som avgör vad, hur och i vilken ordning du ska skriva textens olika delar. Fundera också över vilken information läsaren egentligen behöver. För mycket text riskerar att skymma budskapet.

Vad är det för situation?

Handlar det om läsare som kan vara i en särskilt känslig situation? Ska du förmedla glada nyheter? Är det anhöriga till en avliden person eller brev till en svårt sjuk?

Vad ska läsaren veta eller göra efter att ha läst texten?

Vad vill du berätta och varför? Ska läsaren kontrollera och ta ställning till uppgifter? Höra av sig om något är felaktigt eller inte göra någonting alls?

Skriv det viktigaste först

I alla typer av texter är det bra att börja med det viktigaste. Det underlättar för läsaren om du börjar med att presentera dina slutsatser innan du redogör för hur du kom fram till dem. Börja med till exempel beslutet och inte med bakgrunden.

Skriv gärna en kort sammanfattning i början om du skriver en längre text. I en sådan text kan det också vara bra att även i enskilda stycket börja med det viktigaste. Det underlättar inte bara för läsaren utan hjälper även dig som skribent att strukturera texten bättre.

Att skriva begripligt och korrekt

AFA Försäkrings kärnverksamhet är försäkringar. Att beskriva dessa förutsätter ett juridiskt kunnande. Ofta kan det vara svårt att beskriva de komplicerade reglerna och undantagen. Men vi måste försöka – det är en svår men en rolig utmaning! Regler som kunderna inte förstår blir meningslösa, och omöjliga att följa. Vad tror du konsekvenserna kan bli om våra kunder inte förstår vad vi skriver?

Visste du förresten att Sveriges myndigheter enligt lag ska uttrycka sig "vårdat, enkelt och begripligt"?

Tips!

Läs högt och be en kollega läsa

De mest rutinerade skribenterna missar när de skriver eller syftar fel. Det är ingen tävling – det ska bli bra.

Tips 1

Läs högt för dig själv. Då märker du lättare om texten behöver ändras för att flyta bättre.

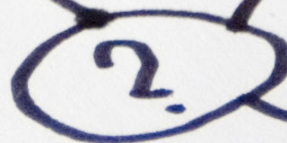
Tips 2

Be en kollega läsa och komma med synpunkter.

Lägg ner tid på texten

Om du lägger ner lite extra tid och omsorg på din text är chansen större att den blir bättre och läsaren förstår det du skrivit. Vad händer om läsaren inte förstår? Blir det mer jobb för dig eller dina kollegor? Mer mejl och telefonsamtal att svara på? Mer att utreda?

Det finns många metoder att strukturera det du ska skriva innan du börjar, till exempel tankekartor eller att punkta upp nyckelorden. Hitta den metod som passar dig bäst.



Låt värdeorden forma din text

A white card with the AFA FÖRSÄKRING logo in blue. The logo consists of the word 'afa' in a bold, lowercase sans-serif font, with 'FÖRSÄKRING' in a smaller, uppercase sans-serif font below it. The card is placed on a dark, textured surface.

afa
FÖRSÄKRING

Du kan använda AFA Försäkrings värdeord som ett stöd när du skriver brev till våra kunder.

Omtanke

Vi ser, lyssnar aktivt, hjälper, bryr oss om. Omtanke är hur vi bemöter våra kunder, intressenter och inte minst varandra. Både verbalt och skriftligt.

Nytta

Gör vi nytta för våra kunder, så gör vi nytta på hela den svenska arbetsmarknaden. Nyttan är det värde som en kund får ut av vår verksamhet.

Enkelhet

Vi ska vara enkla att nå och förstå. Vi ska vara enkla att kontakta och att ha att göra med. Enkelhet är vår förmåga att lösa problem effektivt och att förenkla vårt arbetssätt.



Omtanke
Nytta
Enkelhet

Avbyråkratisera texten

Innehåller din text facktermer som ska läsas av personer utanför organisationen? Fundera på om några av termerna kan ersättas med begripligare motsvarigheter eller rentav uteslutas.

Behåll verben

Verbet uttrycker handlingen och är därför det viktigaste ordet i meningen. Gör inte om verben till substantiv, genom så kallad substantivering. Texten blir tyngre, ofta onödigt lång och det blir svårare att förstå vem som står bakom en handling. När ett enkelt verb som betala görs om till substantivet betalning krävs ett nytt verb för att du ska kunna bilda en begriplig mening.

Exempel:
Utbetalning sker.

Skriv hellre:
Vi betalar ut.

Använd tvådelade verbformer

Verb som utbetala/betala ut, översända/sända över och utge/ge ut betyder samma sak i båda formerna. Använd hellre den ledigare tvådelade formen.

Tydliggör substantiven

För att texten ska bli tydlig och lätt att förstå bör du använda substantiv med bestämd artikel/form.

Exempel:
Utredning av ärendet är nu klar.

Skriv hellre:
Utredningen av ärendet är nu klar.

Befolka texten

Skriv personligt och konkret med aktiva verbformer, istället för att gömma dig i opersonliga passivformer. Det blir ett sätt att gå ifrån det abstrakta och opersonliga.

Exempel:
Så snart du har lämnat uppgifterna kommer din ansökan fortsätta att behandlas.

Skriv hellre:
Så snart du har lämnat uppgifterna kommer vi att fortsätta behandla din ansökan.

Gör din text informativ och intressant

Blanda långa och korta meningar

Skribenter får ofta rådet att skriva kortare meningar för att texten ska bli lättare att läsa. Riktigt så lätt är det inte. Använder man bara korta meningar blir texten lätt oharmonisk, stötig och svåräst. Det bästa resultatet får man om man blandar långa och korta meningar. Kom ihåg att det du skriver i en kort mening betonas starkare än den övriga texten.

Bind ihop texten

För att budskapet ska nå fram är det viktigt att de samband du har tänkt dig blir synliga även för läsaren. Samband signaleras bland annat med hjälp av bindeord. Med hjälp av bindeorden skapar du också flyt i texten.

Utan textbindning blir texten lätt till ett upprästande av fakta utan inbördes samband. Bindeorden hjälper dig att skapa en röd tråd och att signalera till exempel vad som är orsak och verkan. På grund av..., Eftersom..., En annan syn på..., AFA Försäkring har även..., eller i samband med... Bindeorden används för att peka på vad det föregående stycket handlar om.

Exempel:

*Du kan inte få någon ersättning.
Försäkringsskyddet har upphört att gälla.*

Skriv hellre:

Du kan inte få någon ersättning eftersom försäkringsskyddet har upphört att gälla.

Rubriken ska fånga det viktigaste

Informativa rubriker kan hjälpa läsaren att finna vad han söker. En bra rubrik beskriver tydligt innehållet i texten och är dessutom kortfattad. Den väcker också intresse och lockar till läsning. Förutom rent informativa rubriker kan man också använda sig av frågor, uppmaningar eller påståenden som rubriker. Valet avgörs av vilken typ av text det handlar om.

I en längre text kan det vara bra att använda mellanrubriker. Med hjälp av mellanrubriker strukturerar du upp texten ytterligare och underlättar på så sätt för läsaren.

Dela upp texten i stycken

Syftet med att dela in en text i stycken är att skilja olika resonemang från varandra. Det är viktigt att inte samla för mycket information i en mening eller inom ett stycke. En bra regel att hålla sig till är att låta en tanke bilda en mening. Likaså ska ett resonemang bilda ett stycke.

Specifikt för brev

Alla brev avslutas med: *Om du har några frågor är du välkommen att kontakta oss/mig.*

Eller: *Om ni har några frågor är ni välkomna att kontakta oss/mig.*

*Med vänlig hälsning
Bolagets namn,
Avdelning
Namn Efternamn
08-696 XX XX*

Välj korta ord

AFA Försäkrings texter ska vara moderna och lätta att förstå. Skriv därför så korta ord som möjligt om det inte ändrar betydelsen.

Skriva AFA Försäkring eller vi?

I alla sammanhang när du fattar beslut, reglerar skador, beställer varor och så vidare ska de enskilda bolagen stå som avsändare. Det är bara i undantagsfall AFA Försäkring ska stå som avsändare, exempelvis vid inbjudningar och allmän information om organisationen. I båda fallen ska din egen signatur stå sist. I löpande text går det bra att skriva vi.

Skriv du eller ni

Vi använder konsekvent du med liten bokstav eller ni om texten vänder sig till flera personer.

Fackspråk – nödvändigt?

Innehåller din text facktermer och ska läsas av personer utanför organisationen? Fundera då noga och överväg om några av termerna kan ersättas med begripligare motsvarigheter – eller rentav uteslutas.

Skriv korta prepositioner

Ersätt långa prepositioner som angående, avseende, beträffande, rörande, gällande med kortare motsvarigheter.

Exempel:

Frågor angående...

Skriv hellre:

Frågor om...

"Skrytfenor"

Onödiga ändelser som -sättning och -ställning kallas skrytfenor, eftersom de verkar göra orden lite märkvärdigare. I stället gör de texten abstrakt och svårare att läsa. Målsättning, problemställning och forskningsverksamhet är längre än de behöver vara, eftersom det oftast går lika bra att skriva mål, problem och forskning. Samma resonemang gäller onödiga första-velser. Det är bättre med ändra och behålla än förändra och bibehålla.

Vi använder "ska"

Det finns ingen betydelseskillnad mellan ska och skall, det är bara en fråga om stilnivå. Vi använder det ledigare ska.

Och/eller – skillnad mellan blankett eller löpande text

Snedstreck anger alternativ och kan gärna användas i blanketter och liknande texter. Men när du i en löpande text vill ange alternativ är det bättre att skriva ut – eller välja en annan formulering.

Krångla inte till texten i onödan

DET MÅSTE ANSES VARA
AV UTOMORDENTLIG
IMPORTANS ATT VARJE
INDIVIDS TEXTER,
KORRESPONDENS OCH
ANNAT SKRIVET MATERIAL
INTE KOMPLICERAS UTAN
ATT ANLEDNING SÅ
FÖRELIGGER.

^{ej}
Låt stå!

Layout

Typsnitt

Century Schoolbook

Vårt hustypsnitt är Century Schoolbook. Det används främst i brödtext i allt material som skall tryckas eller publiceras som pdf.

Typsnittet finns endast på kommunikationsavdelningen och tryckerier. I de fall Century Schoolbook inte kan användas – ersätt med Times New Roman.

Times New Roman

Times New Roman finns i alla arbetsplatsdatorer. Det används till material som skapas i din PC, till exempel brev och rapporter som inte ska tryckas.

Helvetica Neue

Helvetica Neue använder vi till rubriker och korta informativa texter (t.ex. i tabeller, faktarutor och bildtexter) i allt material som ska tryckas eller publiceras som pdf.

Typsnittet finns endast på kommunikationsavdelningen och tryckerier. I de fall Helvetica Neue inte kan användas – ersätt med Arial.

Arial

Arial finns i alla arbetsplatsdatorer. Det använder du när du gör presentationer i PowerPoint och för rubriker i mallar och blanketter.

Punktlistor

- Med punktlistor kan du lyfta fram det väsentliga i texten, sammanfatta ett resonemang eller förklara ett komplicerat förhållande.
- Vid långa uppräkningslistor blir det tydligare om du använder en punktlista istället för att skriva allt i löpande text.
- Består punkterna av enstaka ord bör de skrivas med små bokstäver. Då är det också onödigt med kommatecken eller ordet och i slutet av punkterna.
- Består punkterna av en eller flera hela meningar börjar du med stor bokstav och slutar med punkt. Då bör alla punkter i listan skrivas lika, även de som är kortare bör ha stor bokstav och avslutas med punkt.
- Tänk på att alla punkter i en punktlista ska ha samma språkliga form.

AFA Försäkring i text

AFA Försäkring – hur skrivs det?

AFA Försäkring skrivs alltid ut i sin helhet.

AFA Försäkring

AFA skrivs med stora bokstäver (versaler) och Försäkring med stort "F". Tänk på att hålla samman hela namnet på en och samma rad så långt det är möjligt.

Vanligt förekommande i press, men felaktigt:

~~Afa Försäkring AFA
afa försäkring Afa
afa Försäkring~~

AFA Försäkring – bolagsnamnen

De olika bolagen skrivs alltid ut i sin helhet och AFA skrivs alltid med stora bokstäver (versaler).

AFA Livförsäkring

AFA Sjukförsäkring

AFA Trygghetsförsäkring

Våra försäkringar

De olika försäkringarnas namn skrivs alltid först i klartext och därefter med förkortning i versaler inom parentes.

Trygghetsförsäkring vid arbetsskada (TFA)

Avtalsgruppsjukförsäkring (AGS)

Försäkring om avgångsbidrag (AGB)

Tjänstegrupplivförsäkring (TGL)

Föräldrapenningtillägg (FPT)

När du en gång har förklarat förkortningen går det bra att använda enbart den.

TFA

AGS

AGB

TGL

FPT

Fler råd

Förkortningar

Grundregeln är att vi ska undvika förkortningar i våra texter. De kan missförstås och ger dessutom ett avbrott i läsningen. Skriv därför hellre ut orden – det tar inte mycket längre tid.

Ibland kanske du ändå behöver använda förkortningar, till exempel i tabeller, parenteser och fotnoter. Var då så tydlig som möjligt genom att sätta ut punkt efter förkortade uttryck, till exempel kap. (kapitel) och bil. (bilaga). Var noga med punkterna så att m.m. (med mera) inte blir till mm (millimeter) och fr.o.m. till from.

Så här skriver vi förkortningar:

bl.a.	– bland annat	o.s.v.	– och så vidare
d.v.s.	– det vill säga	p.g.a.	– på grund av
etc.	– etcetera	s.k.	– så kallad(e) – så kallat
fr.o.m.	– från och med	t.ex.	– till exempel
m.fl.	– med flera	t.o.m.	– till och med
m.m.	– med mera		

Datum

Datum kan anges på flera sätt. I löpande text är det tydligaste och lämpligaste sättet att skriva ut månadens namn med bokstäver, den 19 februari 2017. I brevhuvuden och liknande ska du skriva 2017-02-19.

Skriv inte:

Vi har stängt från och med den 23 december till och med den 6 januari.

Skriv hellre:

Vi har stängt under perioden 23 december-6 januari 2017.

Klockslag

När du vill ange klockslag använder du siffrorna 0.00-24.00, till exempel 9.45. Om du vill ange tiden i timmar, minuter och sekunder skriver du på följande sätt klockan 14.02.36. Vid hela timmar kan du skriva klockan 18.



Den här texten skrevs den 7/2 kl halv 10 och innehåller flera fel, t e x denna avstavning.

Den här texten skrevs 7 februari klockan 9.30 och innehåller inga fel, till exempel ingen ful avstavning.

Tal – med siffror eller bokstäver?

Tal i löpande text skrivs med bokstäver till och med tolv och med siffror från och med 13 och alltid vid mått, till exempel: 100 kronor eller 7 mil. Tänk på att alltid vara konsekvent i ett och samma stycke eller vid en uppräkningslista och skriv alla tal antingen med siffror eller bokstäver. I tabeller av olika slag skrivs tal med siffror. Börja inte meningar med siffror.

Skriv inte:

58 procent av männen svarade inte.

Skriv hellre:

Av männen var det 58 procent som inte svarade.

Skriv inte:

2 800 enkäter har kommit in.

Skriv hellre:

Det har kommit in 2 800 enkäter.

Genitiv vid initialförkortningar

Vid initialförkortningar anges genitiv med kolon och s, till exempel **LO:s** ordförande. Om initialordet slutar på s lämnas genitiven omarkerade till exempel **AMS** generaldirektör, **AFA Försäkrings** kommunikationsenhet.

Stor eller liten bokstav?

Namn på organisationer, företag, föreningar och tidningar ska du skriva enligt deras egen praxis. Centrala myndigheter och andra organ som är ensamma i sitt slag i landet skrivs med stor bokstav.

Läs vidare i Svenska skrivregler som ges ut av Språkrådet om du känner dig osäker.

Avstava inte i onödan

Syftet med avstavningar är att göra raderna i en text ungefär lika långa. En text med många avstavningar blir dock sönderbruten och svår att läsa. Avstava därför inte i onödan. Om du ändå måste avstava, lita inte alltid på datorns förslag på avstavningsställe. Datorn tar ofta större hänsyn till rent grafiska faktorer än till vad som är bäst för läsförståelsen.

För att undvika bindestreck mitt i texten efter en omformatering kan du i Word använda så kallade mjuka bindestreck. De syns alltid på skärmen, men på utskriften endast om de hamnar längst ut till höger (Ctrl + -).

Titta i Svenska Akademiens ordlista eller i Språkrådets avstavningslexikon om du undrar var ett ord kan avstavas.

Följ myndigheternas skrivregler

En förteckning över de viktigaste språkvårdsorganen i Sverige finns på www.sprakochfolkminnen.se

Se även:

Myndigheternas skrivregler

<http://www.sprakochfolkminnen.se>

Skriv in "Myndigheternas skrivregler" i sökrutan

Svarta listan

<http://www.regeringen.se>

Skriv in "Svarta listan" i sökrutan

TT:s språkregler

<https://info.tt.se/tt-spraket>

Läsbarhetsindex (LIX)

<http://www.lix.se>

Läsbarhetsindex (LIX) kan användas för att få uppfattning om hur lätt eller svår en text är att läsa. LIX är baserat på medeltalet ord per mening och andelen långa ord (ord med fler än 6 bokstäver) uttryckt i procent. Det finns flera olika läsbarhetsindex, men i Sverige är LIX det mest använda. LIX utvecklades på 1960-talet av pedagogikforskaren Carl-Hugo Björnsson.

Svarta listan

Undvik

Skriv hellre

ankomma	ska eller ha till uppgift att
anmoda	uppmåna
avge	ge (bud)
avge yttrande	lämna (rapport), yttra sig
avsända	sända/ skicka (iväg)
beakta	tänka på/ta hänsyn till
bereda	ge
beskaffenhet	art/slag/sort
erfara	få veta
erfordras	behövs/ krävs/ är nödvändig
vidta erforderliga åtgärder	vidta nödvändiga åtgärder/ vidta de åtgärder som behövs
erhålla	få
erhålla uppdrag	få i uppdrag
erlägga	betala
föreligga	finnas
det föreligger inget samband	det finns inget samband
icke/ ej	inte
inhämta upplysningar	skaffa/begära upplysningar, förklaringar eller yttranden
inkomma med	lämna in/ skicka in
insända	skicka in
jämlikt	enligt
meddela tillstånd	ge/ bevilja tillstånd
nyttja	använda
underlåta	låta bli/ avstå
uppbära	få/ ha
utgå (ersättning utgår)	ersättningen betalas (ut)/ lämnas
åtnjuta	få/ ha
äga	ha rätt att



9 av 10 är försäkrade genom jobbet

POSTADRESS **AFA Försäkring 106 27 Stockholm** • BESÖKSADRESS **Klara Södra Kyrkogata 18**
KUNDCENTER **0771-88 00 99** • VÄXEL **08-696 40 00** • afaforsakring.se