

SPROGMUSEET

Redaktør: Ole Stig Andersen



Godt sprog giver tilfredse kunder

 Af [Christina Holgård Sørensen](#) 15. februar 2012 • I kategorien [Klarsprog](#)

Der kan være mange gode grunde til at arbejde systematisk med sproget i virksomheder. I SKAT gør vi det, fordi det kan betale sig. Siden 2008 har vi omskrevet en lang række standardbreve, så de er blevet mere forståelige og imødekommende. Målet er mere tilfredse kunder og færre opkald.

I SKAT har vi undersøgt effekten af at skrive gode breve og fundet ud af, at det kan betale sig. Forståelige og imødekommende tekster er vejen frem, hvis vi vil have mere tilfredse kunder og færre opkald. Det er baggrunden for, at SKAT har skrevet over 4000 tekster om – og at flere er på vej. (Under artiklen ses et eksempel på hvordan et standardbrev lød før, og hvordan det lyder nu).



Skat

Borgerne vil have forståelige og imødekommende breve

For at undersøge effekten af at arbejde med sproget har vi i samarbejde med analysefirmaet [Capacent Epinion](#) sendt en traditionel og en ny rykker til to grupper på hver 1000 personer. Det nye brev var en omskrevet version af det traditionelle og fulgte retningslinjerne i [SKATs sprogpolitik](#).

Resultatet var, at modtagerne af det nye brev på alle områder var mere tilfredse med brevet end modtagerne af det traditionelle brev. Fx opfattede 68 procent det nye brev som den høflige påmindelse, det er, mens det kun gjaldt for 56 procent af modtagerne af det traditionelle brev. Hele 61 procent af modtagerne af det traditionelle brev brugte tre minutter eller derover på at læse det – mens det kun gjaldt for 46 procent af dem, der fik det nye brev. Der var også færre modtagere af det nye brev, der havde behov for at ringe til SKAT efterfølgende.

Gode breve skaber handlekraftige borgere

En anden af vores undersøgelser tyder på, at forståelige og imødekommende tekster også kan have en effekt på længere sigt. Vi undersøgte, hvordan modtagerne opfattede et brev om, at vi trak en del af deres løn som betaling på deres gæld. Igen havde vi et traditionelt og et nyt brev, som blev sendt til to forskellige grupper. Derefter interviewede vi de to grupper, og selvom begge grupper forstod budskabet i brevet, så var deres reaktion på det meget forskellig.

Modtagerne af det traditionelle brev følte, at de kæmpede forgæves mod systemet, og at de ingen mulighed havde for at ændre på deres situation. Personerne i den anden gruppe var langt mere handlekraftige og i stand til selv at tage ansvar for situationen og prøve at løse problemerne.

De to undersøgelser tyder på, at det offentlige ikke alene kan spare ressourcer på at skrive forståeligt og imødekommende, men også kan forbedre kundernes tilfredshed, bl.a. ved at give plads til at man kan tage ansvar for sin egen situation.

Gode tekster på nettet

I SKAT vil vi nu kaste os over teksterne på skat.dk og gøre dem så forståelige, at modtagerne ikke behøver at klikke på Kontakt, når de møder teksten. Her bliver det meget let at justere teksterne efter modtagerens behov, fordi vi konstant kan måle trafikken på hjemmesiden og se, hvilke tekster der bliver valgt til og fra, og hvilke der fører til ønske om kontakt. Vi ses på skat.dk.

Christina Holgård Sørensen
Projektleder for Godt sprog i SKAT

Dette brev er et af de mange, som Projekt Godt sprog i SKAT har skrevet om de seneste år. Brevet her vandt [Erhvervsproprisen](#) for 2010. Sådan lyder brevet nu:

SKAT vil trække i din løn som betaling på din gæld

Vi har tidligere skrevet til dig, at du har en gæld. Da du ikke har betalt beløbet, forbereder vi dig på, at vi vil trække en del af din løn som betaling på gælden. Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed, når vi trækker i din løn, kan du inden 15 dage udfylde og sende os det budgetskeema, vi har vedlagt.

Du skylder følgende beløb:

Gæld	Beskrivelse	Periode	Modtaget i SKAT	Beløb
Restskat		Forfald 1.10.2012	05.11.2012	1.200,00
	Inddrivelsesrenter	Fra 26.12.2012		

Seneste sprognyheder

4/5	Sprogforskerne fandt en skat i skoven politiken.dk
27/4	Lille indsats styrker små børns sprog www.dr.dk
26/4	Lad os komme det danske 'jantekomma' til livs politiken.dk
23/4	Ud med sproget - Berlingske Mener www.b.dk
20/4	Unikt runefund i centrum af Odense videnskab.dk
4/1	John Holm, Pioneer in Linguistics, Dies at 72 www.nytimes.com
10/8	Young women, give up the vocal fry and reclaim your strong female voice www.theguardian.com
20/5	Bill Funding Native Language Programs Passes mtpr.org
17/5	Sounds Of The Pilbara II: Songs In Language finishes recording - WAM - West Australian Music wam.org.au
13/5	Seven US Senators Introduce Bill to Promote Preservation of American Indian Languages - Native News Online nativenewsonline.net

FLERE NYHEDER >>>

Verdens sprog på Sproguseet.dk på et større kort

Mere i kategorien 'Klarsprog'

Et sprog til at tale om alt
Virker sprogpolitikken?
Slut med cancellistil i Norge?
Dagens nyheder i et letlæst sprog

Nye kommentarer

Arturo til Hebraisk: Et genoplivet sprog eller et nyt sprog?
Yunus til Two Turkish Loanwords in Swedish
Sonstige til Den Danske Ordbog på nettet
Mads Haupt til Er det forkert at splitte sammensatte ord?
Monica Scheuer til Jødiske efternavne
jane til Jødiske efternavne
Inglês til Sprogene i Mozambique
Birgit Eggert til Hvad er der blevet af Maren?
Grethe Movsing til Hvad er der blevet af Maren?
Henrik Klindt-Jensen til Ded borrihjolmska måled

Artikler om

				12,00
	Oprettelsesgebyr			100,00
Parkeringsafgift	Parkering 345677	07.08.2012	15.11.2012	700,00
	Inddrivelsesrenter	Fra 26.12.2012		7,00
	Oprettelsesgebyr			100,00
Rykkergebyr		17.11.2012	17.11.2012	140,00
I alt				2259,00

Vi vil trække en procentdel af din løn

Vi vil trække x % af din løn som betaling på gælden. Procenten bliver lagt oven i trækprocenten på dit skattekort, og beløbet bliver betalt til SKAT sammen med din A-skat. Du skal altså ikke selv gøre noget for at betale beløbet.

Du kan finde reglerne i inddrivelsesbekendtgørelsens kapitel 5 og i inddrivelseslovens § 10.

Du kan sende et budgetskema inden 15 dage

Hvis du mener, at du ikke har et rimeligt beløb til rådighed fremover, skal du udfylde det budgetskema, vi har vedlagt, og sende det til os inden 15 dage. Sammen med budgetskemaet skal du sende dokumentation for dine indtægter og udgifter. Dokumentation for dine indtægter kan være kopi af lønsedler for de seneste tre måneder for dig selv og dem, du eventuelt lever sammen med. Dokumentation for dine udgifter kan være de regninger, du senest har betalt.

Når du har sendt materialet, vurderer vi igen, om vi vil trække i din løn. Vi sender dig herefter et nyt brev med vores afgørelse. Hvis du ikke sender os budgetskemaet inden 15 dage, trækker vi den procent af din løn, som vi har varslet i dette brev.

Sådan fastsætter vi, hvor stor en procentdel af din løn vi trækker

Vi har vurderet, hvad du kan betale på baggrund af din årsindkomst, som vi har opgjort til x kr. efter skat.

Årsindkomsten har vi beregnet ud fra din årsopgørelse for xxxx.

Du skal med denne indkomst betale x % af din årlige indkomst *efter* skat, og det svarer til, at vi trækker x % af din A-indkomst *før* skat. Din A-indkomst *før* skat har vi opgjort til x kr.

Du kan finde reglerne i inddrivelsesbekendtgørelsens § 8.

Hvis din indkomst ændrer sig

Hvis din indkomst ændrer sig på et senere tidspunkt, kan vi ændre den procent, vi trækker i din løn. Hvis vi vil forhøje procenten, sender vi dig et brev.

Hvis du har spørgsmål

Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte SKAT Inddrivelsescentret på telefon 70 15 73 04. Du kan hele døgnet orientere dig om din gæld på www.skat.dk à *TastSelv Borger* à *Selvbetjening restancer*.

Love og regler

Du kan finde love og regler i inddrivelsesloven og inddrivelsesbekendtgørelsen på www.retsinfo.dk og i inddrivelsesvejledningen på www.skat.dk à *Rådgiver* à *Juridiske vejledninger* à *Inddrivelsesvejledning*.

Med venlig hilsen

SKAT

Inddrivelsescentret

Tidligere lod brevet sådan:

Varsel om lønindeholdelse til dækning af restance

Du har ikke reageret på vores tidligere henvendelse, og vi skal derfor meddele dig, at vi agter at foretage lønindeholdelse hos dig.

Restgælden på din restance udgør x kr. pr. dagsdato.

Lønindeholdelsesprocent

Vi kan foretage lønindeholdelse hos dig med x % efter reglerne i kapitel 5 i bekendtgørelse nr. 1365 af 19.12.2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesbekendtgørelsen) jf. § 10 i lov nr. 1333 af 19.12.2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige (inddrivelsesloven).

Lønindeholdelsesprocenten vil blive lagt oven i din trækprocent på dit skattekort, og lønindeholdte beløb bliver indbetalt til SKAT samtidig med indbetalingen af din A-skat.

Fastsættelse af lønindeholdelsesprocenten

Din betalingsevne er fastsat på baggrund af din årsindkomst, som er opgjort til «årlig» kr. Det er oplysninger fra indkomstregisteret om din indkomst for «måned_år», som er omregnet til denne årsindkomst. Du skal med denne indkomst betale «afdragsprocent»% af din årlige nettoindkomst.

Da vi lønindeholder med en procentdel af din A-indkomst *før* skat, har vi omregnet denne procent til ovennævnte lønindeholdelsesprocent på grundlag af en teknisk beregnet årsindkomst på «teknisk»kr. På denne måde sikrer vi, at vi lønindeholder med højest det beløb, som du efter dine indkomstforhold skal betale.

Hvis dine indkomstforhold ændrer sig, før eller efter iværksættelsen af lønindeholdelsen, kan vi ændre lønindeholdelsesprocenten. En forhøjelse vil først ske efter et nyt varsel.

aktuelle sprog Alfabeter Anmeldelser arabisk

Biblen bogstaver børn Danmark **Dansk** Dialekter

engelsk esperanto Formidling fransk identitet

konsonanter Medier modersmål Musik Navne norsk **Ord**

ordbøger ordforråd oversættelse Plansprog religion

romanske sprog russisk Sjøv skriftsprog sprogdød Sproggeografi

sprogkort **Sprogpolitik** sprogteknologi

svensk truede sprog tv tyrkisk tysk Udtale

Underholdning video vokaler

Arkiv	Resources
januar 2015	Ethnologue: Languages of the World
december 2014	Forvo – All the Words in the World. Pronounced.
november 2014	LL-Map: Language and Location
maj 2014	Minority Rights Group
marts 2014	OmniGlot. Writing Systems and Languages of the World
februar 2014	UNESCO Atlas of the World's Languages in Danger
oktober 2013	World Atlas of Linguistic Structures (WALS)
august 2013	
marts 2013	
januar 2013	
december 2012	
november 2012	
oktober 2012	
september 2012	
juli 2012	Bogstavlyd
juni 2012	Dansk sprognævn
maj 2012	Den danske ordbog
april 2012	Dialekt.dk
marts 2012	dk.kultur.sprog
februar 2012	Korpus.dk
januar 2012	Nye ord i dansk på nettet (NOID)
december 2011	Ordbog over det danske sprog
november 2011	Ordned. Dansk sprog i ordbøger og korpus
oktober 2011	Sproget.dk
september 2011	Svenska Akademien
august 2011	Ø (Schwa.dk)
juli 2011	
juni 2011	
maj 2011	
april 2011	
marts 2011	
februar 2011	
januar 2011	
december 2010	
november 2010	
oktober 2010	
september 2010	
juni 2010	
maj 2010	
april 2010	
marts 2010	
februar 2010	
januar 2010	
december 2009	
november 2009	
oktober 2009	
september 2009	
august 2009	
juli 2009	
juni 2009	

maj 2009

april 2009

marts 2009

Budgetskema

Hvis du mener, at lønindeholdelsen ikke giver dig og din eventuelle husstand et rimeligt rådighedsbeløb, skal du inden 15 dage udfylde og returnere det vedlagte budgetskema. Sammen med budgettet skal du vedlægge dokumentation for dine udgifter og kopi af de seneste tre lønsedler for hele din husstand.

SKAT vil på baggrund af de indsendte oplysninger vurdere, om lønindeholdelse kan gennemføres og med hvilken lønindeholdelsesprocent.

Hvis vurderingen af dit budget viser, at der kan foretages lønindeholdelse hos dig med en højere procent end angivet i dette varsel, kan SKAT foretage lønindeholdelse hos dig med den højere procent. Du vil så modtage et nyt varsel fra SKAT inden vi træffer afgørelse om lønindeholdelse.

Varslingsfrist

Hvis du ikke inden de 15 dage indsender budgetskemaet, vil SKAT iværksætte lønindeholdelse hos dig i overensstemmelse med dette varsel. Du vil modtage en skriftlig afgørelse fra os med en klagevejledning i forbindelse med, at vi iværksætter lønindeholdelsen.

Tilbagekaldelse af lønindeholdelsen

Lønindeholdelsen vil blive tilbagekaldt, når restancen er indfriet. Vi skal gøre opmærksom på, at der kan blive lønindeholdt mere end restgældens størrelse i den måned, hvor din restance er færdigbetalt.

SKAT kan anvende et overskydende beløb til dækning af andre restancer, for hvilke der kunne være truffet afgørelse om lønindeholdelse, jf. inddrivelseslovens § 10, stk. 7. Resterende beløb som ikke modregnes vil blive udbetalt til dig.

Selvom du begynder at modtage A-indkomst, der ikke kan foretages lønindeholdelse i, fx kontanthjælp og SU, jf. Inddrivelsesbekendtgørelsen § 12 tilbagekalder SKAT ikke lønindeholdelsen. Lønindeholdelsen vil i denne situation blive inaktiv og vil først blive aktiv igen på det tidspunkt, hvor du modtager A-indkomst, der kan foretages lønindeholdelse i. Har din betalingsevne ændret sig på dette tidspunkt, skal du rette henvendelse til SKAT med henblik på at få foretaget en vurdering af din betalingsevne.

Telefon eller selvbetjening

Har du spørgsmål, kan du ringe til os på telefon 70 15 73 04 alle hverdage kl. 10 – 15. Du kan hele døgnet betjene dig selv på *Selvbetjening restancer* ved at vælge *TastSelv Borger* på www.skat.dk/selvbetjening.

Hvor kan jeg finde reglerne

Du kan finde reglerne om lønindeholdelse på www.retsinfo.dk og i inddrivelsesvejledningen på www.skat.dk (Rådgiver → Juridiske vejledninger → Inddrivelsesvejledning).

Med venlig hilsen

SKAT

Inddrivelsescentret

Læs også:

1. [Et sprog til at tale om alt](#) Nye bibeloversættelser får altid hårde ord med på vejen lige når de udkommer. For det religiøse sprog skal man ikke røre ved. Det skal helst blive ved med at være...
2. [Slut med cancellistil i Norge?](#) Den norske pendant til Dansk Sprognævn, Norsk Språkråd, har set sig gal på det formelle og opstyltede sprog, som det offentlige i Norge alt for ofte bruger. Derfor har rådet...
3. [Dagens nyheder i et letlæst sprog](#) Netavisen ligetil.nu er en gratis netavis for unge og voksne, der har svært ved at læse almindelige aviser og deres hjemmesider. ligetil.nu bliver opdateret i dagtimerne på alle hverdage og...
4. [Virker sprogpolitikken?](#) Det offentlige bliver tit anklaget for at skrive for uforståeligt, for komplekst, for uvenligt – kort sagt: for dårligt. Hvad har fx Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning gjort for at...

Tagget med: [klarsprog](#)

1 kommentar



Ole Stig Andersen

18. februar 2012 • 07:53

'Kunde'?

Når jeg ellers bliver behandlet i systemet, plejer de at kalde mig 'borger'.

Men ved eftertanke er 'kunde' hos lige netop SKAT fint med mig :-)

Svar

Skriv en kommentar

Navn (kræves)

E-mail (kræves)

Hjemmeside

Send mig en e-mail når der kommer flere kommentarer.