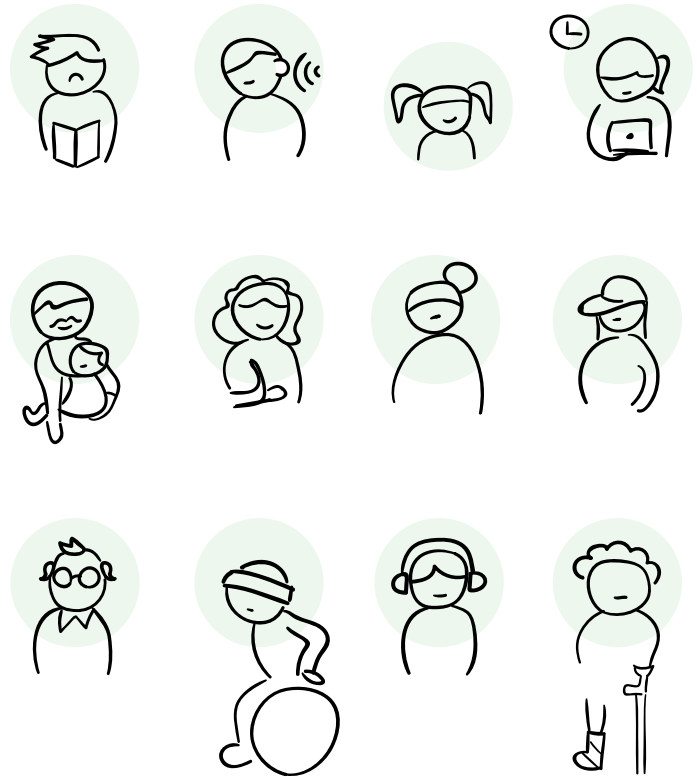
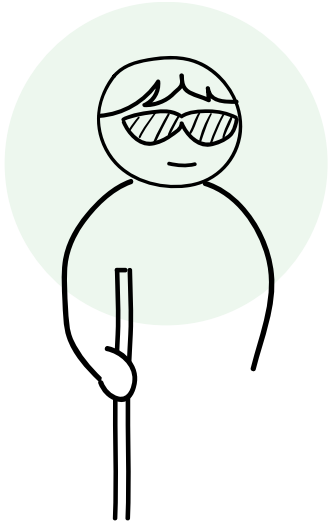




Creating understandable content for migrants

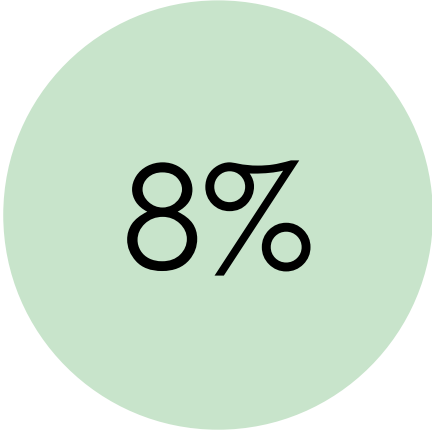
susanna.laurin@funka.com

Accessibility





How do local governments
inform citizens?



8%

Claims it works well



13%

Have guidelines



Reality check: Botkyrka



A diverse suburb



- 93 000 inhabitants
- Average age: 37 years
- 150 nationalities
- 100 languages

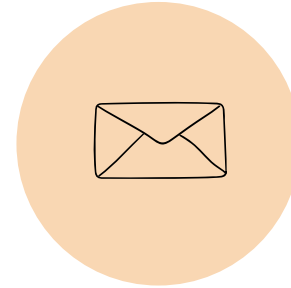
Communication channels



Website



In person meetings



Letters



Print



Digital service



Phone

Service centers struggle to meet demand



- Number of people
- Number of languages
- Level of challenges
- Impact on people's lives

Normcritical approach
to local government
communication

Funded by Vinnova



Images and illustrations



Understandable text



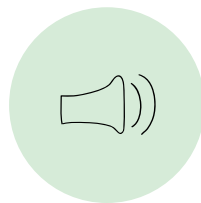
Video



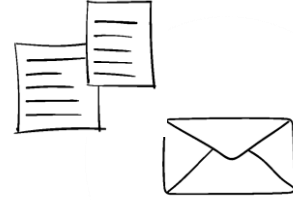
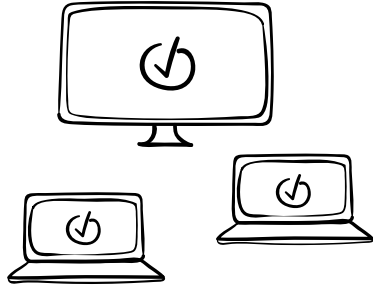
Sign language



Diagrams



Audio



Digital services



Letters sent by mail

Iterative user testing

Med anledning av: **Hyresskuld - du riskerar vräkning.**

Hej!

Vi har fått meddelande från din hyresvärd att du inte har betalat hyran för din lägenhet. Det är viktigt att du alltid betalar hyran i tid.

Om du betalar din hyra försent flera gånger har hyresvärden rätt att säga upp ditt hyreskontrakt på grund av detta. Om ditt kontrakt blivit uppsagt på grund av sena inbetalningar och/eller hyresskuld finns det ingen garanti att du får bo kvar, även om du börjar betala i tid under uppsägningstiden.

Kontakta genast din hyresvärd och inkassobolaget för att betala din skuld eller för att ansöka om en avbetalningsplan. Du kan få hjälp med detta hos kommunens medborgarcenter som finns i Alby, Fittja, Hallunda och Tumba.

Du kan vända dig till Socialförvaltningen -**Mottagning Vuxen** för att diskutera din situation. Vid en ansökan om ekonomiskt bistånd till hyresskuld görs alltid en grundlig utredning av hushållets ekonomi, familjeförhållanden och anledningen till varför hyresskulden uppkommit.

Om du är aktuell på Ekonomiskt bistånd - vänligen kontakta din handläggare.
Om du inte är aktuell på Ekonomiskt bistånd - Vänligen ring till Botkyrka kommuns växel 08-530 610 00 och be om att få bli kopplad till Mottagning Vuxna

Mottagning Vuxna: telefon 08-530 618 00

Telefontider:

Måndag: 10.00 - 12.00 och 15.30 - 18.00,
Tisdag: 13.00 - 15.00,
Onsdag: 10.00 - 12.00,
Torsdag: 10.00 - 12.00 och 13.00 - 15.00,
Fredag: 10.00 - 12.00

Vänligen,
Mottagning Vuxna



MEDBORGARKONTORET

Post Botkyrka kommun, 147 85 Tumba - Besök Munkhållsvägen 49 - Medborgarcenter 08 530 61 000

E-post avgiftskontroll@botkyrka.se

Org.nr 212000-2882 - Webb www.botkyrka.se



Hej Kim,
Din hyresvärd har meddelat oss att **du inte har betalat hyran i tid.**

Om det stämmer vill vi påminna om att din hyresvärd har rätt att säga upp ditt hyreskontrakt om du blir sen en gång till.

Blir ditt kontrakt uppsagt på grund av sena inbetalningar eller hyresskuld är det inte säkert att du får bo kvar.

Det här behöver du göra nu

Kontakta din hyresvärd och inkassobolaget så fort som möjligt.

Du kan få hjälp med detta hos kommunens medborgarcenter i Alby, Fittja, Hallunda eller Tumba.

Du kan antingen

1. Betala din skuld
2. Ansöka om en avbetalningsplan, så att du inte behöver betala hela din skuld på en gång.

Behöver du ekonomiskt stöd?

Du kan kontakta oss på Socialförvaltningen, Mottagning Vuxna, om du behöver hjälp med pengar för att betala hyran. Vi undersöker då din ekonomi och familj samt tar reda på varför du inte har betalat hyran.

Kontakta Mottagning Vuxna

Telefon: 08 530 618 00

Telefontider:

- Måndag, 10.00-12.00 och 15.30-18.00
- Tisdag, 13.00-15.00
- Onsdag, 10.00-12.00
- Torsdag, 10.00-12.00 och 13.00-15.00
- Fredag, 10.00-12.00

Med vänliga hälsningar,
Mottagning Vuxna

MEDBORGARKONTORET

Post Botkyrka kommun, 147 85 Tumba - Besök Munkhållsvägen 49 - Medborgarcenter 08 530 61 000

E-post avgiftskontroll@botkyrka.se

Org.nr 212000-2882 - Webb www.botkyrka.se

Hi!

Key message

Informative headings

Bullet lists

Sortera dina sopor

Tillsammans gör vi kommunen grönare! Det finns flera återvinnsstationer i Botkyrka kommun. Här du till exempel lämna papper, mats och...

Återvinningsstationer

På återvinningsstationerna kan du lämna förpackningar, glas, mjuk och mjuk plast, papper, små batterier, metall och tidningar. De är obemannade och placerade på allmänna platser, vanligtvis vid butiker, drivmedelsstationer och i stadsområden.

Avfall som inte får lämnas på återvinningsstationen är till exempel grovsopor som möbler, vitvaror, hemelektronik, glödlampor, porslin och farligt avfall. Detta lämnas på kommunens återvinningscentral eller på annan plats som kommunen anger.

Gör så här:

Töm

Förpackningarna ska vara tomma på sitt innehåll. De behöver vara rengjorda. Skålet till att förpackningarna ska vara tömda utav en hygienfråga och dels att det kan påverka återvinningen eftersom den automatiska sorteringsprocessen för vissa materialslag sorterar förpackningarna efter vikt.

Separera

Består förpackningen av mer än ett material ska du, om det är möjligt, skilja dem åt. En glasburk med metallock är enkelt att ta isär, medan sprayburkens pump brukar vara svår att få bort. Låt den då sitta kvar. Om en förpackning består av flera materialslag som inte kan separeras, ska den sorteras efter det viktmassigt dominerande materialet.

Underlätta återvinningen

Ett enkelt och utrymmesbesparande sätt att källsortera är att samla alla förpackningarna i samma kasse. Sedan sorterar du vid återvinningsstationen och lägger rätt förpackning i rätt behållare.



"The illustrations are clear"
"You understand directly"

5 key take aways

1

Do we need to send this letter?

2

Cross-team planning

3

Use plain language

4

Use images and illustrations

5

Separate generic and
targeted information

**There is no such thing
as an average user**

Funka 

