

Klart språk i staten

Servicekonferansen 2010

Klart språk i staten er det mulig?

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

Sissel C. Motzfeldt, Direktoratet for forvaltning og IKT

RETTENS
GNAG

2001
1-296

RETTENS
GNAG

2001
897 - 1744

RETTENS
GNAG

2002
1-296

RETTENS
GNAG

2002
897 - 1708



Det er ikke lett å rette skrivefeil på mynter. ILLUSTRASJONSFOTO: Corbis

Mynter fra «Chiie»

Den øverste lederen for Chiles myntproduksjon har fått sparken. Årsak: Han stavet «Chile» feil på tusenvis av mynter.



Vi bekrefter å ha mottatt deres brev datert DD.MM.ÅÅ.

Søknad om familiegjenforening må fremmes via norsk utenriksstasjon. Når det foreligger et utvisningsvedtak blir det opprettet sak om opphevelse av innreiseforbudet. Man kan fremme søknad selv om innreiseforbudet fortsatt gjelder, men blir som regel avslått om søknaden behandles i løpet av de to første årene, og søknad om familiegjenforening må fremmes på nytt. Søknad om opphevelse av innreiseforbudet etter at innreiseforbudet er opphevet vil saken bli oversendt familieenheten for behandling av familiegjenforeningsaken.



«Planleggingsfasen gir implikasjoner på alle delene i verdikjeden og gir direkte implikasjoner på det produktet eller den tjenesten som anskaffes, både i forhold til pris og kvalitet. Innkjøpsledelse er dermed avgjørende for enhver virksomhet med en viss anskaffelsesandel av brutto budsjett og viktigheten av innkjøpsledelse øker proporsjonalt med anskaffelsesandelen og anskaffelsenenes kritikalitet i forhold til virksomhetens tjenesteproduksjon.»



SVERIGE: Brev fra Försäkringskassan

Målgruppe: vanlige pensjonister

Formål: å redegjøre for utregningen av garantipensjon

Smakebit:

«Av kapitel 6 paragraf 2 GPL framgår att garantipensionen ska ändras om det föranleds av en ändring av den pension eller de belopp som ingår i beräkningsunderlaget enligt kapitel 2 paragraf 4 samma lag.»

Resultat: telefonstorm

Kostnad: Millionbeløp!



Folkets røst

- Ca. 1,3 millioner nordmenn mener offentlige skjema er vanskelige å fylle ut.
- Ca. 950 000 nordmenn synes det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger.
- Ca. 500 000 hadde vansker med å forstå det siste brevet de fikk.
- **Ca. 1,3 millioner nordmenn mener at offentlige myndigheter ikke legger vekt på å skrive slik at mottakeren skal forstå!**



(Omnibusundersøkelse januar 2009)

St.meld. nr. 35
(2007-2008)

Mål og meining

Ein heilskapleg norsk språkpolitikk

"Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk."

Statens kommunikasjonspolitikk

Den statlige kommunikasjonsplakaten

Målene

Målene for den statlige kommunikasjonspolitikken er at innbyggerne skal:

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

Forutsetningene

Forutsetningene for å nå disse målene er at staten må:

- ha kunnskap om sine målgruppers behov, forutsetninger og synspunkter
- delta i samfunnsdebatten og understøtte økt demokratisk deltakelse
- bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle
- sikre at offentlig informasjon og kommunikasjon er pålitelig og samordnet

En leder i staten...

... forvalter og utvikler fellesskapets ressurser

Ledere i staten er forpliktet på demokratiske og rettsstatlige verdier uavhengig av hvem som sitter med makten. Lederne forvalter ressursene på vegne av dagens og morgendagens innbyggere og oppnår resultater til fellesskapets beste.

... er redskap for folkevalgte myndigheter

Ledere i staten er lojale mot politiske beslutninger, samtidig som de har lojalitet i forhold til innbyggerne. Lederne ivaretar faglig integritet og bidrar til opplyste og kunnskapsbaserte beslutninger.

... sørger for åpenhet og involvering

Ledere i staten sørger for at kontakt med innbyggere og brukere bygger på åpenhet, dialog og klart språk. Lederne stimulerer til medbestemmelse og medvirkning for de ansatte og deres organisasjoner.

... samarbeider på tvers av etater og sektorer

Ledere i staten utvikler forvaltningen slik at den preges av en løsningsorientert kultur for samarbeid og endring.

... skaper attraktive arbeidsplasser

Ledere i staten bruker, vedlikeholder og videreutvikler kompetanse og mangfold i sine virksomheter. Lederne tar i bruk ny teknologi og varierte arbeidsformer.



Prosjektet **Klart språk i staten**

- FAD oppdragsgiver
- Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) og Språkrådet gjennomfører
- Dette er hovedtiltakene:
 - økonomisk støtte og faglig rådgivning
 - pris for godt språk i staten
 - nettside med verktøy og inspirasjon
 - kurs



STARTHJELP

- ▶ Vær klar
- ▶ Gå på kurs
- ▶ Søk støtte
- ▶ Ta prisen
- ▶ Le og lær

VERKTØY

- ▶ Skriveråd
- ▶ Lage språkprofil
- ▶ Eksempeltekster
- ▶ I klartekst – blogg
- ▶ Quiz

FAKTA

- ▶ Begrepet klarspråk
- ▶ **Lær av andre**
- ▶ Undersøkelser
- ▶ Publikasjoner

Nettsidene

SØK

Snarveger

Utdeling av Klarspråksprisen 2010



(8.10.2010) Vær med når fornyingsminister Rigmor Aasrud deler ut Klarspråksprisen 2010 tirsdag 16. november! Prisen går til et statsorgan som har gjort en ekstraordinær innsats for å bruke et klart, godt og brukervennlig språk i sine tekster til publikum.

Utdanningsdirektoratet satsar på klarspråk



(7.10.2010) Sidan 2009 har Utdanningsdirektoratet arbeidd aktivt med å forbetre språket i tekstane sine. Sentrale medarbeidarar har vore på skrivekurs, og direktoratet har oppretta ei eiga språkside på intranettet.



▶ Søk i ordbøker



KLART SPRÅK I STATEN

«Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk.»

Stortingsmelding nr. 35 (2007–2008)

Siste blogginnlegg:

- ▶ [Høg utdanning, slapt språk](#)
- ▶ [Med Narvestad som språklig drahjelp](#)
- ▶ [Gode fagkunnskapar aleine er ikkje nok](#)
- ▶ [I forhold til fokus](#)
- ▶ [Syk dom for norsk språk](#)

Klarspråksplakaten

- Tenk på mottakeren
- Kontekst
- Tekstnormer
- Innhold og mål
- Tonen i teksten
- Disposisjon, oppsett
- Ord og setninger

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

HVORFOR?

- Fordi klart språk fremmer demokratiet og rettsikkerheten.
- Fordi klart språk sparer tid og penger.
- Fordi klart språk skaper tillit.

HVORDAN?

- Tenk over hvem du skriver for.
- Finn ut hva du vil at mottakeren skal vite eller gjøre.

Følg disse skriverådene:

INNHOLD

- Kom raskt til saken. Skriv det viktigste først.
- Skriv kort. Da sparer du plass, og mottakeren sparer tid.
- Ta bare med det som er relevant for mottakeren.
- Velg en passe personlig tone.

AVSNITT

- Lag en tydelig struktur og del teksten inn i avsnitt.
- Lag overskrifter som passer til innholdet i avsnittene.

ORD

- Bruk heller korte ord enn lange.
- Forklar vanskelige ord.
- Ikke bruk vage og upresise ord.

SETNINGER

- Begrens bruken av passiv. Fortell hvem som gjør hva.
- Bruk heller verb enn substantivuttrykk. Skriv heller «endre» enn «foreta endringer».
- Del opp lange setninger.
- Sørg for god logisk sammenheng mellom setningene.

TEGNSETTING OG RETTSKRIVNING

- Pass på tegnsettingen. Riktig tegnsetting gjør teksten ryddig og lett å lese.
- Ikke stol på stavekontrollen. Les korrektur eller be en kollega om å gjøre det.
- Bruk ordbøker!

VÆR KLAR!
www.klarspråk.no

Utenriksdepartementet

Barne- ungdoms-, og familiedirektoratet

Arbeidsdepartementet

Utlendingsdirektoratet

Sjøfartsdirektoratet

Barne- likestillings- og integreringsdepartementet

Høgskolen i Bergen

Bioteknologinemda

Fylkesmannen i Aust-Agder

Statens kartverk Tinglysningen

Fylkesmannen i Finnmark

Brønnøysundsregistrene

Fylkesmannen i Nord-Trøndelag

Kystverket

Fylkesmannen i Rogaland

Direktoratet for naturforvaltning

Fylkesmannen i Vest-Agder

Fylkesmannen i Vestfold

Fylkesmannen i Østfold

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap

Statens pensjonskasse

Helseøkonomiforvaltningen

Høgskolen i Ålesund

Statens strålevern

Kunnskapsdepartementet/Utdanningsdirektoratet

Huseby kompetansesenter

Husbanken

Universitetet i Bergen

Statens vegvesen

Lånekassen

Noen utvalgte etater, men det er mange, mange flere..

BLD

UDI

UD

Lånekassen

Vegvesenet

Statens pensjonskasse

Statens kartverk, tinglysingen





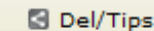
UTENRIKSDEPARTEMENTET



Søk hos Utenriksdepartementet

Søk

Søk på hele regjeringen.no



Utskrift a a a



Lytt til teksten

Du er her: [regjeringen.no](#) / [Utenriksdepartementet](#) / [Pressesenter](#) / [Pressemeldinger](#) / Solheim skal bli enda enklere

Pressemelding, 25.01.2010

Nr.: 08/10

Solheim skal bli enda enklere

Miljø- og utviklingsminister Erik Solheim er lei av vanskelig språk i staten. Nå skal pressemeldinger og nyheter på nett om bistand og utvikling bli lettere å lese.

- Vi må bli flinkere til å skrive og snakke på et språk folk flest forstår. Jeg er sikker på at det vil føre til mer folkelig debatt om norsk politikk for utvikling. Og det trenger vi, sier Solheim.

Solheim vil bli kvitt fagspråk og forkortelser som bare fagfolk vet hva betyr. Han har allerede bedt ansatte unngå fremmedord og fagspråk. Og bare forkortelsene EU, FN, Nato og USA godtas.

- Det er feil at man ikke blir tatt på alvor hvis man bruker et enkelt språk. Hvis du strør om deg med ord som bilateralt, kondensere, addisjonalitet og paradoksenes parallellogram, er det få som gidder å høre på hva du har å si, sier Solheim.

Solheims rådgivere skal fra nå av teste hvor forståelig og lesbare tekster er før de sendes ut. Det skal blant annet skje ved hjelp av den mest brukte kalkulatoren for lesbarhet, kalt Liks.

Minst halvparten av tekstene skal ha verdien «lettelest» (liks under 40). Det er det samme som tekst i ukeblader. Resten skal ikke være vanskeligere enn «middels vanskelig» (40-50). Det er det samme som tekst i aviser. Ingen tekster skal lenger ha en verdi som er vanlig for tekster fra staten (50-60). Teksten du nå leser er «lettelest» (33).

På [Språkrådets nettsider](#) kan du selv teste tekster for å gjøre dem mer lesbare.

Les mer om kampen for et enklere språk i staten hos [Klarspråk.no](#).

Pressekontakt: Informasjonssjef Trond Viken, mobil 992 18 303.

E-post: Utenriksdepartementet

Telefon: 22 24 36 00 Faks: 22 24 95 80/81

Adresse: 7. juni-plassen/ Victoria Terrasse. Postadresse: Pb 8114 Dep. N-0032 Oslo

Ansvarlig redaktør: Bjørn S. Jahnsen Nettredaktør: Johan T. Jensen

Departementets forside

Aktuelt

Tema

Pressesenter

► Pressemeldinger

► Kalender

► Bildearkiv

Dokumenter

Om departementet

Lyd og bilde

Dokumentarkiv

SØKNAD OM OPPSATT UFØREPENSJON PURRING OG VARSEL OM HENLEGGELSE

Vi viser til vårt brev av <dato>, der vi ber deg sende inn en tilbakemelding på eventuell opptjening i andre private eller offentlige tjenstepensjonsordninger.

Vi har ennå ikke mottatt noe svar fra deg, og minner deg derfor på at du må svare på vår henvendelse så snart som overhodet mulig.

Dersom vi ikke hører fra deg innen to uker vil vi dessverre måtte henlegge saken din.

Har du spørsmål er du velkommen til å kontakte oss på telefon. Vennligst oppgi fødselsnummer ved henvendelse.

Du kan risikere å gå glipp av pensjon!

Vi viser til brevet vi sendte deg <dato>. I brevet ba vi deg om å sende oss et svar på om du har vært medlem av andre private eller offentlige tjenstepensjonsordninger enn Statens Pensjonskasse. Vi trenger en fullstendig oversikt over det for å finne ut om du har rett til oppsatt uførepensjon fra oss.

Du må selv fremme et krav for å få denne oppsatte pensjonen utbetalt.

Hva må du gjøre?

Vi har ennå ikke fått svar fra deg. Vi minner deg derfor på at du må fylle ut og returnere det vedlagte kravskjemaet til oss så snart som mulig. **Hvis vi ikke hører fra deg innen <frist>, kan vi ikke utbetale pensjonen du eventuelt har krav på. Vi tar ikke kontakt med deg igjen før nådd aldersgrense og tidligst når du har fylt 65 år.**

Lurer du på noe?

Du finner mer informasjon om oppsatt uførepensjon på nettsidene våre . Hvis du har spørsmål eller trenger hjelp til å fylle ut skjemaet, kan du gjerne ringe oss på telefon 22 24 15 00 (husk å ha fødselsnummeret ditt tilgjengelig).

Gammel Brevmal - eksempel

Deres ref.:

Vår ref.:

Dato:

Sak/dok.: 654654 /

25.10.2010

Ark.:

Overskrift med utgangspunkt i eiendomsbetegnelse n (saksbehandlerfokus)

Kommune 1145 Bokn – gnr. 9 bnr. 106 – retur av dokumenter

Vedlagt returneres .

Dokumentet kan ikke tinglyses fordi .

Vi ber deg om å returnere en kopi av dette brevet sammen med dokumentet i rettet stand.

Dokumentet er **ikke ført inn i grunnboken** (sikret rettsvern). Dersom du fastholder kravet om tinglysing uten at mangelen er rettet, vil dokumentet etter reglene i tinglysingsloven § 7 og § 9 bli sikret rettsvern ved innføring den dagen krav om dette kommer inn. Dokumentet kan deretter bli nektet tinglyst.

Det innsendte dokumentet følger vedlagt.

Spørsmål kan rettes til meg på telefon .

På våre nettsider, www.tinglysing.no, finner du nyttig informasjon om tinglysing.

Med hilsen

Statens kartverk Tinglysing

Kristin Bjerkestrand Eid
saksbehandler

Vedlegg

Hva er viktig for innsenderen å få vite først?

Hva må kunden gjøre for å få dokumentet tinglyst?

Hvorfor?
Saksbehandlerfokus

Den viktigste informasjonen til slutt. Lovhenvisningen står litt i veien for budskapet

Ny BREVMAI - eksempel

Hva er viktig for innsenderen å få vite først?

Hva må innsenderen gjøre?

Henvisning som MÅ med.
Lovhenvisning til slutt i setningen

Deres ref.:
[gult felt]

Vår ref.: [gult felt]
Sak/dok.: <Journalnr.>

Dato:
<dato>

Dokumentet/-ene har mangler og kan ikke tinglyses

Saken gjelder gnr. <x> bnr. <x> fir. <x> snr. <x> i <x> kommune

Vi har vurdert (beskriv type dokument) dere har sendt inn for tinglysing. Dokumentet/-ene har mangler som gjør at vi ikke kan tinglyse det/dem.

Hva må til for at dokumentet/-ene kan tinglyses?
(Valgbare standardtekster)

Dere kan fastholde kravet om tinglysing

Sender dere dokumentet/-ene inn igjen og fastholder kravet om tinglysing uten at dere har rettet mangelen/-lene vi har påpekt, vil vi registrere dokumentet midlertidig i grunnboken den dagen vi mottar kravet. Vi kan deretter nekte å tinglyse dokumentet. Dette følger av reglene i tinglysingsloven § 7 og § 9.

Praktisk informasjon

Vi sender med dette tilbake alle dokumentene. Dersom dere legger ved en kopi av dette brevet når dere sender saken inn på nytt, er det lettere for oss å sikre en effektiv saksflyt.

Det finnes mye nyttig informasjon på våre nettsider www.tinglysing.no. Ta også gjerne kontakt med vårt kundesenter på telefon 32 11 88 00. Kundesenteret er åpent alle hverdager fra klokken 08.00 til 14.00. Saksbehandler har telefon 32 11 [gult felt].

Med hilsen
Statens kartverk Tinglysing

<saksbeh. navn>
saksbehandler

Overskrifter og mellomtitler

Hvorfor legge ved kopi? Brukerfokus

Hva er til hinder for klarspråk?


Språket er toppen av isfjellet, det andre ligger under og påvirker:

- *tradisjon*
(slik har vi alltid gjort det)
- *tidspress*
(det går fortere å klippe og lime fra gamle tekster)
- *forsiktighet*
(skriver jeg det som står i loven, så blir det rett)
- *selvhevdelse*
(jeg må skrive som en ekspert)



Kilde: Leif Becker Jensen (2007). "Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændring?"
I: *Klart sprog er godt sprog. Rapport fra en nordisk konference om klarsprog*. Dansk Sprognævn

Hvordan lykkes?

- Sett realistiske mål.
 - Sett av ressurser.
 - Sørg for ekte lederforankring.
 - Involver ansatte fra ulike fag – **også førstelinjen!**
 - Lag en plan og plasser ansvar.
 - Evaluer (før, under, etter)
 - Lytt til og involver mottakerne.
 - Vis oppmerksomhet, vilje og entusiasme for klarspråksarbeid. 😊
 - Synliggjør suksesser underveis.
- 
- Bruk humor, gulrot (og pisk?).
 - Lag retningslinjer, maler med mer.
 - Lær av andre og del med andre.



Dobbelsjokolade_hvit_web

Hvor klart skal det bli? Tja....



Ja, klart språk i staten er mulig!



Og klart språk har en fremtid.....

TAKK FOR MEG!

www.klarspråk.no

Klarspråk
KLART SPRÅK I STATEN

