

Klart språk gir resultater

10 eksempler fra
stat og kommune

*Bedre omsorg og
kommuneøkonomi
med klarspråk*

*Forstått på
første forsøk*

*Fra fire vanskelige
lover til én klar*

*Færre klager og
henvendelser
med klarspråklig
pendlerveiviser*

*Tid, penger og ergrelser
spart på klart språk*

Klart språk gir resultater

Klart språk bidrar til å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor. Difi presenterer her ti eksempler på hvordan klarspråk har gitt resultater både for innbyggere, stat og kommune. Det er virksomhetene selv som har skrevet tekstene på Difis oppfordring. Eksempelene viser at klarspråk kan føre til ulike type effekter, på forskjellige områder og overfor ulike målgrupper.

For å synliggjøre effektene av klarspråksarbeidet, anbefaler vi å sette klare mål og måle effektene av arbeidet både internt og eksternt. Dette kan gjøres for eksempel ved å gjennomføre nullpunkts- og effektmålinger, brukerundersøkelser og registrering av henvendelser og klager.

Bruk andres erfaringer

Langt flere enn de virksomhetene vi presenterer her, har gjennomført viktige tiltak som har hatt effekt. Vi håper de ti eksemplene vi har valgt ut både kan være nyttige og inspirerende – for klarspråk lønner seg. I årene som kommer håper vi flere og flere kan dokumentere verdifulle resultater og effekter og dele dem med oss og andre.

Takk til de ti virksomhetene som har bidratt til denne eksempelsamlingen!

Vil du lese mer om de ti eksemplene så finnes det langversjoner av alle på difi.no og på klarspraak.no.

Innhold

- 1** *Lotteri- og stiftelsestilsynet*
Forstått på første forsøk
- 2** *Skedsmo kommune*
Bedre omsorg og kommuneøkonomi med klarspråk
- 3** *Forsvarsdepartementet*
Fra fire vanskelige lover til én klar
- 4** *Skattedirektoratet*
Færre klager og henvendelser med klarspråklig pendlerveiviser
- 5** *Statens vegvesen*
Tid, penger og ergrelser spart på klart språk
- 6** *Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet*
Høringsnotat i klarspråk sparte både mottakere og avsender for tid
- 7** *Lånekassen*
Klarspråk er en naturlig del av driften
- 8** *Tolletaten*
Klarere årsavgift ga mer fornøyde brukere og færre purringer
- 9** *Fredrikstad og Sarpsborg kommuner*
Færre henvendelser og mer fornøyde innbyggere i Fredrikstad og Sarpsborg
- 10** *NAV*
Bedre NAV-brev etter skreddersydd opplæring

Forstått på første forsøk

· Lotteri- og stiftelsestilsynet ·

Lotteri- og stiftelsestilsynet har oppnådd klare effektar av sitt klarspråksarbeid. Målingar i 2015 viser mellom anna at ca. 80 prosent av brukarane synest tilsynet har eit klart og tydeleg språk i sin skriftlege kommunikasjon, og at klarspråkskulturen internt er vesentleg styrkt.

Lotteri- og stiftelsestilsynet sette seg eit ambisiøst mål med sitt klarspråksprosjekt: «Alt våre tilsette skriv skal bli forstått på første forsøk». No viser tre målingar frå 2011, 2012 og 2015 at dei langt på veg har nådd dette målet.

I 2011 hadde Lotteri- og stiftelsestilsynet behov for å gjere språket klarare og enklare på nye nettsider som skulle introduserast om hausten. Sakshandsaming og standardbrev var også prega av passivt språk og kansellistil, ofte med lange setningar og avsnitt.

Med direktøren i spissen, stilte leiinga seg bak eit klarspråksprosjekt som starta i april 2011. Kommunikasjonsavdelinga hadde ansvar for å førebu og leie arbeidet. Ny språkprofil

og klarspråksplakat var klar til bruk etter sommarferien 2011. Deretter starta ein fullstendig gjennomgang av over 100 brevmal. Undervegs hadde vi dessutan full revisjon av språk og innhald på dei nye nettsidene.

Klarspråksprosjektet vart formelt avslutta medio desember 2011. Klarspråksarbeidet gjekk deretter over i ein driftsfase der ansvaret for klarspråksarbeidet ligg i linja med utgangspunkt i felles språkpolitikk, årleg gjennomgang av språkstatus, felles språkdag og informasjon om språkprofil og språkpolitikk til alle nye tilsette. Vi deler også ut ein språkpris kvart år for å heidre tilsette som legg ned ein innsats utover det vanlege.

Resultat og effektar

1. Vi har spurt om språk som del av større brukarundersøkingar i 2011, 2012 og 2015. I 2015 svarte ca. 80 prosent at dei synest Lotteri- og stiftelsestilsynet har eit klart og tydeleg språk i sin skriftlege kommunikasjon. Dette er ein merkbar auke frå 2011 og 2012.
2. Vi målte haldningar til klarspråk blant våre tilsette i 2011, 2012 og 2015. Generelt viser funna at klarspråkskulturen er blitt markant sterkare på fleire område sidan 2011. Mellom anna har dei fleste tilsette erfart at juridisk og klart språk kan kombinerast, medan 96 prosent av dei tilsette i 2015 svarte at klarspråk er ein demokratisk rett.
3. Vi målte talet på telefonar og e-postar frå brukarar i nokre team i 2011 og 2012. Funna viser at talet på telefonar og samtaletida frå brukarane gjekk ned ca. 30 prosent på eitt år.

Vi forventa at det ville verte utfordrande å halde interessa og innsatsen oppe internt etter at ansvaret for klarspråk vart spreidd i linja. Tala har likevel halde seg på same høge nivå – med ei svakt positiv utvikling. Det tyder på at klarspråk har vorte ein del av måten vi jobbar på.

Dette lærte vi

Språkprosjektet vart starta då tilsynet hadde eit konkret og akutt behov for eit felles og godt språk på dei nye nettsidene, og prosjektet låg difor ikkje inne i årsplanane. Vi opplevde ein del frustrasjon over «nok eit prosjekt» som konkurrerte om tid og ressursar. Vår lærdom er at slike løft blir best når dei er varsla i god tid, og at dei er bakte inn i årsplanar og med prosjektdeltakarar som kan jobbe sjølvstendig og effektivt.

Vi brukte kort tid frå vi bestemde oss for å satse på klarspråk til prosjektet var i gang. Dermed målte vi ikkje haldningane til dei tilsette før prosjektet kom i gang – noko vi ideelt burde gjort. Nullmålinga kom altså litt etter at klarspråksarbeidet hadde starta. Difor viste nok den første målinga betre haldningar enn den ville gjort om vi målte før arbeidet var i gang. Det inneber at endringane i klarspråkskulturen frå 2011 til 2015 truleg er større enn tala våre viser.

Bedre omsorg og kommune-økonomi med klarspråk

· Skedsmo kommune ·

Klarspråksarbeidet var en viktig årsak til at tiden omsorgsboliger står tomme, er halvert i Skedsmo kommune. Arbeidet førte til at kommunen forbedret den skriftlige informasjonen, fjernet unødvendige brev og skjemaer, endret vilkår og fikk strammet opp og effektivisert arbeidsprosessen.

En effekt av klarspråksprosjektet i Skedsmo kommune ble at tiden fra en beboer flytter ut av en omsorgsbolig til ny flytter inn, er halvert. Før tok det mellom tre og seks måneder fra en omsorgsbolig ble ledig til en ny beboer flyttet inn. Nå tar det ca. fem uker. Kort ventetid gir bedre helse, mer fornøyde brukere og pårørende, og sparer kommunen for store penger i eldreomsorgen.

I 2014 startet klarspråksprosjektet hvor kommunen gikk i gang med å se på område for område for å implementere klarspråk i vår kommunikasjon med innbyggere og andre. For å kunne etablere klarspråk som en kultur i kommunen, kjører vi klarspråkskurs for alle våre ansatte som har et informasjonsansvar eller jobber direkte med informasjon.

Ett av de første klarspråksprosjektene som ble valgt, hadde som mål å bedre informasjonen i forbindelse med tildeling og

innflytting i omsorgsboliger. Som en konsekvens av gjennomgangen, så man at rutinene for klargjøring og innflytting av ny beboer kunne effektiviseres og reduseres. Det er flere grunner til at det er viktig å redusere ventetiden:

- Forskning viser at de fleste ønsker å bo i egen bolig så lenge som mulig. Med omsorgsbolig kan mange eldre klare seg selv i lang tid, med mindre tilsyn og færre tjenester enn på et sykehjem – slik de fleste ønsker.
- En sykehjemsplass koster ca. en million kroner i året, som er omtrent fem ganger mer enn en omsorgsbolig. Med stadig flere eldre er det avgjørende for økonomien til norske kommuner å finne rimeligere tilbud.
- Når boligene står tomme, taper kommunen husleie og bemanningen brukes ikke hensiktsmessig.

Fikk felles virkelighetsforståelse og fjernet siloene

Skedsmo kommune bestemte seg for å etablerte et felles prosjekt som skulle se på hele arbeidsflyten fra de fikk inn søknaden om omsorgsbolig til ny leietaker flyttet inn. Alle enheter med ansvar for ulike deler av omsorgsbolig-prosessen, inkludert NAV-kontoret, møttes til en felles arbeidsøkt for å se på brev og skjemaer. Deltakerne fikk en aha-opplevelse. De ble raskt enige om hvor skoen trykket, og at de måtte samarbeide tettere for å effektivisere prosessen. Tidligere hadde de ulike avdelingene kun oversikt over egne oppgaver og leveranser. Prosessen medførte at alle ble mer bevisst og ansvarliggjort for opplegget rundt tildelings- og innflyttingsrutinene.

Klarspråksarbeidet førte til endring av arbeidsprosessen

Analysen av brevene og skjemaene som de ulike enhetene i kommunen sendte ut, avdekket også et gap mellom den informasjonen som mottakeren fikk og den de burde ha fått i ulike deler av prosessen. Klarspråksarbeidet førte altså til at kommunen både forbedret den skriftlige informasjonen, fjernet unødvendige brev og skjemaer, endret vilkår og fikk strammet opp og effektivisert arbeidsprosessen.

Ventetiden redusert fra tre til seks måneder til ca. fem uker

Den viktigste effekten av arbeidet er at innbyggere som trengte omsorgsbolig tidligere, måtte vente fra tre måneder og helt opp til seks måneder fra en bolig ble ledig til de kunne flytte inn. Mange deler av prosessen har blitt forbedret og effektivisert. Nå har den samlede ventetiden blitt redusert til ca. fem uker.

Ledere med myndighet banet vei

Prosjektet ble ledet av to mellomledere med myndighet til å gjøre nødvendige endringer, og å bruke ressursene som krevdes. Det gjorde det mulig å koordinere nødvendige tverrfaglige initiativer og å ta raske avgjørelser som ellers måtte ha blitt besluttet i linjeledelsen.

Brukertesting avgjørende for resultatet

Klarspråksprosjektet i Skedsmo har som hovedregel at alle tekster og prosesser brukertestes. Tilbakemeldingen fra brukerne gir alle et felles og udiskutabelt bilde av hvordan målgruppen oppfatter kommunens informasjon. Dette gjør at gruppen ikke behøver å synse om tekstene, men gå rett inn i oppgaven med å forbedre, noe som bidrar til en god atmosfære i dette arbeidet.

Utfordrende å involvere godt nok

Ansatte ved tjenestekontoret, de som saksbehandler og skriver vedtak, opplevde i for liten grad å bli involvert i arbeidet. Det tar Skedsmo kommune lærdom og konsekvensen av.

Fra fire vanskelige lover til én klar

· Forsvarsdepartementet ·

I forslaget til ny forsvarslov har Forsvarsdepartementet slått sammen fire lover til én, redusert 132 paragrafer til 69, avbyråkratisert språket og gjort jusspråket mer folkelig. Undersøkelser viser at klarspråksarbeidet ikke fører til dårligere presisjon eller korrekthet i lovteksten.

Vernepliktsloven, heimevernloven, forsvarspersonelloven og militærnektekterloven har lenge vært modne for revisjon. Målinger viser at mange synes dagens lovtekster er kompliserte, diffuse og vanskelig tilgjengelige. En kartlegging viste også at vernepliktsloven og heimevernloven i liten grad blir brukt. Saksbehandlerne har i stedet utviklet detaljerte veiledere for anvendelsen av lovene. De vernepliktige går til andre kilder dersom de har behov for informasjon om loven. Språket i vernepliktsloven og heimevernloven er innadvendt og avstandsskapende, for eksempel med uklare henvisninger til informasjon som ikke er omtalt i lovene.

Lovarbeidet inngår i prosjektet «Klart lovspråk» som er en del av regjeringens satsingsområde «En enklere hverdag for folk flest». Prosjektet har som mål å utforme fire utvalgte lover i et klart og forståelig språk og å prøve ut en ny arbeidsform i lovgivningsprosessen.

Forsvarsdepartementet har organisert arbeidet som et prosjekt. Arbeidsgruppen på åtte besto av personer fra Forsvarsdepartementet og Forsvaret, mens Justis- og beredskapsdepartementet deltok for å ivareta militærnektekterloven. Arbeidet startet opp i april 2014 og et forslag til ny lov ble sendt på høring i juni 2015.



Dokumenterte forbedringer

I forslaget til ny forsvarslov har Forsvarsdepartementet gjort en omfattende språkvask. Undersøkelser viser at mens dagens lover oppleves som gammeldagse og lite brukervennlige, svarer ungdom fra 97-kullet, foreldrene deres og militært personell at den nye loven

- er lett å finne frem i
- har et klart, korrekt og presist språk
- har overskrifter som er klargjørende, en god struktur og logisk kapittelinndeling
- gir ikke-jurister og jurister de samme forutsetningene til å forstå det juridiske språket

Reduserer avstanden mellom det offentlige og befolkningen

Tilbakemeldingene viser heller ingen konflikter mellom klarspråksarbeid og presisjon eller korrekthet i lovteksten. Lovarbeidet sender dermed et viktig signal. Når loven blir forståelig for flere, blir avstanden mellom lovgiver og befolkningen mindre. De som er omfattet av loven forstår hva de leser, mens det blir enklere for forvaltningen å forklare loven.

Rom for forbedringer

Selv om vi har mottatt svært gode tilbakemeldinger på forslaget til ny forsvarslov, viser en undersøkelse av at loven fortsatt kan bli bedre. For eksempel gjenstår det noen vanskelige ord og setninger, mens enkelte paragrafer gir fortsatt rom for mye tolkning. Forsvarsdepartementet bruker innspillene i arbeidet med lovproposisjonen som skal sendes til Stortinget våren 2016.

Dette har vi lært

Arbeidet viste at det er viktig å bli enige om en felles plattform om språk- og lovteknikk før arbeidet starter. Det var også avgjørende at ledelsen og prosjektgruppa forsto at klart språk var et sentralt mål for arbeidet – og hva det innebar. Arbeidet var mer tidkrevende enn vi trodde. Derfor måtte vi redusere ambisjonsnivået noe underveis. Vi lærte også at tverrfaglig samarbeid og involvering av brukerne av loven er positivt, men tidkrevende.

Derfor lykkes vi:

- Deltakelsen i prosjektet «Klart lovspråk» ga oss dyttet vi trengte.
- Det var politisk oppmerksomhet om prosjektet.
- Vi oppnådde en felles forståelse om viktigheten av arbeid med klart lovspråk.
- Vi hadde et nært og godt samarbeid med Språkrådet og lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet.
- Vi foretok evalueringer underveis i prosjektet for å finne den mest effektive arbeidsformen.
- Brukeregrupper fra forvaltningen har vært involvert i arbeidet, dette har bidratt til større forståelse for arbeidet og endringsvilje.



Færre klager og henvendelser med klarspråklig pendlerveiviser

· Skattedirektoratet ·

Mange hadde problemer med å forstå skattereglene for pendling. En nettbasert pendlerveiviser i klart språk hjalp brukerne å forstå sine rettigheter og plikter, og reduserte antall klager med 40 prosent. Antallet som ikke fikk innvilget fradraget for pendling, gikk også ned med 40 prosent.

Pendling omfatter to regelverk som brukeren oppfatter som ett. Blant annet viste begrepene i regelverket seg å være forvirrende. For eksempel er en "pendler", rent juridisk, noe annet enn det brukeren tenker. "Pendling" og "arbeidsreisende" har to forskjellige regelverk og tre forskjellige poster som skal fylles ut i ulike kombinasjoner i selvangivelsen. Dermed brukte mange feil satser, førte feil sats i feil post og innrapporterte feil tall. Resultatet var at mange ikke fikk fradrag de hadde rett på eller at de fikk uberettigede fradrag. Feil innrapportering medførte også merarbeid for Skatteetaten, som flere spørsmål, lengre saksbehandlingstid og flere klager.

Involvering ga verdifulle innspill

For å løse denne utfordringen, måtte vi ha informasjon om selve regelverket, hvilke feil brukerne gjør, hva de klager på osv. Vi arrangerte workshoper med både førstelinjen og fagavdelingen som jobber med å fastsette hva skatten blir. Dette ga oss en uvurderlig forståelse

av brukernes behov, regelverket og prosessen. Vi oppdaget at vi kunne løse informasjonsbehovet med å lage én veiviser og to kalkulatorer. Arbeidet med pendlerveiviseren tok til sammen cirka tre år, inkludert foranalyser, innholdsutvikling, analyser og effektmålinger.

Vi brukertestet innholdet ved blant annet å legge ut en undersøkelse på bloggen beta.skatteetaten.no. Vi fikk over 400 svar og mange kommentarer som hjalp oss med å formulere spørsmålene og svarene bedre. Vi gjennomførte også en brukertest med seks brukere i vår testlab.

I selve selvangivelsesperioden var vi i beredskap og rettet opp feil vi fikk tilbakemeldinger på fra brukerne. Vi laget et eget tilbakemeldingsskjema for både veiviseren og de to kalkulatorene. Vi utviklet også en spørrefunksjonalitet slik at vi kunne få fortløpende tilbakemeldinger på om ordforklaringene vi hadde laget var gode nok. Etter selvangivelsesperioden gikk vi inn i en ny analysefase hvor vi målte effektene av tiltakene, og gjorde nødvendige endringer.



Resultater og effekter

Analysen og undersøkelser dokumenterte at arbeidet hadde hatt effekt både for brukerne og for Skatteetaten:

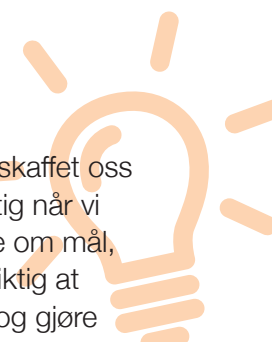
- Antall som ikke fikk innvilget fradraget for pendling, gikk ned med over 40 prosent.
- Antall klager på manglende fradrag gikk ned med 40 prosent.
- Trafikken på skatteetaten.no på temaet pendling økte med over 200 prosent.
- Flere i de viktigste og voksende målgruppene, brukte pendlerposten slik de skulle.
- Antall henvendelser til Skatteetaten gikk ned. Det betyr at vi har lyktes med å sette brukerne bedre i stand til, på egen hånd, å finne ut hvilke rettigheter og plikter de har.
- Det ble enklere og mindre tidkrevende for Skatteetaten å veilede brukerne på temaet pendling, siden de kunne henvise alle til skatteetaten.no/pendler.
- Skatteetaten fikk færre "enkle" spørsmål og flere komplekse spørsmål på telefon, noe som betyr at brukerne i større grad klarer å løse enklere oppgaver selv på nett.

Skatteetaten opplevde også andre ønskede effekter vi ikke kan dokumentere med tall:

- Skatteetaten fikk bedre og verdifull dokumentasjon på bruksmønsteret i hele prosessen fra nett, telefon, skranke, e-post og selvangivelsen i Altinn til saksbehandling.
- Vi har dokumentert at arbeidsmetoden har fungert og gitt ønsket effekt.
- Forståelsen i organisasjonen på hvordan vi må jobbe med klarspråk, universell utforming og kommunikasjon på nett, har økt.

Dette lærte vi

Dette arbeidet var nybrottsarbeid for Skatteetaten. Det grundige forarbeidet, der vi skaffet oss dokumentasjon på både brukerbehov, utfordringer og kostnader for etaten, var nyttig når vi skulle argumentere for å få ressurser til å utvikle en slik tjeneste. At vi tidlig ble enige om mål, innholdsprinsipper og arbeidsprosess var også avgjørende. Vi ser også at det var viktig at vi bestilte nødvendige analyser både i forkant og etterkant, for å kunne måle effekt og gjøre justeringer underveis. Arbeidet viste at det er mulig å kommunisere komplekse regelverk til store og sammensatte målgrupper, samtidig som vi ivaretar krav til universell utforming og klarspråk. Vi lærte også at det er mulig å få til resultater på tvers av fagmiljøer og beslutningsnivåer.



Tid, penger og ergrelser spart på klart språk

· Statens vegvesen ·

Klarere brev fra Statens vegvesen sparer mottakerne for mye tid og ergrelser. Det viser undersøkelser Vegvesenet gjorde etter klarspråkgjennomgang av tre standardbrev om kjøretøy. Også Vegvesenet selv opplevde positive effekter. Det nye purebrevet «Har du glemt EU-kontrollen?» medførte hele 40 prosent færre henvendelser om EU-kontroll.

Statens vegvesen startet sitt systematiske klarspråksarbeid i 2010. Initiativet kom fra kommunikasjonstaben der medarbeidere erfarte vansker med å få gjennomslag for å bruke kjente begreper framfor fagbegreper i kommunikasjon til brukerne. Fra 2011–2012 var arbeidet organisert som prosjekt, ledet av kommunikasjonstaben og med deltakere fra flere avdelinger. Prosjektet var helt fra starten av forankret hos vegdirektøren, som var et av klarspråksprosjektets viktigste talspersoner. Hensikten med prosjektet var å forbedre den skriftlige kommunikasjonen, i tråd med statens kommunikasjonspolitik, og sørge

for at Vegvesenet framstod som en åpen og brukervennlig etat.

Måling av klarspråksarbeidet

For å måle effekten av klarspråksarbeidet undersøkte også Statens vegvesen om mottakere av brev om EU-kontroll og omregistrering av bil forsto hva de måtte gjøre da de fikk brevet. Undersøkelsen blant faktiske mottakere av brevet ble gjennomført per telefon på kveldstid i 13 bolker over åtte måneder. I tillegg målte vi endringer i antall henvendelser om EU-kontroll til publikumstjenesten og trafikkstasjonene.



Dokumenterte effekter for mottakerne

Resultatet av undersøkelsene konkluderte med at klarere brev fra Vegvesenet sparer mottakerne for mye tid og ergrelser. Nesten 40 prosent brukte tidligere fra tre minutter eller mer på å forstå brevene. Brukerne rapporterte at de nå brukte vesentlig kortere tid på å forstå innholdet. For EU-brevet viste undersøkelsen at gjennomsnittsläseren som mottok det nye brevet, brukte 40 prosent mindre tid før de forstod hva de skulle gjøre sammenliknet med mottakere av det gamle. De fant lettere fram til informasjonen som var relevant for dem, og de forstod hva Vegvesenet ville de skulle gjøre. Totalt innspart tid for 300 000 mottakere av de tre brevene tilsvarer nesten 90 uker.

Dokumenterte effekter for Statens vegvesen

Det nye brevet om EU-kontroll genererte hele 40 prosent færre henvendelser enn det gamle. Omskriving av brevet til klart og tydelig språk har dermed spart etaten for vesentlig tid og penger. Flere enn tidligere oppfylder pliktene sine som en følge av at Vegvesenet forklarer rettigheter, plikter og muligheter tydeligere. De gode resultatene økte også motivasjonen hos de ansatte i Vegvesenet.

Et tett og tverrfaglig samarbeid var nødvendig for å skape varig endring

Tverrfaglig samarbeid med tydelig ansvarsfordeling samt god forankring i ledelsen var viktige suksessfaktorer bak de gode klarspråksresultatene.

Måling var krevende, men nødvendig for å dokumentere effekter

Måling av effekter i den skalaen som vi gjorde er ressurskrevende, og passer best for tekster med mange mottakere. Å dokumentere at arbeidet har effekt er likevel nødvendig både for å synliggjøre viktigheten og for å motivere ledelse av fagpersoner til videre arbeid.

Spør brukerne underveis og involver bredt

For å få til gode tekster var det essensielt å lytte til de som skulle motta tekstene. Vi erfarte at sannheten finnes et sted midt mellom det brukeren mener og det fagpersonen mener. Kompromisser er absolutt nødvendig. Vi tør påstå at effektene av klarspråkgjennomgangen av de tre brevene ikke hadde blitt så gode uten at vi underveis brukertestet brevene gjennom fokusgruppene. Det hadde heller ikke blitt så gode resultater uten at fagavdelingene som «eide» de ulike tekstene deltok i omskrivingen.



Høringsnotat i klarspråk sparte både mottakere og avsender for tid

• Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet •

Da BLD brukte språkverksteder som metode for å forbedre språket i et høringsnotat, fikk departementet tydeligere tilbakemeldinger. En undersøkelse blant leserne av høringsnotatet viste at de opplevde tonen som mer åpen og inkluderende enn før. Den viste også at klart språk ikke gjorde høringsnotatet mindre juridisk presist.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) ønsket å gjennomføre en undersøkelse blant lesere av et høringsnotat som var bearbeidet i et klarspråkverksted. Ville høringsnotatet i klarspråk gi en merverdi sammenliknet med de høringsnotatene departementet vanligvis skrev?

Ville departementet få inn flere uttalelser? Og ville disse også være klarere utformet? Disse spørsmålene ønsket BLD blant annet å få svar på.

Undersøkelsen ble gjennomført blant ulike type organisasjoner og det ble brukt kvalitative intervjuer.



Høringsnotatet ble mer tilgjengelig og forståelig for høringsinstansene

Resultatet fra undersøkelsen viste flere tydelige og sammenfallende funn på tvers av hvilken type organisasjon respondentene tilhørte. Dette ga BLD trygghet i at svarene hadde en viss overføringsverdi utover de fem høringsinstansene som ble spurt.

Høringsinstansene oppfattet tydelig at notatet hadde vært gjenstand for et klarspråkarbeid. De hadde merket seg at:

- Notatet hadde en struktur og et språk som hjalp mottakeren til å ta stilling til forslagene. Samtlige av deltakerne i undersøkelsen opplevde at høringsnotatet var tilgjengelig og forståelig.
- Det som ble oppfattet som det tydeligste nybrottsarbeidet, var hvordan BLD synliggjorde og presiserte hva som var deres bestilling til høringsinstansene.
- Samtidig var notatets struktur og språk slik at det effektiviserte og lettet lesingen.
- Notatet var skrevet i et aktivt og lettfattelig språk som vekslet mellom å forklare og begrunne.
- Kapitteloverskriftene var formulert som spørsmål, og dette ufarliggjorde og ga leseren en viktig veiledning dersom denne satt med nettopp disse spørsmålene selv.

Hva oppfattet BLD som mest nyttig med høringsnotatet?

BLD erfarte at det å legge vekt på å utarbeide et høringsnotat i klart språk, ga flere rett-på-sak-høringsvar. Høringssvarene var tydeligvis blitt smittet av klarspråket i høringsnotatet, og den gode strukturen i høringsnotatet hjalp mottakerne å være strukturerte tilbake i sine svar. Det hjalp BLD når de i neste omgang skulle vurdere høringssvarene.

Klarspråk avler klarspråk og en god struktur hjelper mottaker å være tydelig og strukturert i sitt svar. På den måten virker klarspråk effektiviserende både for mottaker og avsender. Behovet for klarspråk vil være enda mer prekært i mer kontroversielle og store høringer med mer komplekse utfall. BLD fikk også konstatert at klarspråk ikke behøver å gå på bekostning av juridisk presisjon eller omvendt.

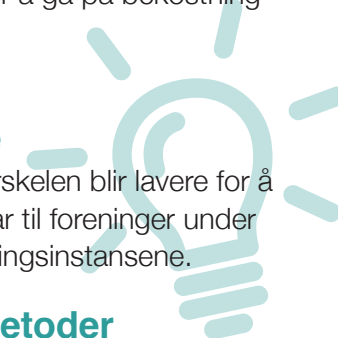
Klarspråk i høringsnotater kan være demokratiserende

På minst to måter kan klarspråk i høringsnotater være demokratiserende: Terskelen blir lavere for å avgi svar og det er enklere for høringsinstansene å spre høringen eller sitt svar til foreninger under seg. Et høringsnotat som er preget av klarspråk, vil kunne smitte over på høringsinstansene.

Et klarspråkarbeid med varige strukturer og arbeidsmetoder

Et viktig mål for klarspråkarbeidet har vært å etablere varige strukturer og arbeidsmetoder for å ivareta klarspråk i organisasjonen. Språkverkstedene er eksempel på en arbeidsmetode som departementet har videreført permanent. Målet er at alle større tekster skal behandles i et språkverksted drevet av den interne språktjenesten.

I 2014 vant BLD Klarspråksprisen.



Klarspråk er en naturlig del av driften

· Lånekassen ·

For Lånekassen har klarspråk blitt en naturlig del av driften, og er avgjørende for å ivareta over en million kunder. Stadig flere kunder er mer fornøyde: I 2015 oppnådde Lånekassen 80 av 100 poeng i Difis innbyggerundersøkelse på spørsmålet «Hvor lett eller vanskelig er det å forstå innholdet i brev/e-post fra Lånekassen?».

Lånekassen har arbeidet med klarspråk på en organisert måte siden 2000. Det første språkprosjektet resulterte i boken «Bedre språk i Lånekassen». Siden den gang har vi hatt et eget klarspråksprosjekt og utviklet en språkprofil. Vi har hatt en gjennomgang av de fleste standardbrev, opprettet et eget brevteam, gjort målinger, innført en tverrfaglig sjekk der en språkekspert vurderer tekster i brev og til nettstedet. I tillegg tilbyr vi språkopplæring for alle nyansatte. Lånekassen vant Klarspråksprisen i

2009, og klarspråk er nå en naturlig del av driften.

Lånekassen er opptatt av å kommunisere klart og tydelig, både for å sikre kundens rettigheter og for å ha en effektiv drift. Vi har over en million aktive kunder som skal tilbys gode tjenester. Høy automatiseringsgrad i saksbehandlingen har vært et sentralt mål for oss. Vi ønsker at kundene i størst mulig grad skal hjelpe seg selv på nettet, og bruke digitale løsninger framfor papirløsninger. Vårt beste virkemiddel for å oppnå dette er tydelig kommunikasjon.

Kundene er fornøyde

Kundene er godt fornøyde med brevene fra oss, til tross for at det i mange tilfeller er komplekse ordninger som er omtalt i brevene de får. En brukerundersøkelse fra 2011 viste at vår evne til å svare forståelig på skriftlige henvendelser var viktig for kundens totale tilfredshet, og i 2015 oppnådde vi 80 av 100 poeng i Difis innbyggerundersøkelse på spørsmålet «Hvor lett eller vanskelig er det å forstå innholdet i brev/e-post fra Lånekassen?».

Klarspråk + IT = sant

Vi har vært gjennom et omfattende moderniseringsprosjekt de siste ti årene og er i front når det gjelder automatisert saksbehandling. Mellom 60 og 70 prosent av alle vedtak om stipend/lån blir maskinelt behandlet, det vil si uten at en saksbehandler ser på saken, og for enkelte sakstyper er automatiseringsgraden oppe i 100 prosent. Vår erfaring er at det er krevende å lage gode brev for automatisert saksbehandling. Det er spesielt vanskelig å få til hvis man utvikler systemene uten å tenke på at vedtak ikke bare skal være riktige, men også klart kommunisert. Det trengs derfor «klarspråkslobbyister» tidlig i prosessen når IT-systemer skal utvikles.

Klart språk smitter

Vi jobber med forbedring på mange fronter, så effektene av klarspråksarbeidet kan ikke isoleres. Det er imidlertid ingen tvil om at vi tjener på å ha satt dette arbeidet i et godt system gjennom måten det er organisert på.

De fleste tekstene vi produserer sentralt, dvs. standardtekster til brev, nettekster og kampanjetekster, får en klarspråksjekk. Det er ikke praktisk mulig med alle tekster som skrives av saks- og kundebehandlerne, men klarspråket smitter også over på disse tekstene. Det er satt en stil i standardtekstene som det er naturlig å fortsette med når det skrives fritekster i brev og e-poster.

Vi har i tillegg daglig dialog med kundene våre gjennom kundesenteret og i sosiale medier. Vi lytter til de tilbakemeldingene vi får, og gjør hele tiden forbedringer av tekstene våre.

Ildsjeler med en støttende ledelse

Driverne i språkprosjektene våre har vært en saksbehandler med særlig språkkompetanse og ansatte i andre avdelinger som så sammenhengen mellom språket vårt og henvendelser fra kundene. Disse har vært kjernen i arbeidet, men de har samtidig hatt god støtte fra ledelsen, som har vært lydhøre når det har vært behov for ressurser til klarspråksarbeid.

Klarere årsavgift ga mer fornøyde brukere og færre purringer

· Tolletaten ·

Et systematisk klarspråksarbeid i Tolletaten førte til at andelen purringer på årsavgiftskrav gikk ned. Våre målinger viser at flere brukere enn før forstår og får den informasjonen de trenger om årsavgiften. Hele 92 prosent forstår svaret med én gang. I tillegg er flere ansatte enn tidligere fornøyde med måten Tolletaten skriver på.

I forkant av klarspråksprosjektet var det ingen uttalt bevissthet rundt språk, og etaten hadde ikke en felles språkprofil. Mange av Tolletatens tekster var preget av formelt og juridisk språk. Tekstene var tunge og passive med mye fagterminologi og regelhenvisninger, og brukerne ga tilbakemeldinger om at tekstene var vanskelige å forstå.

Hvert år sender Tolletaten ut 3,6 millioner hovedkrav, 300 000 purringer og 150 000 vedtak om avskilting. Årsavgiftskontoret svarer på rundt

150 000 spørsmål på telefon og e-post hvert år.

Årsavgift er noe som berører svært mange i befolkningen, og var derfor et naturlig sted å starte klarspråksarbeidet. Klarspråksprosjektet har derfor omfattet temaet årsavgift.

Klarspråksprosjektet utviklet språklige retningslinjer og en sjekkliste, som la grunnlaget for å skrive om tekstene våre. Vi skrev deretter om 39 fakturatekster, ett informasjonsskriv, 40 standard e-poster og 13 nettekster.

Flere forstår og får den informasjonen de trenger

Både før og etter prosjektet gjennomførte vi grundige målinger av språket på årsavgiftsområdet. Vi gjennomførte først en nullmåling der statistikk over henvendelser, krav og purringer ble gjennomgått. Det ble gjennomført både en brukerundersøkelse på e-post til de som var i kontakt med årsavgiftskontoret og en intern undersøkelse blant saksbehandlerne. Vi gjentok undersøkelsene etter at de nye tekstene var tatt i bruk. I tillegg analyserte vi statistikk på antall purringer og henvendelser.

Resultatene viste en positiv utvikling, ved at eksterne brukere i større grad forstår og får den informasjonen de trenger. Internt så vi at ansatte ble mer fornøyd med måten Tolletaten skriver på. Antall generelle telefonhenvendelser fra publikum til årsavgiftskontoret har gått noe ned, men systematiske feil i faktureringsrutinene for årsavgift resulterte i mange unødvendige henvendelser. Andelen purringer på årsavgiftskrav har gått ned. Klarspråk er en av flere faktorer.

Brukerne har ifølge den eksterne undersøkelsen blitt mer fornøyde med informasjonen fra Tolletaten. Internt overfor saksbehandlerne og deres tilfredshet med saksbehandlingen er det fortsatt en vei å gå, men flere enn før mener klarspråk er viktig. De umiddelbare effektene av klarspråksarbeidet var at avdelinger utenfor prosjektet ble bevisste på klarspråk, og tok initiativ til kurs i sine fagavdelinger.

Intern involvering og forankring var avgjørende

Uten støtten fra ledelsen hadde det ikke vært mulig å gjennomføre prosjektet, særlig siden et slikt arbeid krevde ressurser på tvers av organisasjonen. Det var også viktig å få med førstelinjen, som har direkte kontakt med brukerne og vet hva de lurer på.

Hovedkonklusjonene etter klarspråksprosjektet er at:

- Flere brukere forstår innholdet i etatens e-poster og får informasjonen de trenger.
- Flere ansatte er fornøyde med måten Tolletaten skriver på, men de opplever ikke at det er enkelt å skrive klart.

Gjennom prosjektet lærte vi også at:

- Det tar tid å endre en språkkultur.
- Klarspråksarbeid krever ressurser og bør tydeliggjøres i årsplaner.
- Tett samarbeid med førstelinjen og fagavdelinger er nødvendig.
- Klarspråk må følges opp kontinuerlig.

Færre henvendelser og mer fornøyde innbyggere i Fredrikstad og Sarpsborg

· Fredrikstad og Sarpsborg kommuner ·

Vesentlig mer fornøyde mottakere og færre henvendelser til kommunene for å få hjelp til å forstå språket. Det er resultatene når Fredrikstad og Sarpsborg kommuner har jobbet sammen for å få klarere språk i brevene fra oppvekstseksjonene.

Som nabokommuner syns Fredrikstad og Sarpsborg det var helt naturlig å samarbeide om å forbedre tekster fra oppvekstseksjonene i begge kommunene. Vi valgte å ta tak i noen av tekstene som sendes ut til et stort antall mottakere, og som ga flest spørsmål til servicetorget og fagavdelingen på grunn av uklart språk. Arbeidet førte til at antall henvendelser til servicetorgene gikk drastisk ned.

Vi jobbet i grupper både med hverandres tekster og separat i hver kommune med egne tekster. En del av metoden var å tenke på hvem som var mottakere av brevene og hva slags

informasjon de trenger. I arbeidet med tekstene stilte vi oss spørsmål som:

- Hvem er budskapet ment for?
- Hva er budskapet?
- Hva er viktigst?
- Hva kan tas bort eller skrives om?
- Hvordan gjøre teksten lett å lese?
- Hvilke ord og begreper kjenner mottakeren til?
- Er det noe vi kan gjøre for å forenkle saksgangen for brukeren?
- Hva *må* være med for at et vedtak skal være juridisk holdbart?

Brukertesting ga tydelige og viktige svar

Begge kommunene testet originaltekster og forbedrede versjoner på utvalgte målgrupper. Det gjorde vi ved hjelp av enkle spørreundersøkelser som vi laget og gjennomførte selv. Målgruppene fikk først lese originaltekst og si sin mening i spørreundersøkelsen. Resultatene ga oss tydelige svar på at tekstene ikke var forståelige nok, hva som måtte forbedres og hva mottakerne ville vite. Det var nyttig å være i dialog med mottakerne av brevene og få førstehånds tilbakemeldinger på hvordan de opplever innholdet, hva de forstår og hvilke ord og uttrykk de synes er vanskelige. På samme måte er det en god bekreftelse på at språkarbeidet har hatt effekt og at tekstene er blitt bedre når den samme målgruppen er vesentlig mer fornøyd med de bearbejdede brevene.

Brev i klarspråk ga færre henvendelser og mer fornøyde innbyggere

Svarene i spørreundersøkelsene viser at mottakerne er vesentlig mer fornøyde med de forbedrede versjonene av tekstene. Det viser også antall henvendelser til servicetorgene som umiddelbart gikk drastisk ned. For eksempel endret Sarpsborg kommune sin upresise tekst i automatisk svar på e-post om tildeling av barnehageplass. Dette førte til anslagsvis 250 færre henvendelser til servicetorget og fagpersonene.

Tid spart også for kommunens ansatte

I spørreundersøkelsene har mottakerne gitt klart uttrykk for at de er markant mer fornøyde med de nye tekstene. De ansatte bruker nå mindre tid på å forklare innholdet i akkurat disse tekstene og ser at språkarbeid har gode gevinster.

Dette lærte vi:

- **Forankring hos kommuneledelse, mellomledere og fagpersoner**
Språkarbeid måtte få høy prioritet, og vi måtte skape felles forståelse for at det var viktig, at det skulle jobbes med, og at gevinstene var gode for alle parter.
- **Samarbeid og deling ga merverdi**
Både Sarpsborg og Fredrikstad kommuner har hatt stor nytte av å jobbe sammen, blant annet ved å få innspill på hverandres tekster. Vi har vært hverandres døråpnere internt i kommunene ved å kunne si at «i Sarpsborg gjør de slik» og «i Fredrikstad gjør de slik».
- **Både fag og språk var viktig**
Å kombinere ekspertisene på faget oppvekst og faget kommunikasjon var viktig for å få korrekte og letteste tekster.
- **Knapp tid var en hovedutfordring**
En hovedutfordring kan være å ha nok tid hos alle deltakere. Dersom vi hadde hatt bedre tid, og gjerne mer ressurser, ville vi ha samlet begge fagavdelingene i oppvekst i Fredrikstad og Sarpsborg kommuner i sin helhet til en fagsamling om klart språk og erfaringsutveksling.

Bedre NAV-brev etter skreddersydd opplæring

· NAV ·

NAVs interne klarspråksopplæring gjorde fire av fem saksbehandlere mer positive til å skrive klart og tydelig. Like mange synes NAVs brevstandard er nyttig, og at brevene blir bedre med standarden. To av tre sier at de skriver bedre etter opplæringen.

Arbeids- og velferdsdirektoratets klarspråksprosjekt varte fra 2011–2013. Prosjektets viktigste leveranse var «Slik skriver vi brev i NAV», en brevstandard som beskriver hvordan brev fra NAV skal utformes. Standarden gir føringer for struktur,

språk, henvisning til rettskilder, kontaktinformasjon og opplysning om klageadgang. Nye brev om foreldrepenger, uføreforløp, alderspensjon, dagpenger, innkalling og bilstønad er blant de brevene som nå er skrevet etter denne.



Opplæring er avgjørende for gode resultater

Vi valgte ut saksbehandlerne i NAV forvaltning som en sentral målgruppe for 2015, og tilpasset et opplæringsløp til dem. For å kartlegge effekten gjennomførte vi en e-postundersøkelse der vi spurte 22 ledere og nøkkelpersoner som hadde fått opplæring i løpet av året. Undersøkelsen viser jevnt over gode resultater av opplæringsarbeidet:

- Alt i alt synes de som har deltatt i arbeidet med opplæring i klarspråk og bruk av NAVs brevstandard, at opplegget fungerte godt (13 av 17). Over halvparten synes det fungerte svært godt.
- 14 av 17 deltakere (82 prosent) opplever NAVs brevstandard som nyttig.
- Nesten 8 av 10 er mer positivt innstilt til å skrive klart og tydelig.
- Nesten alle opplever klarspråk som nyttig, og et klart flertall opplever i stor grad at de selv har endret kunnskap, holdning, motivasjon og atferd etter opplæringen.

Effekter for brukerne

I 2014 hadde vi med spørsmål om brev i personbrugerundersøkelsen for første gang. Vi spurte: «Tenk på det siste brevet du fikk fra NAV. Hvor lett eller vanskelig synes du det var å forstå språket i dette brevet?». Totalt 4 055 personer svarte at de har mottatt brev fra oss. Hele 70 prosent av de spurte mener at det er lett eller svært lett å forstå språket i det siste brevet de fikk fra NAV. Åtte av ti spurte (81 prosent) svarte i den positive enden av skalaen (4-6).

Uforståelige brev skaper merarbeid både for brukerne og NAV

Av de som ikke forsto brevet svarte 26 prosent at de «ringte NAV», 13 prosent at de «møtte opp personlig på sitt NAV-kontor» og 4 prosent at de «sendte e-post». Uforståelige brev gir altså både merarbeid, økte utgifter og misfornøyde brukere. Det er ingen interessert i. Vi har et felles ansvar for å bruke offentlige midler på en mer hensiktsmessig måte.

Forankring og ildsjel var avgjørende

God forankring på toppen er en nødvendig forutsetning, men minst like viktig er en ivrig ildsjel i kommunikasjonsstaben som lager e-læringskursene, og reiser rundt med sine engasjerende presentasjoner og holder workshops. Engasjement og begeistring smitter!

Opplæringen ble oppfattet som relevant

Vi satte som krav at e-læringsprogrammet skulle være gjennomført før vi kom på besøk med presentasjon og workshop. Det bidro nok til at såpass mange har gjennomført e-læringen. Vi kommer til å fortsette med «turnéen» i NAV forvaltning, fordi vi tror at både NAVs brev og brevstandard blir bedre av det. Arbeid med egne tekster er det som setter spor, og blir til ny praksis og atferd.

Vi skulle ha gjort det før

Brevstandarden ble vedtatt allerede i 2013. Vi informerte gjennom linjen, med supplerende informasjon på intranettet. Vi erfarte imidlertid at dette ikke var tilstrekkelig. Det må mer til for å implementere klarspråk og brevstandard ut i de ytterste ledd i en så stor virksomhet som NAV. Ekstra opplæring og innføring, slik vi gjennomfører når vi får nye saksbehandlingssystemer og -rutiner, burde nok også vært gjennomført da vi innførte ny brevstandard. Klarspråk må gjennomsyre hele virksomheten.



*Klarspråk er
en naturlig del
av driften*

*Høringsnotat i
klarspråk sparte
både mottakere og
avsender for tid*

*Bedre NAV-brev
etter skreddersydd
opplæring*

*Færre henvendelser og
mer fornøyde innbyggere
i Fredrikstad og Sarpsborg*

*Klarere årsavgift
ga mer fornøyde
brukere og færre
purringer*



Direktoratet for
forvaltning og IKT (Difi)
Postboks 8115 Dep, 0032 Oslo.
Telefon: 22 45 10 00
www.difi.no