

Klarspråk på SI

Statens innkrevingssentral (SI)

Er en enhet i skatteetaten.

SI sørger for innkreving, tvangsinnkreving og regnskapsføring i saker fra politiet og en rekke andre oppdragsgivere.

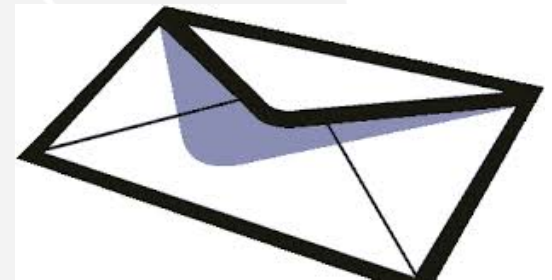
SI er lokalisert i Mo i Rana, med ca 360 ansatte.



Litt volum fra 2014

- Vi sendte ut 2,6 millioner skriftlige svar
- Vi fikk ca 284 000 inngående samtaler
- Vi hadde 52 400 besøk på nettsiden hver måned

Vi har rundt 900 standardbrev



Eksempel på gammel versjon

FORELEGGELSE AV BEGJÆRING

NRK-ref:		Kravtype:	Kringkastingsavgift
Kravnr:		Kravbeløp:	NOK 1 329,63
Overført til SI som namsmann:	01.11.2009	Omkostninger:	NOK 860,00
Forfallsdato:	07.12.2009	Sum udekket beløp pr dato:	NOK 2 189,63
Termin:	2. termin 2009		

Det vises til tidligere purring og varsel om tvangsinnkreving fra NRK.

NRK-lisensavdelingen (tlf. 75 12 27 10) har oversendt ovennevnte krav til Statens innkrevingsentral (SI) for innkreving med hjemmel i lov om kringkasting av 4. desember 1992 §8-4, lov om tvangsfullbyrdelse av 1. november 2005 (tvfbl) § 3-1 samt forskrift om saksøktes kostnadsansvar ved tvangsfullbyrdelse § 2, pkt. 2.

Innsigelser mot at SI tar kravet til tvangsinn drivelse sendes SI, jf. tvfbl §4-2, tredje ledd og tvfbl §5-6.

Dersom det foreligger opplysninger om forhold av betydning for om utlegg skal tas, må underretning sendes SI. I tillegg ber vi om en uttalelse om valg av gjenstand for utlegg, jf. tvfbl § 7-6.

Videre tvangsinnkreving kan unngås hvis kravet og påløpte kostnader blir betalt innen angitte betalingsfrist på giroen. Dersom betaling ikke skjer innen fristen vil dette medføre at gjelden blir forsøkt innkrevd ved trekk i lønn, trygd eller annet utlegg. SI gjør oppmerksom på at det kan påløpe betydelige omkostninger ved tvangsinnkreving.

Ved telefonhenvendelse til SI benytt tlf nr. 75 14 97 00.



Testet brev på kollegaene våre

Vi startet med å teste brev på kollegaene våre.

-50% skjønnte ikke innholdet i brevene.



SI tar ansvar

- Vi satte av midler til klarspråk.
- Fikk god forankring i ledelsen.
- Fikk satt av tid og ressurser til klarspråk.

Språkarbeid på SI

- Vi opprettet en språkgruppe i 2010
- Vi laget en språkprofil i 2011



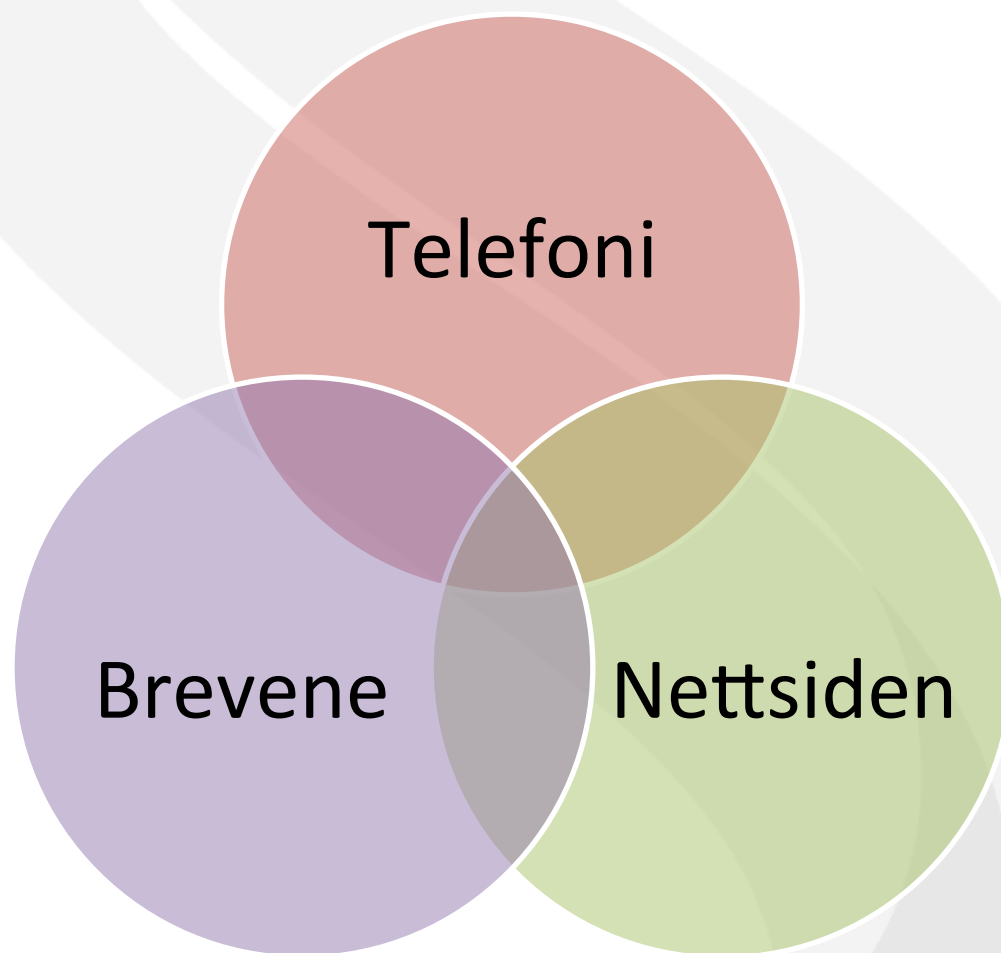
Språkprofil - helt nødvendig

- Arkitektst har utarbeidet språkprofilen sammen med oss
- Den er et styrende dokument på SI


SI det klart
– rene ord for pengene




Se helheten



Hvordan starte på jobben?

Finn tema/ord 

 Søk her

Hva ønsker du å gjøre?



Dele opp betaling




Utsette betaling




I avere lønnsstrekk



Utbetalte krav


 Søk avdrag/utsettelse


 Fullmakt

 Ettergivelse

 Klage

 Kreve inn erstatning

 Sende inn

 Betal med kort

 Gjeldsordning

NRK-lisens fra oss?



Les mer...

Årsavgift - Vraket eller solgt bilen?




Les mer...

Har du fått ei bot?



Les mer...

Det finnes alltid en løsning

 Logg inn - se Din side

- ➔ Les mer om hvilke krav vi krever inn
- ➔ Spørsmål og svar
- ➔ Les mer om efaktura
- ➔ Les mer om betalingsopplysninger
- ➔ Les mer om innlogging på sismo.no

Dette l... andre om

- ➔ Arbeid...
- ➔ Barne...
- ➔ Kort...
- ➔ Gje...



Satte av tid og startet med tekst som ble mal for videre arbeid



Samarbeid



Språkgruppa

- 2 årsverk: 1 koordinator og 3 saksbehandlere
- Klarspråksentusiaster - vi har lært oss klarspråk underveis



Fagavdelingene

- eier brevene og de andre kommunikasjonskanalene
- avdekker behov
- tar vare på det faglige innholdet



Juristene

har ansvar for det juridiske innholdet i tekstene/
brevene



«Er det lov?»

Hvilke lovhenvvisninger må vi ha med?

Så folkelig som mulig, men gyldig!



A photograph of three people in ski gear on skis in an office hallway. The person on the left is wearing a blue suit and a black beanie. The person in the middle is wearing a dark blue and red suit, a black helmet, and goggles, and is holding a white sign that says "SISSJI - 2014" with the Olympic rings and "1611" below. The person on the right is wearing a red and blue suit, a white helmet, and goggles. They are all in a crouched, ready-to-go position on their skis. The background shows an office environment with glass partitions and desks.

Det enkle er ofte det beste
- vi må tørre å ikke ta alle forbehold

Se på andre sitt arbeid

Mange har et eierforhold til teksten de jobber med. Kan være vanskelig å se at eget materiale er for dårlig til å sende ut.



Hvordan kan vi bygge en god relasjon til folk, når de helst ikke vil ha kontakt med oss?

Brukerorientert i telefonen



«Velkommen, du snakker med ho Trine. Kan eg hjelpe deg med?»

Vi har «brukere», ikke «skyldnere»

SMS

- Forfallsvarsling
- Betalingsinformasjon
- SMS-varsling når du får brev som digital post.



Gratulerer med ny jobb

Språkprofilen er med i opplæringsplanen til alle nyansatte. Alle får innføring i klarspråk og språkprofilen.



Klarspråk er først og fremst et holdningsarbeid

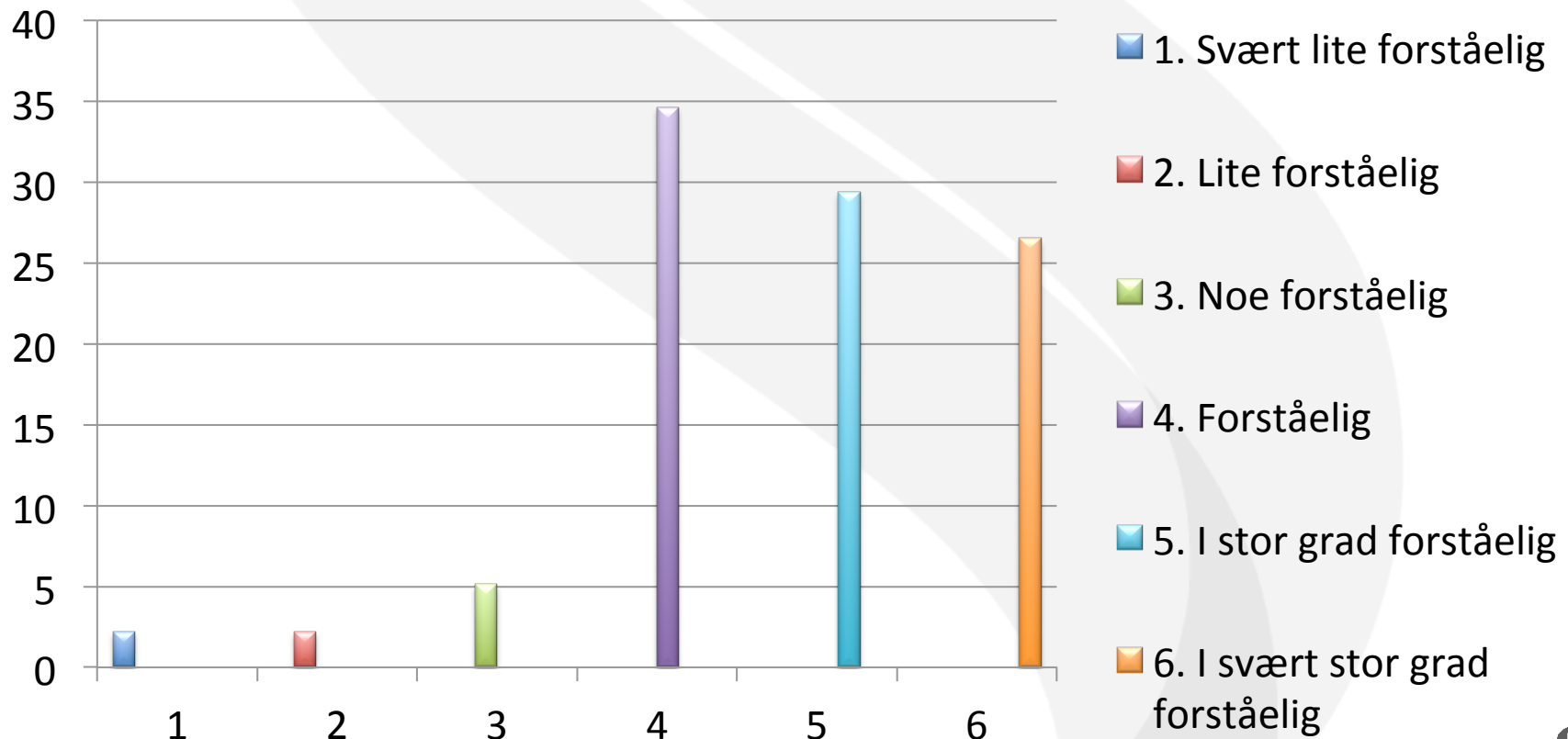


Klarspråk må komme fra alle kanaler: «sånn har vi det hos oss».

Brukertesting

Spørreundersøkelser på nett

Hvor forståelig synes du brev fra oss er? (Januar 2015)



Brukertesting

"Når man er syk eller ikke forstår hva ord og setninger innebærer for en selv, gjør man feil vurderinger eller gir opp!"

Kvinne 47 år

Vil du redde folk fra bokstavhelvetet?

Hver dag sender vi ut brev til folk som skylder penger.

Enkelte tør ikke åpne brevet, andre forstår ikke hva som står der.

Vi vet, at jo tidligere folk tar kontakt med oss, jo færre får ei gjeld som varer livet ut.

Kunne du tenkt deg å se på noen av våre brev og si din mening - slik at vi skriver bedre brev, og flere skjønner hva de må gjøre nå?

Brukertesting

Vi inviterte 30 brukere til å gi oss tilbakemeldinger på noen utvalgte brev.



Utfordringer

- Utleddsforretning; skal vi møte opp?
- Motregning; hva skjer da?
- Utleddspant; hva er det?



Ord som er vanskelig å erstatte.

Vi må ha et klart språk uavhengig av hvilken situasjon brukeren står i.



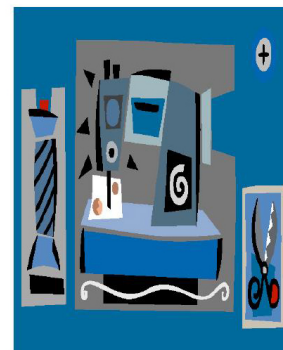
Tungt fagområde
– hvorfor tungt budskap?

Flere av de ansatte mener språkprofilen
tilhører språkgruppa.



STATENS INNKREVINGSSENTRAL

SI det klart
– rene ord for pengene



Etter at de har fått opplæring i språkprofilen... hva da?



Sette av tid til å øve på klarspråk i en presset hverdag – ikke bare støtte oss på standardbrevene.

Ny språkdrakt

Forhåndsvarsel - vi kan ta utlegg for kringkastingsavgift

Du har ikke betalt kringkastingsavgiften til NRK Lisensavdelingen. NRK har dermed bedt Statens innkrevingsentral (SI) om å ta utlegg, slik at de skal få pengene sine. Dette betyr at det nå er for sent å få avdrag eller betalingsutsettelse. Du kan betale denne regningen for å bli ferdig med saken.

Hva skjer hvis du ikke betaler?

Dersom du ikke betaler innen forfallsdatoen, vil vi tvangsinnkreve kravet. Dette betyr at vi kan ta utleggstrekk i lønn eller trygd. Vi kan også ta utleggspant i fast eiendom, bankkonti eller andre formuesgoder. Når vi tar utleggstrekk eller utleggspant får du en betalingsanmerkning. Betalingsanmerkningen gjør det vanskelig å få nye lån, kreditter og abonnementer (for eksempel mobilabonnement).

Hvordan kan du unngå tvangsinnkreving?

Du kan betale på vanlig måte, eller med Visa eller Mastercard på www.sismo.no. Tjenesten heter "Betal med kort". Ønsker du som privatperson oversikt over sakene dine hos oss? Du kan logge deg inn på "Din side" på www.sismo.no med blant annet BankID.

Du må kontakte SI før betalingsfristen går ut, hvis du har opplysninger om forhold av betydning for om vi skal ta utlegg og/eller hva vi skal ta utlegg i.

Mer informasjon og klagemuligheter

Du finner mer informasjon på baksiden av dette brevet, blant annet om hvordan du kan klage på kravet. Lurer du fortsatt på noe, finner du også informasjon på nettsidene våre: www.sismo.no. Du kan kontakte oss på telefon 75 14 90 00.

Hvor går veien nå?

Serviceløftet

Vi skal:

- Lytte til deg og være hyggelig
- Ta ansvar for å hjelpe deg slik at vi sammen kan finne en løsning
- Snakke forståelig og forklare deg dine rettigheter
- Ha faglig kunnskap, slik at du får den informasjonen du trenger



Det finnes alltid en løsning



- Språkprofilen får nytt design
- Vi digitaliserer brevene våre



Ny brukertest:

Vi skal sende to versjoner av et brev, med og uten skjema.

Hva skjer da?

INNEKTER I HUSSTANDEN			
Innleieopplysninger:	Skyldner:	Ektefelle/samboer:	Vedlegg nr:
Arbeidsgiver/trygdekontor:			
Inntekter pr. måned:			
Brutto inntekt:			
Skatetrekk:			
Netto lønn:			
Barnetrygd/kontantstøtte:			
Bidrag for barn i husstanden:			
Bostøtte:			
Stønad til barnefilsyn:			
Annen inntekt i husstanden: Utleieinntekter, studiestøtte ol.			

UTGIFTER I HUSSTANDEN		
Utgifter pr. måned:		Vedlegg nr:
Husleie:		
Avdrag og renter på boliglån:		
Boligforsikring (eksl. innboforsikring):		
Kommunale avgifter:		
Barnepass/SFO:		
Bidrag for barn i annen husstand:		
Samvær med barn:		
Strømutgifter siste 12 måneder:		
Ekstraordinære utgifter:		

Det som er godt nok i dag, er ikke godt nok i morgen.



