



Tone Fagerholt, kommunikasjonsrådgiver, Kommunikasjonsenheten, 27.10.2017

Klarspråkarbeid i en stor og mangfoldig organisasjon



Før:

Igangsettingstillatelse på søknad om tiltak uten ansvarsrett for riving og oppføring av tilbygg.

Bygningssjefen har etter delegasjon, gitt i medhold av Trondheim kommunes delegasjonsreglement, behandlet og fattet vedtak i påfølgende sak.

Nå:

Godkjenning – søknad om tilbygg

Søknaden gjelder tilbygg i én etasje til bolig.

Byggesakskontoret godkjenner søknaden og gir tillatelse til at byggeprosjektet settes i gang.



Det begynte
med denne...



Språkprofil

Oktober 2012



STAVANGER KOMMUNE



Trondheim kommunes språkprofil



<https://sites.google.com/trondheim.kommune.no/sprakprofil>



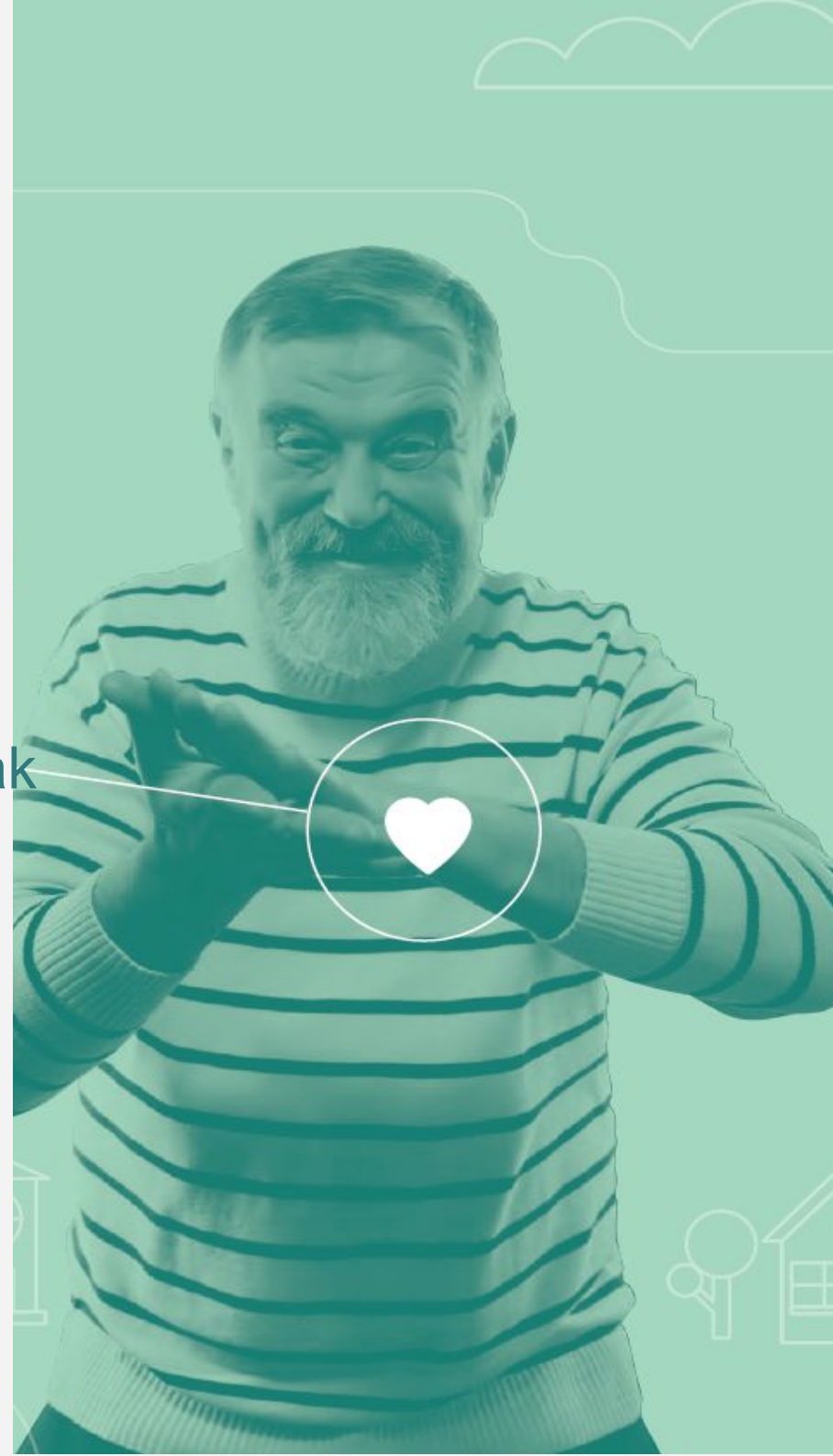
Etterhvert har
det kommet
mange...



Program for klart språk 2015–2020

- **tekstbase,**
www.klarsprak.no/kommunesektoren
- **erfaringsamlinger**
- **støtteordning,** www.ks.no/stotteordning
- **regionale kurs,** www.ks.no/kursklartsprak
- **verktøykasse for brukerinvolvering
og effektmåling**

www.ks.no/klartsprak



Klart språk

*Klarspråk er kommunikasjon der formuleringer, struktur og visuell utforming er så tydelig at **leserne i målgruppen** finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.*





KOMMUNE 1.0

Kommunen bestemmer
"ovenfra-og-ned".



KOMMUNE 2.0

Brukeren bestemmer.
"Kommunen bærer
deg gjennom livet".



KOMMUNE 3.0

Vi bestemmer sammen.
"Hva skal vi få til i
fellesskap i dag?".

Hva mener **innbyggerne?**



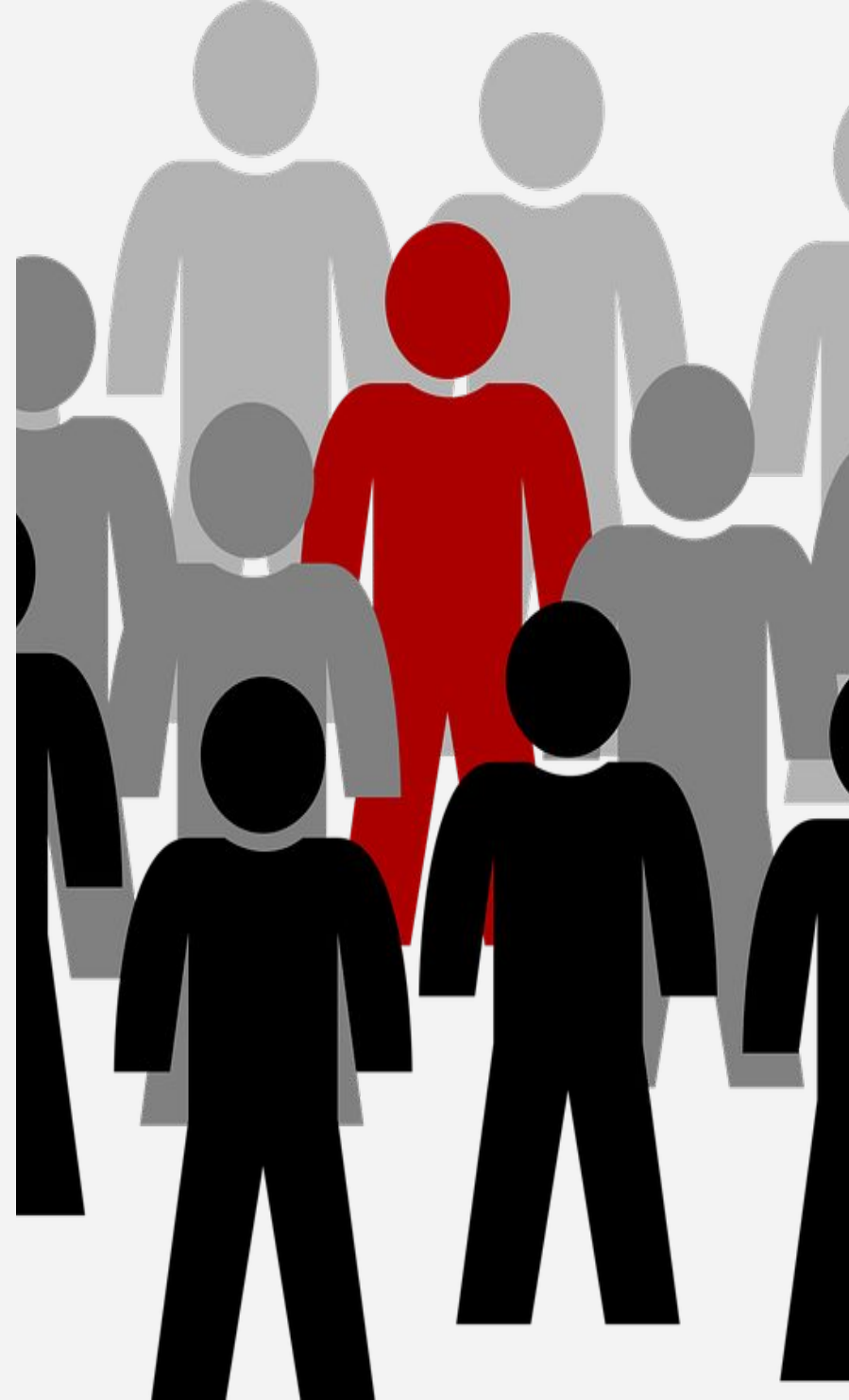
Hva mener **innbyggerne**?



Vær på **parti** med leseren.

Tenk på **hvem** du skriver til.

Hva vil du at leseren skal vite eller gjøre etter å ha lest teksten din?





HØR HER!



Kultur

Kontakt kulturredaksjonen:
kultur@tidsskriftet.no • telefon 07800
Kulturredaktør: Stian Wallum

Kalvs kommer

Are Kalvs holder showet «En time av livet ditt du aldri får tilbake» i Klavshallen 2. og 3. oktober. Kalvs har laget et hit-motshow med utgangspunkt i statistikk over nordmenns tidsbruk.



Koffest i byen

Strikking er blitt en populær hobby igjen, og i tillegg blir det strikke- og i Trondheim. På Sverresborg har Tone Løng fått i stand en koffeststilling med 84 forskjellige koffer, og lørdag for middag blir det koffest og kaffe i byen. Faglige forelesninger om strikking og koffetradisjoner blir det også.



Enge: Kommunikasjonsrådgiver Tone Fagerholt har ledet arbeidet med et enklere språk i Trondheim kommune. Bygningssjef Steinulf Hoel vil gjerne kommunisere bedre med publikum. Foto: MARIAN DYDAL

Brev fra kommunen blir nå begripelige

Trondheim kommune snakker til folket på en helt annen måte enn før. Det skal nå bli mulig å forstå brevene de skriver.

«Hvis innbyggerne ikke leser brev er vi i en dårlig situasjon, er det et alvorlig demokratisk problem».

– Det var på høy tid å gjøre noe med språket vårt, sier Tone Fagerholt.

Hun er kommunikasjonsrådgiver i Trondheim kommune og har ledet et prosjekt som har resultert i en helt ny språkprofil i kommunen. Et fylldig skriv som gir råd om hvordan kommunen kan henvende seg til publikum på en enklere, bedre og mer forståelig måte er sendt ut til alle ansatte.

Den nye språkprofilen har allerede gitt resultater. Her er starten på et brev byggesakskommissjonen sendte ut i 2012:

«I gangseingsutvalget på søknad om tiltak uten ansvarret for rivning og oppføring av tilbygg. Bygningssjefen har etter diskusjon gått i mot hold av Trondheim kommunes delegasjonsreglement, behandlet og

funnet vedtak i påfølgende sak»
Etter språkarbeidet kommunen har gjennomført, sumer et tilsvarende brev nå slik:
«Godtjenning – søknad om tilbygg. Søknaden gjelder utbygg i én etasje til bolig. Byggesakskommissjonen godkjenner søknaden og gir tillatelse til utbyggingsprosjektet i gang.»

1100 brev i måneden

– Vi er svært positive til denne språklige endringen. Den fører til at kundeservicen vårt, som vi har vært opptatt av i flere år, blir bedre. Men det er ikke enkelt plusselig å skrive brev på en helt annen måte enn vi har gjort i alle år, sier bygningssjef Steinulf Hoel.

Han leder byggesakskommissjonen i kommunen, den enheten som har aller mest kontakt med publikum. I gjennomsnitt sender kommissoren ut 1100 brev og beskjeder om vedtak hver måned. I tillegg med andre enheter har

byggesakskommissoren besemte maler for ulike typer brev. Ellere av de mest brukte er nå endret slik at de passer med den nye språkbruken, men mange maler gjenstår.

Mer direkte, mindre formell

– Vi prøver å unngå faguttrykk som få forstår. Det er ikke sikkert alle vet hva en «tiltaksberetning» er og hva «tiltak uten ansvarret» betyr. Det finnes også brevmaler der kommunen forusett bruker uttaleformen «De». Nå skal vi bruke andre ord, slik at kommunikasjonen blir mer direkte, mindre formell og mye mer forståelig, sier Tone Fagerholt.

– Har det vært motstand mot de nye språkløstene? Kan noe av pressjonen gå tapt når man uttrykker seg enkelt?

Alle sparer tid

– Den nye språkprofilen er blitt positivt mottatt overallt. Vi tror også at det er tidbesparende både for den som sender brev og dem som mottar dem. Det gir fortere å lese dem og forstå innholdet, og avsenderen kan slippe telefoner fra folk som ikke har forstått. Men det finnes saker

som er så kompliserte at man ikke kan uttrykke seg så enkelt som vi skulle ønske, sier Fagerholt.

– Den nye måten vi uttrykker oss på, er en fordel for alle. Men vi må selvfølgelig passe på at det faglige og juridiske innholdet er presist nok. Dette er en balansegang, sier Steinulf Hoel.

Line Flåten, som er jurist på byggesakskommissjonen, har bidratt i arbeidet med det nye språket. Hun sier at også ut fra en juridisk synsvinkel er det fullt mulig med en kraftig forenkling av det byråkratiske språket uten at det blir mindre presist.

Inspirert av staten

Kommunens nye språkprofil er inspirert av det statlige arbeidet med et tydeligere og klarere språk som har pågått et par år. En spørreundersøkelse i 2009 viste at én av tre nordmenn har problemer med å forstå formuleringene i offentlige dokumenter.

Rådmann Svein A. Ytterdahl skriver i forordet til den nye språkprofilen at kommunen forenkler språket fordi det er en demokratisk rett å forstå offent-

lig informasjon. Han mener at forenklingen av språket også kan føre til at kommunen sparer både tid og penger.

Språkprofilen har to deler. I første del får de ansatte i kommunen ut råd om hvordan man skriver tydelig og leservennlig. Andre del handler om hvordan man skriver korrekt.

Langvarig arbeid

Et av rådene i første del er at kommunens ansatte ikke lenger skal skrive «man kan be om å få bistand til å fremsene en eventuell klage», men heller bruke ordene «du kan få hjelp til å skrive og sende inn en klage».

Og i stedet for «en viser til deres søknad» skal kommunen nå skrive «vi viser til søknaden din».

Tone Fagerholt og Steinulf Hoel er enige om at det vil ta tid å bli bedre med det inngrødd, gammelgjeld og byråkratiske språket som kommunens ansatte er vant til å bruke. Derfor skal arbeidet følges opp i lang tid framover.

TRONDHEIM LINDEN 051 98 023
Inngitt i samarbeid med lokalavisen



Koble klarspråk til satsinger

Klart språk = god service

[Hjem](#) > [Nyhet for alle](#) > [Nyheter for alle](#) > [Klart språk = god service](#)



”Vi skriver mer direkte og kortere. Brevene har fått en bedre struktur der vedtaket kommer på førstesida, og vi prøver å gjøre setningene enklere og mer forståelig.”

Slik oppsummerer Line Therese Flåtten og Marianne Laanke Losen på Byggesakskontoret arbeidet med klart språk. De har revidert og forbedret språket i fire av de mest brukte brevmalene ved kontoret med bistand fra Kommunikasjonsenheten. Malene er snart klare til å tas i bruk.

- Det begynte med at vi ønsket å jobbe med kundeservice og omdømmebygging for noen år siden, sier Steinulf Hoel, bygningsseier. At våre kunder forstår hva vi kommuniserer er viktig, både med tanke på omdømme og



Systematisk tilnærming

- Enhetsavtale 2015-2018:
”Kommunikasjonsenheten skal bidra til at alle virksomhetsområder tar i bruk klarspråk i sin skriftlige kommunikasjon med innbyggerne.”
Jobber område for område.
- Handlings- og økonomiplan 2017-2020
“I kommunikasjonen med innbygger og internt i kommunen skal ansatte bruke et klart språk, jf. kommunens egen språkprofil...”



Skriveverksted på Byggesakskontoret



Jan Petter



Olaug



Helse- og velferdskontorene



Tilbakemeldinger fra brukere



Et trekk er jo et trekk. Men vederlag? Vederlag vet jeg ikke hva er.



Jeg synes egentlig det her brevet handler lite om brukeren eller pasienten som får brevet. Det handler veldig mye om helse- og velferdsregler og slike ting. Men jeg føler at jeg blir veldig borte i det her.



Skrivekurs, Oppvekst



Noen refleksjoner...

Det handler ikke om å skrive **enkelt**, men å skrive slik at det er **enkelt å forstå**.

Vi skal fortsatt være **korrekte, formelle** og **profesjonelle**.

Når er det **godt nok**? Kvalitetssikring.

Å endre skrivevaner **tar tid**...

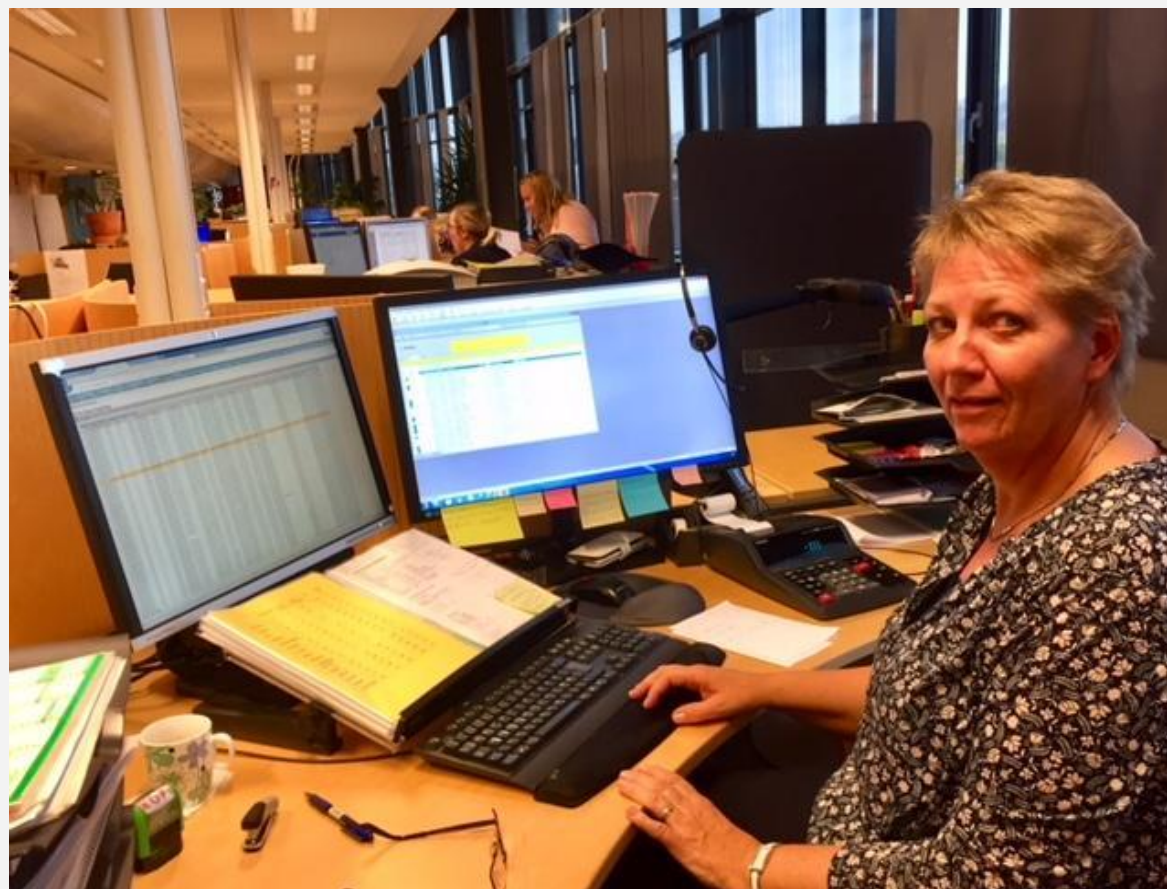


Effekt?

Vi har merkbart færre telefonhenvendelser, og vi har merkbart færre "sinte" telefoner hvor det blir klaget på for eksempel avregninger.



Eva, Enhet for service og internkontroll



- *Vi selv har blitt bevisst på hvordan vi uttrykker oss, både skriftlig og i dialog med kunden.*

- *Det er svært sjelden vi får telefoner fra kunder som ikke forstår hva vi skriver.*

- *Vi er overbevist om at vi yter bedre service og tydeligere formidling gjennom dette arbeidet.*

**Line, Marianne og Trine-Lill,
Byggesakskontoret**



Brukerinvolvering og effektmåling på ett sted

<http://www.ks.no/klarsprak-brukerinvolvering>



The screenshot shows the website interface for Klarspråk. At the top left is the KS logo. To the right are icons for a shield, location, phone, search, and menu. Below these is a breadcrumb trail: KS > Forskning og utvikling > Digitalisering > Klart språk > Klarspråk – involver brukerne og mål effektene. The main heading is "Klarspråk – involver brukerne og mål effektene". Below this is a paragraph: "Forstår brukerne det (fylkes-)kommunen skriver? Klart språk lønner seg for både kommunen og brukerne. Her finner dere verktøy for å kartlegge forbedringspotensialet i kommunens tekster, få innspill fra brukerne og måle effekter av klarspråkarbeidet." At the bottom are four icons with labels: 1. A person with a question mark and a laptop, labeled "Kartlegge status og forbedringspotensial". 2. A large letter 'T' and a speech bubble with a person icon, labeled "Involvere brukerne i tekstarbeidet". 3. A magnifying glass over a letter 'T', labeled "Måle effekter av klarspråkarbeidet". 4. A circle with an information 'i' symbol, labeled "Informasjon om verktøykassen".

KS > Forskning og utvikling > Digitalisering > Klart språk > Klarspråk – involver brukerne og mål effektene

Klarspråk – involver brukerne og mål effektene

Forstår brukerne det (fylkes-)kommunen skriver? Klart språk lønner seg for både kommunen og brukerne. Her finner dere verktøy for å kartlegge forbedringspotensialet i kommunens tekster, få innspill fra brukerne og måle effekter av klarspråkarbeidet.

- Kartlegge status og forbedringspotensial
- Involvere brukerne i tekstarbeidet
- Måle effekter av klarspråkarbeidet
- Informasjon om verktøykassen



Brukertestning av tekster

Hvordan opplever
leserne/brukerne
tekstene våre?

Aktiv innbygger 15.09.2017



Tilbakemeldinger fra brukertest

*Hva er en
tjenestemottager?*

*Hva er
individuell
plan?*

*Må være psykolog eller
helsemedarbeider for å
forstå.*



work-itemet “ *er ikke aktiv lenger*



Gratis e-læringskurs



Oppsummering

- Tenk på innbygger når du skriver og test så mye som mulig
- Bruk tilbudene fra KS
- Det går an å få til mye selv om ressursen ikke er så stor
- Vær tålmodig - det tar tid å endre skrivevaner - og kultur
- Ikke glem klart språk når digitale løsninger skal utvikles
- Klart språk er nyttig og artig

