

Retningslinjer

Klarspråk i Husbanken

Gjelder fra 1. januar 2016



Hvem skriver du til?

Skriver du til en kollega eller til en mottaker av våre tjenester eller virkemidler? Sett deg inn i lesernes sted før du begynner, og bruk lesernes perspektiv gjennom hele teksten. Hvilke forutsetninger har leserne for å forstå teksten? Hvor godt kjenner de saken?

Leserne utenfor organisasjonen kjenner som regel ikke til våre fagbegreper eller regelverk. Folk i andre etater, kommuner og i bransjen kjenner til dette i varierende grad. Det er vårt ansvar å skrive så leserne forstår budskapet med en gang.

Som statsansatt skal du dessuten skrive nynorsk når du svarer på en henvendelse som er skrevet på nynorsk, og det samme med bokmål.

I hvilke tekster gjelder retningslinjene?

Retningslinjene er generelle og gjelder alle tekster som vi bruker i Husbanken. Prinsippene er like relevante i både veiledere, brev, presentasjoner og interne dokumenter.

Retningslinjene bygger på Husbankens klarspråkpolitikk og består av ti punkter som er overkommelige å bruke i arbeidshverdagen. Disse kan hjelpe deg til å skrive klarere og mer forståelig.



Slik skriver du klare og tydelige tekster:

1. Sørg for at leserne får den informasjonen de behøver – verken mer eller mindre.
2. Start teksten med det som er viktigst for leserne.
3. Skriv i en vennlig og imøtekommende tone.
4. Henvend deg direkte til leserne og bruk *du* og *dere*, samt *vi* og *Husbanken*.
5. Få frem hvem som har ansvar for hva ved å bruke aktive setninger.
6. Bruk ord som leserne forstår. Der du må bruke faguttrykk, forklarer du dem.
7. Gjør teksten oversiktlig ved å bruke overskrifter, mellomtitler og punktlister.
8. Skap god flyt i teksten ved å variere mellom korte og litt lengre setninger.
9. Omtal lover og regler med egne ord, og henvis til lovtekster kun når det er absolutt nødvendig.
10. Skriv korrekt norsk ved hjelp av ordbøker og klarspråksidene på Husnettet.

1. Sørg for at leserne får den informasjonen de behøver – verken mer eller mindre.

Hvis du klarer å gi leserne akkurat den informasjonen de trenger, unngår du misforståelser, telefonhenvendelser og purringer. Derfor skal målet alltid være å gi nok informasjon til at leserne får med seg hvorfor du skriver til dem.

La det komme tydelig frem om teksten er til orientering, eller om leserne skal gjøre noe konkret i etterkant. Husk å vise til hvor de eventuelt kan finne mer informasjon.

2. Start teksten med det som er viktigst for leserne.

Leserne er ofte mest interessert i konklusjonen eller konsekvensene som angår dem. De skal slippe å lete etter den viktige informasjonen. Derfor skal hovedbudskapet komme tydelig frem i starten av teksten, gjerne i overskriften også. Da er det større sjanse for at de får med seg det du har å si.

Fortell tydelig hvorfor du skriver og hvilken sammenheng det handler om. Legg vekt på hva som er viktig for leserne, fremfor hva som er viktig for deg.

3. Skriv i en vennlig og imøtekommende tone.

Vi vil at Husbanken skal fremstå som åpen, ikke lukket eller langt borte. Vi skal skrive og snakke forståelig og på lesernes premisser.

Ulike tekster har ulike formål og ulike lesere. Vi skal uansett strekke oss for å yte god service gjennom det vi skriver. Noen ganger passer det med en hyggelig frase, men vel så ofte handler det om at du forstår lesernes behov og hjelper med kontaktinformasjon eller informerer om klagerett på en saklig og forståelig måte.

En vennlig tone handler også om å behandle leserne med respekt. Selv om spørsmålene du får kan være rotete, utydelige eller usaklige, skal du være saklig, ryddig og skrive oversiktlig. Da hjelper du leserne til å forstå sine rettigheter og plikter, og du oppklarer kanskje noen misforståelser også.

Vennlig hilsen har blitt vanlig i kommunikasjon fra det offentlige og er en ganske nøytral måte å avslutte en tekst på. I tekster og brev med et mindre hyggelig innhold, som for eksempel avslag eller tilbakekrav, er det derimot best å bruke *Med hilsen*. Disse to alternativene skal derfor anvendes i både maskinelle og manuelle tekster og brev fra Husbanken.

4. Henvend deg direkte til leserne og bruk *du* og *dere*, samt *vi* og *Husbanken*.

Det blir enklere for leserne å forstå hva som gjelder dem, hvis du henvender deg i en direkte form. Derfor skal du ikke snakke over hodet på leserne ved å omtale dem i tredje person (søker, utbygger, mottaker), men skrive *du* eller *dere*. Når du skriver til virksomheter, kan du variere mellom *dere* og navnet på virksomheten.

I omtale av oss selv skal vi variere mellom *vi* og *Husbanken*. Det skaper en naturlig kommunikasjon. Det vil være mest ryddig å introdusere *Husbanken* tidlig i teksten, for deretter å bruke *vi* i de aller fleste tilfeller. Hvilken benevnelse du bruker hvor, må du vurdere i hvert enkelt tilfelle.



5. Få frem hvem som har ansvar for hva, ved å bruke aktive setninger.

I forlengelsen av å omtale leserne og oss selv i en direkte form, skal du bruke aktive setninger. Det vil si at du er tydelig på hvem som gjør hva, og hva du forventer av leseren. Da blir teksten klarere og enklere å lese. Byråkratisk språk har tradisjonelt mange passive formuleringer, kanskje for å fremstå nøytralt. Men passivt språk skjuler personene i teksten og gjør innholdet og forventningene utydelige. Derfor skal du skrive aktivt.

Eksempler på direkte tiltale og aktive setninger:

Passive setninger:	Aktive setninger:
<i>Flere opplysninger må ettersendes.</i>	<i>Du må sende inn flere opplysninger.</i>
<i>Det forutsettes at byggblankett 3427 brukes ved salg av boligene.</i>	<i>Bruk byggblankett 3427 når du selger boligene.</i>
<i>Husbanken viser til søknad om tilskudd til utleieboliger, mottatt <dato>.</i>	<i>Vi har behandlet søknaden deres om tilskudd til utleieboliger som vi mottok <dato>.</i>

6. Bruk ord som leserne forstår. Der du må bruke faguttrykk, forklarer du dem.

Mange ord og uttrykk som vi bruker internt i Husbanken virker fremmedgjørende for leserne våre. Det kan gjøre budskapet utydelig og fungerer sjelden bra. Er du usikker på om leserne kjenner til forkortelsene, begrepene eller definisjonene av dem, må du bytte ut ordet, forklare det eller gi eksempler som kan gjøre det enklere å forstå. Pass også på å være konsekvent i begrepsbruk for å unngå forvirring. Ikke bruk kompakte uttrykk og abstrakte ord.

Eksempler på begrepsbruk som gjør budskapet tydelig:

Byråkratisk stammespråk:	Forståelig språk:
<i>Husbanken har med hjemmel i forskrift om grunnlån (...) gitt tilsagn om lån.</i>	<i>Du har fått grunnlån.</i>
<i>Det er ikke mer disponible midler for inneværende år.</i>	<i>Det er ikke mer startlån tilgjengelig for 2015.</i>
<i>Beløpet som bevilges er redusert forholdsmessig innenfor den totale lånerammen.</i>	<i>Dere kan ikke regne med å få hele beløpet som dere søker om for 2015.</i>



7. Gjør teksten oversiktlig ved å bruke overskrifter, mellomtitler og punktlister.

En oversiktlig struktur gjør tekstene leservennlige og øker sjansene for en effektiv kommunikasjon. Overskrifter og mellomtitler hjelper leseren til å finne frem i teksten og få oversikt over innholdet raskt.

Alle tekster skal, så langt det er mulig, ha en tydelig overskrift som angir tema eller hovedpoenget. Det er viktigere at en overskrift inneholder nok informasjon enn at den er kort. Tekster på mer enn en halv A4-side bør ha informative mellomtitler. Bruk mellomtitlene til å få frem hva leserne skal gjøre, frister, eller til å oppklare vanlige misforståelser.

Bruk gjerne punktlister når det passer. Punktlister er effektivt når du skal gi veiledning, sette opp en huskeliste eller ramse opp ulike vilkår. Det gjør teksten luftig og oversiktlig. Hvert enkelt punkt bør ha samme språklige form, og de må henge sammen med eventuelle innledingsord.

8. Skap god flyt i teksten ved å variere mellom korte og litt lengre setninger.

En tekst blir klar og forståelig når du presenterer innholdet i passelige porsjoner. Derfor skal du huske å sette punktum ofte. Samtidig er det ikke et mål i seg selv å skrive kort. Språket flyter best når du veksler mellom korte og litt lengre setninger. Vær på vakt mot stive formuleringer og for mange innskudd mellom stor bokstav og punktum. Dette gjør innholdet vanskeligere enn nødvendig.

9. Omtal lover og regler med egne ord, og henvis til lovtekster kun når det er absolutt nødvendig.

Hvis en lovtekst eller et regelverk er en del av grunnlaget for innholdet i teksten, bør du forklare hva dette betyr med egne ord og i en direkte form. Tenk alltid på hva som er relevant for leseren. Selve paragrafen eller forskriften kan du eventuelt henvisе til i slutten av teksten som tilleggsinformasjon.

10. Skriv korrekt norsk ved hjelp av ordbøker og klarspråksidene på Husnettet.

Et språk uten skrive- og tegnsettingsfeil kommuniserer best. Da slipper leseren å misforstå fordi du har satt komma på feil sted, eller irritere seg over skrivefeil som skygger for budskapet. På Husnettet finner du flere tips om klarspråk og rettskriving. Her har vi samlet lenker til ordbøker og andre nyttige oppslagsverk. Et godt råd er å la en kollega lese gjennom teksten før du sender den eller publiserer den.



Retningslinje 2:
Vi starter med det som er viktigst for leserne.

Retningslinje 7:
Vi gjør teksten oversiktlig med overskrifter, mellom-titler og punktlistor.

<mottaker>
<adresse>
<postnr> <sted>

Vurdér startlånbehovet i din kommune

Husbanken har fått økte rammer for startlån i år. Det betyr at kommunene kan søke om mer startlån for vidertildeling til sine innbyggere. Vi trenger tilbakemelding på hvilket lånebehov din kommune har.

Hva må dere gjøre?

Retningslinje 4 og 5:
Vi henvender oss direkte til leseren med *du, dere, vi* og *Husbanken*.

- **Kommuner som har fått innvilget deler av søknadsbeløpet i første tildeling:**
Dere må gi oss beskjed om dere har behov for de resterende startlånmidlene eller ikke. Kontakt oss per brev, telefon eller epost (post@husbanken.no). Trenger dere enda mer, må dere sende inn ny søknad.
- **Kommuner som har fått innvilget hele søknadsbeløpet i første tildeling:**
Dere kan få mer midler hvis dere trenger det. Send i så fall ny søknad.
- **Kommuner som ikke har søkt om midler tidligere i år:**
Hvis dere har fått behov for startlånmidler, kan dere også søke nå.

På husbanken.no/startlaan/kommune/ finner dere søknadskjemaet som har navnet HB 7.S.04.

Søknadsfrist

Frist for tilbakemelding og søknader er **21.august 2015**.
Neste tildeling vil finne sted i midten av september.

Hvem blir prioritert?

Husbanken prioriterer de kommunene som har størst behov utfra tilgjengelig ramme. Derfor er det viktig at dere rapporterer bruken av startlån i StartSak eller StartRap, fordi disse opplysningene danner grunnlaget for Husbankens prioriteringer.

Informasjon

Mer informasjon om startlån finner dere i retningslinjene [HB 8.B.22](#) og i veilederen [HB 8.B.20](#).

Vennlig hilsen
HUSBANKEN

<Navn>
<Tittel>

Retningslinje 9:
Regelverket omtales med egne ord, og henvisningene kommer i slutten av brevet.

Vår kontaktperson

Kirkegata 15
Oslo
post@husbanken.no

albord

22 96 16 00
www.husbanken.no

Kontonr.

Org.nr.
942 114 184

Om digitale tekster

På internett er en tekst lite nyttig hvis den ikke er tilgjengelig eller søkbar. En klar og tydelig tekst som i tillegg er tagget med nøkkelord er lett å finne, for eksempel via Google. Sjekk også at det ikke finnes eksisterende tekster med samme budskap på samme nettside. Gjør det det, bør den ene slettes.

Om interne tekster

Hovedhensikten med retningslinjene er å forbedre tekster til eksterne brukere. Men det blir enklere å skrive mer klart og tydelig utad dersom du skriver klart og tydelig internt. Et tydelig og forståelig språk internt reduserer dessuten misforståelser og hjelper deg til å være mer effektiv. Derfor bør dokumenter som skal leses av alle, både strategiske og operative dokumenter, referater og rapporter skrives slik at nyansatte kan forstå budskapet. Retningslinjene for et klart språk gjelder med andre ord også i Husbanken.

Om muntlig kommunikasjon

Når du skriver tekster internt og eksternt, har du et budskap du ønsker å formidle til en bestemt målgruppe. Det samme gjelder et innlegg på en konferanse eller et seminar. Der har du noen dyrebare minutter hvor du kan utrette mye overfor tilhørerne dersom du er godt forberedt. Derfor er retningslinjene for klarspråk i Husbanken like aktuelt i muntlige som i skriftlige settinger.

Prinsippene er de samme:

- Hvem skal du snakke til?
- Sett deg inn i tilhørernes behov og situasjon.
- Legg vekt på hva som er viktig for tilhørerne, fremfor hva som er viktig for deg.
- Ta det viktigste først, mens tilhørerne er mest våkne.
- Hvilke spørsmål sitter de med? Gi dem svar.
- Bruk ord tilhørerne forstår.
- Vær vennlig og imøtekommende.
- Henvend deg direkte til tilhørerne med *vi/oss/du/dere*.
- Vær tydelig på hvorvidt tilhørerne bør gjøre noe konkret i etterkant av ditt innlegg.





Husbanken

Alle skal bo godt og trygt

www.husbanken.no

HB 1.D.17 | Retningslinjer, Klarspråk i Husbanken

