

Retningslinjer

Klarspråk i Husbanken

Gjeld frå 1. januar 2016



Kven skriv du til?

Skriv du til ein kollega eller til ein mottakar av våre tenester eller verkemiddel? Set deg inn i lesaren sin stad før du byrjar, og bruk lesaren sitt perspektiv gjennom heile teksten. Kva føresetnad har lesaren for å forstå teksten? Kor godt kjenner lesaren saka?

Lesarane utanfor organisasjonen kjenner som regel ikkje til fagomgrepa eller regelverket vårt. Folk i andre etatar, kommunar og i bransjen kjenner til dette i varierende grad. Det er vårt ansvar å skrive slik at lesarane forstår budskapet med ein gong.

Hugs dessutan at privatpersonar som vender seg til staten, skal ha svar i den målforma dei sjølv brukar.

I kva for tekstar gjeld retningslinjene?

Retningslinjene er generelle og gjeld alle tekstar som vi brukar i Husbanken. Prinsippa er like relevante i både rettleiarar, brev, presentasjonar og interne dokument.

Retningslinjene byggjer på Husbanken sin klarspråkpolitikk og består av ti punkt som er overkomelege å bruke i arbeidskvardagen. Desse kan hjelpe deg til å skrive klarare og meir forståeleg.



Slik skriv du klare og tydelege tekstar:

1. Sørg for at lesarane får den informasjonen dei treng – verken meir eller mindre.
2. Start teksten med det som har størst viktighet for lesarane.
3. Skriv i ein venleg og imøtekomande tone.
4. Vend deg direkte til lesarane og bruk *du* og *de*, *vi* og *Husbanken*.
5. Få fram kven som har ansvar for kva ved å bruke aktive setningar.
6. Bruk ord som lesarane forstår. Der du må bruke faguttrykk, forklarar du desse.
7. Gjer teksten oversiktleg ved å bruke overskrifter, mellomtitlar og punktlistar.
8. Skap god flyt i teksten ved å variere mellom korte og litt lengre setningar.
9. Omtal lover og reglar med eigne ord, og vis til lovtekstar berre når det er
absolutt nødvendig.
10. Skriv korrekt norsk ved hjelp av ordbøker og klarspråksidene på Husnettet.

1. Sørg for at lesarane får den informasjonen dei treng - verken meir eller mindre.

Om du klarar å gi lesarane akkurat den informasjonen dei treng, unngår du mistyding, telefonar og purringar. Difor skal målet alltid vere å gi nok informasjon til at lesarane får med seg kvifor du skriv til dei.

La det kome tydeleg fram om teksten er til orientering, eller om lesarane skal gjere noko konkret i etterkant. Hugs å vise til kvar dei eventuelt kan finne meir informasjon.

2. Start teksten med det som er det viktigaste for lesarane.

Lesarane er ofte mest interessert i konklusjonen eller konsekvensane som gjeld dei sjølv. Lesarane skal sleppe å leite etter den viktige informasjonen. Difor skal hovudbodskapet kome tydeleg fram i starten av teksten, gjerne i overskrifta også. Då er det større sjanse for at lesarane får med seg det du har å seie.

Fortell tydeleg kvifor du skriv og kva for ein samanheng det handlar om. Legg vekt på kva som er viktig for lesarane, framfor kva som er viktig for deg.

3. Skriv i ein venleg og imøtekomande tone.

Vi vil at Husbanken skal vise seg open, ikkje lukka eller langt borte. Vi skal skrive og snakke forståeleg og på lesarane sine premissar.

Ulike tekstar har ulike formål og ulike lesarar. Vi skal uansett strekkje oss for å yte god service gjennom det vi skriv. Nokre gonger passar det med ein hyggeleg frase, men vel så ofte handlar det om at du forstår kva lesarane treng og hjelper med kontaktinformasjon eller informerer om klagerett på ein sakleg og forståeleg måte.

Ein venleg tone handlar også om å behandle lesarane med respekt. Sjølv om spørsmåla du får kan vere rotete, utydelege eller usaklege, skal du vere sakleg, ryddig og skrive oversiktleg. Då hjelper du lesarane til å forstå rettane og pliktene sine, og du klarar kanskje opp i nokre misforståingar også.

Venleg helsing har blitt vanleg i kommunikasjon frå det offentlege og er ein ganske nøytral måte å avslutte ein tekst på. I tekster og brev med eit mindre hyggeleg innhald, som for eksempel avslag eller tilbakekrav, er det derimot best å bruke *Med helsing*. Desse to alternativa skal difor brukast både i maskinelle og manuelle tekster og brev frå Husbanken.

4. Vend deg direkte til lesarane og bruk *du* og *de*, *vi* og *Husbanken*.

Det blir enklare for lesarane å forstå kva som gjeld dei, dersom du vender deg direkte til dei. Difor skal du ikkje snakke over hovudet på lesarane ved å omtale dei i tredje person (søkjar, utbygger, mottakar), men skrive *du* eller *de*. Når du skriv til verksemdar, kan du variere mellom *de* og namnet på verksemda.

I omtale av oss sjølv skal vi variere mellom *vi* og *Husbanken*. Det skapar naturleg kommunikasjon. Det vil vere mest ryddig å introdusere *Husbanken* tidleg i teksten, for deretter å bruke *vi* i dei aller fleste tilfelle. Kva for ei nemning du bruker kvar, må du vurdere i det einskilde tilfelle.



5. Få fram kven som har ansvar for kva ved å bruke aktive setningar.

I forlenginga av å omtale lesarane og oss sjølve i ei direkte form, skal du bruke aktive setningar. Det vil seie at du er tydeleg på kven som gjer kva, og kva du forventar av lesaren. Då vert teksten klarare og enklare å lese. Byråkratisk språk har tradisjonelt mange passive formuleringar, kanskje for å vise at ein er nøytral. Men passivt språk skjuler personane i teksten og gjer innhaldet og forventningane utydelege. Difor skal du skrive aktivt.

Døme på direkte tiltale og aktive setningar:

Passive setningar:	Aktive setningar:
<i>Fleire opplysningar må ettersendast.</i>	<i>Du må sende inn fleire opplysningar.</i>
<i>Det vert forutsett at byggblankett 3427 vert nytta ved sal av bustadene.</i>	<i>Bruk byggblankett 3427 når du sel bustadene.</i>
<i>Husbanken viser til søknad om tilskot til utleie-bustader datert...</i>	<i>Vi har behandla søknaden dykkar om tilskot til utleigebustader datert...</i>

6. Bruk ord som lesarane forstår. Der du må bruke faguttrykk, forklarar du desse.

Mange ord og uttrykk som vi brukar internt i Husbanken verkar framandgjerande for lesarane våre. Det kan gjere budskapet utydeleg og fungerer sjeldan bra. Er du usikker på om lesarane kjenner til forkortingane, omgrepa eller definisjonane av desse, må du byte ut ordet, forklare det eller gi døme som kan gjere det enklare å forstå. Pass også på å vere konsekvent i bruk av omgrep for å unngå forvirring. Ikkje bruk kompakte uttrykk og abstrakte ord.

Døme på bruk av omgrep som gjer budskapet tydeleg:

Byråkratisk stammespråk:	Forståeleg språk:
<i>Husbanken har med heimel i forskrift om grunnlån (...) gitt tilsegn om lån.</i>	<i>Du har fått grunnlån.</i>
<i>Det er ikkje meir disponible middel for inneverande år.</i>	<i>Det er ikkje meir startlån tilgjengeleg for 2015.</i>
<i>Beløpet som blir innvilga er redusert forholdsmessig innanfor den totale låneramma.</i>	<i>De kan ikkje rekne med å få heile beløpet som de søker om for 2015.</i>



7. Gjer teksten oversiktleg ved å bruke overskrifter, mellomtitlar og punktlistar.

Ein oversiktleg struktur gjer tekstane lesarvennlege og aukar sjansane for ein effektiv kommunikasjon. Overskrifter og mellomtitlar hjelper lesaren til å finne fram i teksten og raskt få oversikt over innhaldet.

Alle tekstar skal, så langt det er mogeleg, ha ei tydeleg overskrift som angir tema eller hovudpoenget. Det er viktigare at ei overskrift inneheld nok informasjon enn at ho er kort. Tekstar på meir enn ei halv A4-side bør ha informative mellomtitlar. Bruk mellomtitlane til å få fram kva lesarane skal gjere, fristar, eller til å klare opp vanlege mistydingar.

Bruk gjerne punktlistar når det passar. Punktlistar er effektivt når du skal gi rettleiing, setje opp ei hugseliste eller ramse opp ulike vilkår. Det gjer teksten luftig og oversiktleg. Kvar enkelt punkt bør ha same språklege form, og dei må henge saman med eventuelle innleiingsord.

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

Ein tekst blir klar og forståeleg når du presenterer innhaldet i passelege porsjonar. Difor skal du hugse å sette punktum ofte. Samstundes er det ikkje eit mål i seg sjølv å skrive kort. Språket flyt best når du vekslar mellom korte og litt lengre setningar. Ver på vakt mot stive formuleringar og for mange innskot mellom stor bokstav og punktum. Dette gjer innhaldet vanskelegare enn nødvendig.

9. Omtal lover og reglar med eigne ord, og vis til lovtekstar berre når det er absolutt nødvendig.

Om ein lovtekst eller eit regelverk er ein del av grunnlaget for innhaldet i teksten, bør du forklare kva dette har å seie med eigne ord og i ei direkte form. Tenk alltid på kva som er relevant for lesaren. Sjølve paragrafen eller forskrifta kan du eventuelt vise til på slutten av teksten som tilleggsinformasjon.

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

Eit språk utan skrive- og teiknsettingsfeil kommuniserer best. Då slepp lesaren å misforstå fordi du har sett komma på feil stad, eller irritere seg over skrivefeil som skuggar for budskapet. På Husnettet finn du fleire tips om klarspråk og rettskriving. Her har vi samla lenkjer til ordbøker og andre nyttige oppslagsverk. Eit godt råd er å la ein kollega lese gjennom teksten før du sender eller publiserer han.



Retningslinje 2:
Vi startar med det viktigaste for lesarane.

Retningslinje 7:
Vi gjer teksten oversiktleg med overskrifter, mellomtitlar og punktlistar.

<mottakar>
<adresse>
<postnr> <stad>

Vurdér startlånbehovet i kommunen din

Husbanken har fått auka rammer for startlån i år. Det betyr at kommunane kan søkje om meir startlån for vidaretildeling til sine innbyggjarar. Vi treng difor tilbakemelding på kva lånebehov kommunen din har.

Retningslinje 4 og 5:
Vi vender oss direkte til lesarane med *du, de, vi* og *Husbanken*.

Kva må de gjere?

- **Kommunar som har fått tildelt delar av søknadsbeløpet i første tildeling:**
De må gi oss beskjed om de har behov for resterande startlånmidlane eller ikkje. Kontakt oss per brev, telefon eller på e-post (post@husbanken.no). Er det behov for meir midlar, må de sende inn ny søknad.
- **Kommunar som har fått tildelt heile søknadsbeløpet i første tildeling:**
De kan be om meir midlar dersom de treng det. Send i så fall ein ny søknad.
- **Kommunar som ikkje har søkt om midlar tidligare i år:**
Om de har fått behov for startlånmidlar, kan de også søkje no.

På husbanken.no/startlaan/kommune finn de søknadskjemaet, som har namnet HB 7.S.04

Søknadsfrist

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

Kven vert prioritert?

Husbanken prioriterer dei kommunane som har størst behov med utgangspunkt i den tilgjengelege ramma. Difor er det viktig at de rapporterer bruken av startlån i StartSak eller StartRap, fordi desse opplysingane dannar grunnlaget for Husbanken sine prioriteringar.

Informasjon

Meir informasjon om startlån finn de i retningslinjene HB 8.B.22 og i rettleiaren HB 8.B.20

Venleg helsing
HUSBANKEN

<Namn>
<Tittel>

Retningslinje 9:
Regelverket blir omtala med egne ord, og tilvisningane kjem 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 tekstar

På internett er ein tekst lite nyttig om han ikkje er tilgjengeleg eller søkbar. Ein klar og tydeleg tekst som i tillegg er tagga med nøkkelord er lett å finne, for eksempel via Google. Sjekk også at det ikkje finst eksisterande tekstar med same budskap på den same nettstaden. Gjer det det, bør dei overflødige tekstane bli sletta.

Om interne tekstar

Hovudmålet med retningslinjene er å forbetre tekstar til eksterne brukarar. Det blir enklare å skrive klart og tydeleg til desse brukarane, dersom du også skriv klart og tydeleg internt. Eit tydeleg og forståeleg språk internt reduserer dessutan misforståingar og hjelper deg til å vere meir effektiv. Difor bør dokument som skal lesast av alle, både strategiske og operative dokument, referat og rapportar, bli skrive slik at nyttilsette kan forstå budskapet. Retningslinjene for eit klart språk gjeld med andre ord også i Husbanken.

Om munnleg kommunikasjon

Når du skriv tekstar internt og eksternt, har du eit budskap du ønskjer å formidle til ei bestemt målgruppe. Det same gjeld eit innlegg på ein konferanse eller eit seminar. Her har du nokre dyrebare minutt der du kan utrette mykje overfor tilhøyrarane dersom du er godt forberedt. Difor er retningslinjene for klarspråk i Husbanken like aktuelle i munnlege som i skriftlege settingar.

Prinsippa er dei same:

- Kven skal du snakke til?
- Set deg inn i tilhøyrarane sine behov og situasjon.
- Legg vekt på kva som er viktig for tilhøyrarane, framfor kva som er viktig for deg.
- Ta det viktigaste først, mens tilhøyrarane er mest vakne.
- Kva spørsmål har dei? Gje dei svara.
- Bruk ord tilhøyrarane forstår.
- Ver venleg og imøtekomande.
- Vend deg direkte til tilhøyrarane med *vi/oss/de/dykk*.
- Ver tydeleg på om tilhøyrarane bør gjere noko konkret i etterkant av innlegget ditt.





Husbanken

Alle skal bo godt og trygt

www.husbanken.no

HB 1.D.17 (N) | Retningslinjer, Klarspråk i Husbanken

www.husbanken.no

