

# Språket i Datatilsynet

– en analyse av språkbruken i utvalgte teksttyper

---

November 2012



## Innholdsfortegnelse

1. Sammendrag og anbefaling.....	3
De viktigste funnene i analysen .....	3
Hvordan er rapporten bygget opp? .....	4
Hvordan kan Datatilsynet bruke denne kartleggingsrapporten i det videre språkarbeidet? .....	4
2. Veiledere .....	5
FUNN: Flere titler og mellomtitler er for generelle.....	5
FUNN: Noen setninger er lange og vanskelige.....	5
FUNN: Tekstene har mange unødvendige passivformuleringer.....	7
FUNN: Mange substantiver har enkel bestemmelse .....	7
FUNN: Vi finner mange substantivuttrykk .....	8
FUNN: Tekstene inneholder gode eksempler og begrepsforklaringer.....	9
FUNN: Tekstene inneholder flere kanselliord og -uttrykk .....	9
Vår anbefaling.....	10
3. E-post-veiledning.....	11
FUNN: E-postene holder en vennlig tone og henvender seg direkte til mottakeren.....	11
FUNN: Mellomtitler kunne gitt bedre oversikt .....	11
FUNN: Innledningen er unødvendig lang.....	11
FUNN: E-postene gir stort sett gode svar på mottakerens spørsmål.....	12
FUNN: Språket i e-postene er for lovnært.....	12
Vår anbefaling.....	13
4. Standardbrev/maler .....	14
FUNN: To av tre tekster er ikke poengterte nok .....	14
FUNN: Dere bruker flere gode struktureringsegrep, men glemmer andre.....	14
FUNN: Tungt språk og lange setninger kan gjøre tekstene vanskeligere å forstå .....	14
FUNN: Faguttrykk, substantivering og enkel bestemmelse gjør tekstene tyngre .....	15
FUNN: Indirekte henvendelse og utbredt bruk av passiv svekker tekstene .....	16
Vår anbefaling.....	16
5. Høringsuttalelser.....	17
FUNN: Dere gir leserne gode forklaringer og konkrete eksempler.....	17
FUNN: Overskriftene er til dels kompliserte .....	17
FUNN: Mellomtitlene blir fort for knappe og gir liten lesehjelp .....	17
FUNN: Dere bruker sjelden «vi» om dere selv i disse teksttypene .....	18
Vår anbefaling.....	18
6. Tilsynsrapporter og vedtaksbrev .....	19
FUNN: Språket i vedtakene og rapportene er godt, faglig og veloverveid .....	19
FUNN: Men vi finner likevel mange trekk fra typisk lovnært byråkratspråk .....	19
FUNN: Passivene preger også disse tekstene .....	20
FUNN: Konklusjonene i kontrollrapportene kommer ofte sent .....	20
FUNN: Dere kan gjerne bruke færre fotnoter.....	21
Vår anbefaling.....	21
7. Rettskrivning i tekstene .....	22
FUNN: Dere skriver stort sett riktig.....	22
FUNN: Dere setter for få kommaer.....	22
FUNN: Punktlistene følger ofte ikke tegnsetningsreglene.....	22
FUNN: Noen ord og uttrykk skrives feil.....	23
FUNN: Vi finner mange språklige feil i nynorskteksten.....	24
Vår anbefaling.....	25
8. Oversikt over tekstene vi har analysert .....	26

# 1. Sammendrag og anbefaling

Det er et ønske og mål at alle som tar kontakt med Datatilsynet, skal få klar og forståelig informasjon. Som et ledd i arbeidet med å peile inn den beste kursen for klarspråksatsingen i Datatilsynet, har vi i Arkitektst analysert språket i noen av de viktigste tekstene deres. Vi har tatt utgangspunkt i disse spørsmålene:

- Er språket i Datatilsynets tekster i tråd med klarspråksprinsippene?
- Er språket i tekstene tilpasset de ulike målgruppene?
- Formidler tekstene budskapet på en tydelig og god måte?
- Skriver dere korrekt, eller forstyrres budskapet av tegnsettings- og skrivefeil?

Resultatet av kartleggingen finner dere i denne rapporten. På bakgrunn av funnene setter vi også opp våre råd og anbefalinger for et klarspråkprosjekt som er best mulig tilpasset teksttypene og de konkrete skriveutfordringene i Datatilsynet.

## De viktigste funnene i analysen

Med hensyn til språk og språkbruk er Datatilsynet en nokså typisk representant for offentlige virksomheter. Dere har imidlertid også spesifikke utfordringer i kraft av dobbeltrollen som tilsyn og ombud, og siden dere har enkelte teksttyper vi ikke finner hos andre. Her er hovedinntrykket vårt av klarspråksutfordringene for hver sjanger:

- **Veilederne** preges av tungt og byråkratisk språk. Vi legger spesielt merke til bruken av passivformuleringer, substantiver med enkel bestemmelse og kanselliord.
- Etter vår mening bør **e-postene** struktureres bedre. Innledningen er for lang, den viktigste informasjonen kommer ikke alltid først, og vi savner mellomtitler.
- Den største utfordringen med **standardbrevene og malene** er at de ikke er fokuserte nok. Dere bør også luke vekk språktrekk som gjør tekstene tyngre, så språket i stedet hjelper hovedbudskapet opp og fram.
- Koblingen mellom **høringsuttalelser** og lovtekster er eksplisitt, og det må den være. Men det er mye vi kan gjøre med den språklige innpakningen. Del opp lange setninger og velg uttrykksmåter som ligger nær allmennspråket.
- Språket i **vedtakene og tilsynsrapportene** er godt og veloverveid. Vi ser likevel at dere kan vinne mye på å revurdere enkelte måter å skrive på som vi forbinder med typisk kansellistil. Igjen er det først og fremst den utstrakte passivbruken og det lovnære språket som byr på problemer.
- Dere har stort sett god kontroll på **rettskrivningen**. Det er likevel rom for forbedring, spesielt når det gjelder tegnsetting og nynorsk.

## **Hvordan er rapporten bygget opp?**

I denne rapporten beskriver vi hva som fungerer godt, og hva som kan bli bedre i de teksttypene vi har analysert. Vi har valgt å bygge opp rapporten rundt de klarspråksretningslinjene som er mest aktuelle for hver enkelt teksttype. Vi har sett på et utvalg tekster innenfor disse fem teksttypene:

- veiledninger
- e-post-veiledninger
- høringsuttalelser
- vedtak og tilsynsrapporter
- standardbrev og maler

Etter de fem sjangerspesifikke delene i rapporten har vi tatt med en korrekturdel som er felles for alle teksttypene. Alle funn i rapporten illustreres med eksempler fra tekstene vi har gått gjennom. Vi bruker piltegn for å markere våre forslag til omskrivninger. Bakerst i rapporten har vi satt opp en oversikt over alle tekstene vi har gått gjennom.

## **Hvordan kan Datatilsynet bruke denne kartleggingsrapporten i det videre språkarbeidet?**

Rapporten er ment som et grunnlagsdokument dere i Datatilsynet skal kunne bruke videre i det interne språkforbedringsarbeidet og arbeidet med å utvikle en egen språkprofil. Vi håper også at rapporten kan skape bevissthet om arbeidsprosessen som ligger til grunn for tekstene, og at den bidra til en arbeids- og ansvarsfordeling som gjør språket klarere og tydeligere.

Vi anbefaler følgende tiltak for å jobbe systematisk med å heve kvaliteten på språket i Datatilsynet:

- Dere bør etablere faste rutiner for arbeidsprosessen og den interne tekstproduksjonen for å sikre at noen tar ansvar for klart og godt språk.
- Dere har allerede planer om å utarbeide en språkprofil. Det er viktig at dette arbeidet følges opp med f.eks. kurs og skriveverksteder så det etableres en kultur for klarspråk i hele virksomheten.
- I forbindelse med språkprofilen kan det i tillegg være fornuftig å utarbeide maler for tekster dere bruker mye, f.eks. brev, vedtak og tilsynsrapporter.

## 2. Veiledere

Vi har sett på disse veilederne:

- «Databehandleravtaler etter personopplysningsloven og helseregisterloven»
- «Bruk av sporingsteknologi i virksomheters kjøretøy»
- «Melding og konsesjon»
- «Innsyn i e-post»

### **FUNN: Flere titler og mellomtitler er for generelle**

Titler og mellomtitler skal gi leseren en god oversikt over hva teksten handler om. Flere av titlene og mellomtitlene i veilederne er imidlertid for generelle og gir liten lesehjelp.

### **Eksempler på omskrivninger av titler som kan gi bedre lesehjelp:**

Lagring

- Personopplysninger skal ikke lagres lenger enn nødvendig

Formålsbestemthet

- Personopplysninger skal kun brukes til bestemte formål

Fullstendighet og kvalitet

- Personopplysninger må være relevante, korrekte og fullstendige

Vi finner også flere eksempler på gode titler som hjelper leseren å orientere seg i teksten:

- Kven har meldeplikt?
- Hva regulerer bestemmelsene?
- Vilkår for innsyn
- Beskrive hvordan personopplysningene skal behandles
- Bruk av underleverandør skal reguleres i avtalen
- Ivareta den registrertes rettigheter

### **FUNN: Noen setninger er lange og vanskelige**

I mange av veilederne er det en god balanse mellom lange og korte setninger, og teksten flyter godt. Vi finner likevel eksempler på setninger som er for lange og kompliserte. Ofte blir det lettere å få med seg innholdet i setningene hvis vi deler dem opp. Nøkkelen er ofte å identifisere hvilke budskap setningen består av, og så presentere dem i en logisk rekkefølge. Dersom setningen inneholder oppramsing, kan det være en god løsning å gjøre den om til en punktliste. På den måten blir teksten mer oversiktlig og leservennlig.

## Eksempler på lange og vanskelige setninger:

Kjennskap til skattelovgivningens krav til dokumentasjon vil derfor være nødvendig for å kunne avgjøre om en personopplysning er relevant, øvrige personopplysninger som registreres, må etter dette betegnes som personopplysninger som ikke er relevante for å oppfylle formålet med behandlingen (overskuddsinformasjon).

- Arbeidsgiveren må derfor kjenne til skattelovgivningens krav til dokumentasjon for å kunne avgjøre om en personopplysning er relevant. Resten av personopplysningene som registreres, må betegnes som personopplysninger som ikke er relevante for å oppfylle formålet med behandlingen (overskuddsinformasjon).

Med kravet om «planlagte og systematiske tiltak» vil det ofte være hensiktsmessig med en tredeling i internkontrollen; En styrende del som sikrer forhold som plassering av ansvar etter personopplysningsloven, oversikt over behandlinger med behandlingsgrunnlag, og identifisering av plikter, en gjennomførende del som inneholder de nødvendige rutinene for utførelsen, og til slutt en kontrollerende del hvor det følges opp at rutinene følges og at de er hensiktsmessige. Her forventes avvikshåndtering, egenkontroller og revisjoner av virksomhetens rutiner.

- For å innfri kravet om «planlagte og systematiske tiltak» vil det ofte være hensiktsmessig med en tredeling i internkontrollen:
  - **En styrende del** skal sikre forhold som plassering av ansvar etter personopplysningsloven, oversikt over behandlinger med behandlingsgrunnlag og identifisering av plikter.
  - **En gjennomførende del** skal inneholde de nødvendige rutinene for utførelsen.
  - **En kontrollerende del** skal sørge for at rutinene følges, og at de er hensiktsmessige. Det innebærer avvikshåndtering, egenkontroller og revisjoner av virksomhetens rutiner.

Arbeidsgiver vil imidlertid ha et behov for å dokumentere at man har trukket arbeidstaker for riktig trekkskatt overfor skattekontoret, ved et eventuelt bokettersyn, og arbeidstaker vil ha behov for å dokumentere at bilen ikke har blitt kjørt privat ved ligningsmyndighetens kontroll av selvangivelsen.

- Ved et eventuelt bokettersyn vil imidlertid arbeidsgiveren ha behov for å dokumentere overfor skattekontoret at arbeidstakeren er trukket for riktig trekkskatt. Dersom ligningsmyndighetene kontrollerer selvangivelsen til arbeidstakeren, vil arbeidstakeren ha behov for å dokumentere at bilen ikke har blitt kjørt privat.

## **FUNN: Tekstene har mange unødvendige passivformuleringer**

Passivformuleringer skjuler det aktive subjektet i setningen. Dermed blir det ofte uklart hvem som handler, og språket blir mindre tydelig. Det finnes to typer passivkonstruksjoner, s-passiv (*skrives, leses*) og omskrevet passiv med *er* eller *blir* (*er/blir skrevet, er/blir lest*). I noen tilfeller er det greit å bruke passiv, for eksempel når det er unødvendig å uttrykke *hvem* som utfører handlingen.

### **Eksempler på unødvendig bruk av passiv:**

Manglende dokumentasjon på at informasjonsplikten er overholdt vil kunne tolkes i virksomhetens disfavør, når arbeidstaker(e) har en avvikende oppfatning om hva det ble informert om.

- Manglende dokumentasjon på at virksomheten har overholdt informasjonsplikten, vil kunne tolkes i virksomhetens disfavør når arbeidstakeren har en avvikende oppfatning om hva arbeidsgiveren har informert om.

Hvis behovet ikke lenger er tilstede, må tiltaket bringes til opphør.

- Hvis behovet ikke lenger er til stede, må virksomheten avslutte tiltaket.

Det følger av personopplysningsforskriften § 2-4 at det skal føres en oversikt over hvilke personopplysninger som behandles.

- Det følger av personopplysningsforskriften § 2-4 at virksomheten skal føre en oversikt over hvilke personopplysninger som behandles.

Behandling av sensitive opplysninger som er gitt ubedd, er unnateke konsesjonsplikt.

- Behandling av sensitive opplysninger som arbeidstakaren har gitt utan at arbeidsgiveren har bedd om det, er unnateke konsesjonsplikt.

## **FUNN: Mange substantiver har enkel bestemmelse**

Enkel bestemmelse av substantiv (*denne avtale*) er et typisk skriftlig trekk som gjør teksten stivere og mer formell. Det er ofte bedre å bruke dobbel bestemmelse (*denne avtalen*). Da blir språket mer konkret, og vi skriver i tråd med oppdatert, moderne norsk.

### **Eksempler på substantiv med enkel bestemmelse:**

Til det er de potensielle avtaleparter for forskjellige, og utkastene ville blitt uhåndterlige for de fleste.

- de potensielle avtalepartene

Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan behandlingsansvarlig pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

- denne avtalen

Personopplysninger må være relevante, korrekte og fullstendige i forhold til det formål de skal benyttes til.

- det formålet

I denne sammenheng må arbeidsgiver kunne utvise en viss grad av skjønn.

- denne sammenhengen

Opplysninger fra den elektroniske kjørebok skal i tråd med Skattedirektoratets tolkning lagres i 10 år.

- den elektroniske kjøreboka

Systemet bygger imidlertid på den forutsetning at skattyter lagrer personopplysningene for å kunne ivareta sitt tarv.

- den forutsetningen

Arbeidsgiver skal sørge for at de personopplysninger som behandles er tilstrekkelige og relevante ut i fra det angitte formålet, jf. personopplysningsloven § 11 litra d).

- de personopplysningene

## **FUNN: Vi finner mange substantivuttrykk**

Når vi bruker substantiv (*behandling*) der vi kunne brukt verb (*behandle*), kalles det substantivering. Mange substantiveringer gjør språket mer abstrakt, tettpakket og tungt. I setninger med uttrykk av typen *ved* + substantiv på *-ing* eller *-else* (*ved behandling*) er det av og til uklart hvem som gjør hva. Hvis vi erstatter substantivene med verb, blir det enklere å få med seg hva setningen handler om.

Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på behandlingsansvarliges forespørsel.

- Dokumentasjonen skal være tilgjengelig når den behandlingsansvarlige ber om det.

Kjennskap til skattelovgivningens krav til dokumentasjon vil derfor være nødvendig for å kunne avgjøre om en personopplysning er relevant (...).

- Arbeidsgiveren må derfor kjenne til skattelovgivningens krav til dokumentasjon for å kunne avgjøre om en personopplysning er relevant.

Reglene gjelder tilsvarende for arbeidsgivers adgang til gjennom søking av og innsyn i arbeidstakers personlige område i virksomhetens datanettverk.

- Reglene gjelder tilsvarende for arbeidsgivers adgang til å gjennom søke og se inn i arbeidstakers personlige område i virksomhetens datanettverk.



Konsesjonsplikta gjeld i all hovudsak ved behandling av sensitive personopplysningar.

- Konsesjonsplikta gjeld i all hovudsak verksemdar som behandlar sensitive personopplysningar.

## **FUNN: Tekstene inneholder gode eksempler og begrepsforklaringer**

Veilederne inneholder flere ord og begreper som ikke nødvendigvis er forståelige for alle. Vi finner flere eksempler på at tekstene forklarer vanskelige ord og begreper, og det gir god lesehjelp. I tillegg blir viktige poenger illustrert med gode eksempler.

### **Eksempler på begrepsavklaringer og gode eksempler:**

- En behandling av personopplysninger er enhver bruk av personopplysninger, som for eksempel innsamling, registrering, sammenstilling, lagring og utlevering eller en kombinasjon av slike bruksmåter.
- Behandlingsansvarlig:
  - Den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, jf. personopplysningslovens § 2 nr. 4 (helseregisterlovens § 2 nr. 8).
  - Har ansvaret for at opplysninger behandles i henhold til de krav som personopplysningsloven oppstiller.
- Sensitive personopplysningar er blant anna opplysningar om helse, rase, tru, politisk tilhørsel, straffbare handlingar og seksuelle forhold.
- Et eksempel som vil kunne anses som et uforenlig formål, er når en arbeidsgiver bruker data fra sporingsenheten som har til formål å dokumentere at kjøretøyet er blitt kjørt yrkesrettet, til å kontrollere den ansattes timelister. Arbeidsgivers sammenstilling av slike timelister opp mot data fra sporingsenheten, vil måtte vurderes som en behandling som er uforenlig med det opprinnelige formålet.

## **FUNN: Tekstene inneholder flere kanselliord og -uttrykk**

Kanselliord er formelle, stive og gammelmodige ord og vendinger. Denne typen ord kan gjøre budskapet mindre tilgjengelig, og teksten blir tung og oppstyttet.

### **Eksempler på kanselliord:**

- påberope seg > vise til, unnskyldte seg med, argumentere med
- herunder > under dette, i den forbindelse
- tarv > behov, trang, interesse

- medkontrahent > den andre parten (i kontraktsforholdet)
- foreligge > finnes, være, eksistere
- fremkommer > komme fram, oppstå
- vedrørende > om, i forbindelse med, som gjelder, som henger sammen med
- anvende > bruke
- beskaffenhet > slag, art, type, karakter

## **Vår anbefaling**

Veilederne preges av tungt og byråkratisk språk. Vi legger spesielt merke til bruken av passivformuleringer, substantiver med enkel bestemmelse og kanselliord. Vår anbefaling er at dere jobber med å gjøre språket mer leservennlig: Velg aktive formuleringer, og unngå vanskelige ord og uttrykk. På Språkrådets nettsider ligger det en liste over kanselliord og forslag til omskrivninger: <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Verktoy/Skriverad/Kansellisten/#Listen>.

### 3. E-post-veiledning

Vi har sett på tre e-poster:

- svar på henvendelse om GPS-sporing
- svar på henvendelse om fødselsnummer
- svar på henvendelse om webkamera

#### **FUNN: E-postene holder en vennlig tone og henvender seg direkte til mottakeren**

E-posten låner mange trekk fra den muntlige samtalen. Derfor er det naturlig at vi holder e-posten i en personlig tone og henvender oss direkte til mottakeren med personlige pronomener som *du* og *dere*. Alle de tre e-postene vi har sett på, henvender seg direkte til leserne. Vi finner også flere gode eksempler på vennlighetsmarkører, altså ord og uttrykk som uttrykker vennlighet overfor leseren. Det er likevel noen formuleringer som kan gjøres mer imøtekommende.

#### **Eksempler på gode vennlighetsmarkører:**

- Håper dette er oppklarende.
- Håper dette gir svar på deres spørsmål.
- Håper dette er til hjelp.

#### **Eksempler på formuleringer som kan gjøres mer imøtekommende:**

Vi viser til din e-post av 24. juli.

- Takk for e-posten du sendte 24. juli.

Hvis noe er uklart etter å ha lest i veiledningsmaterialet kan dere kontakte oss igjen.

- Ta gjerne kontakt med oss igjen hvis du lurer på noe etter å ha lest veiledningsmaterialet.

#### **FUNN: Mellomtiter kunne gitt bedre oversikt**

Ingen av e-postene vi har sett på, har mellomtitler. Hvis vi bruker mellomtitler til å framheve den viktigste informasjonen i e-posten, gir vi mottakeren god lesehjelp. Et godt råd er å bruke mellomtitler i e-poster på over en halv side. Mellomtittlene bør bestå av mer enn ett stikkord og inneholde den viktigste informasjonen i avsnittet de står til.

#### **Eksempler på mellomtitler dere kunne brukt:**

- Selgeren kan be om fødselsnummer hvis du handler på kreditt
- Har du flere spørsmål?
- Her finner du mer informasjon

#### **FUNN: Innledningen er unødvendig lang**

E-postene innledes med en standardformulering der dere beskriver Datatilsynets oppgaver og informerer om rådgivningstjenesten. Den lange innledningen gjør at det tar tid før leseren kommer til den viktigste

informasjonen. Hovedbudskapet bør løftes fram tidlig i teksten, og derfor bør dere vurdere å korte ned innledningen. Hvis informasjonen er så viktig at den ikke kan strykes, kan dere vurdere å flytte den lenger ned i teksten.

### **Forslag til omskrivning av innledningen:**

Viser til din e-post av 24. juli.

Datatilsynet er det forvaltningsorganet som skal kontrollere at personopplysningsloven blir fulgt. Formålet med loven er å verne enkeltpersoner mot krenkelser av personvernet gjennom behandling av personopplysninger. Vi gjør oppmerksom på at vår elektroniske svartjeneste er ment å være en kortfattet rådgivningstjeneste. Vi vil av den grunn ikke konkludere i din sak, men gi deg innledende råd og veiledning.

- Hei, og takk for e-posten din!

Vi gjør oppmerksom på at vår elektroniske svartjeneste er en kortfattet rådgivningstjeneste. Vi vil derfor ikke konkludere i saken din, men gi deg råd og veiledning.

Dere kan også vurdere å droppe standardformuleringen og i stedet gå rett på sak:

- Hei, og takk for e-posten din!

Når det gjelder GPS i yrkesbiler, så er det riktig at lovverket åpner for å installere denne typen teknologi i bilene, (...).

### **FUNN: E-postene gir stort sett gode svar på mottakerens spørsmål**

God struktur handler blant annet om å la hovedbudskapet komme tydelig fram tidlig i e-posten. I to av de tre e-postene kommer hovedbudskapet tidlig i teksten, og dere gir gode svar på det den andre spør om. I e-posten om personnummer kommer imidlertid hovedbudskapet (svar på mottakerens spørsmål) sent. I tillegg gir e-posten kun svar på ett av de to spørsmålene mottakeren har stilt.

Det er god service å gi leseren den viktigste informasjonen først. I e-poster bør vi derfor først svare på spørsmålene, deretter kan vi gi utfyllende informasjon hvis vi ønsker det.

### **FUNN: Språket i e-postene er for lovnært**

I deler av e-postene er språket tilpasset leseren, med aktive formuleringer og gode forklaringer. Likevel finner vi eksempler på språk som ligger for tett opp til de juridiske kildetekstene. Særlig er e-posten om personnummer preget av ord og formuleringer som gjør språket stivt og formelt.

### **Eksempler på lovnært språk som kunne vært skrevet om:**

- Hvis kameraenes plassering og øvrige beskaffenhet er slik at personer ikke kan identifiseres anser vi at det ikke behandles personopplysninger.
- Dersom det foreligger et kredittlement vil det i henhold til praksis foreligge et slikt saklig behov.
- I henhold til denne bestemmelsen kan fødselsnummer kun benyttes i sammenhenger der det foreligger et saklig behov for sikker identifisering, og fødselsnummer er nødvendig for å oppnå slik identifisering.

## **Vår anbefaling**

Etter vår mening bør e-postene struktureres bedre. Innledningen er for lang, den viktigste informasjonen kommer ikke alltid først, og vi savner mellomtitler. Vi anbefaler derfor at dere strukturerer innholdet slik at tekstene får en oversiktlig og leservennlig oppbygning.

## 4. Standardbrev/maler

Vi har sett på følgende tre maler og standardbrev fra Datatilsynet:

- «Kvittering for mottatt melding»
- «Mal – avviksmelding»
- «Mal – avvisningsvedtak»

Her er våre hovedfunn om språket og oppbygningen av disse tre tekstene.

### **FUNN: To av tre tekster er ikke poengterte nok**

«Kvittering for mottatt melding» er, som navnet tilsier, bare en kvittering på at Datatilsynet har mottatt en melding, men mange virksomheter tar kontakt fordi de tror tilbakemeldingen skal være en godkjenning. Dere bør derfor vurdere om det er deler av brevet som står i veien for hovedbudskapet, og som bør tas ut eller skrives om.

Den viktigste oppgaven til avvisningsvedtaket er å opplyse om at Datatilsynet ikke kommer til å følge opp en sak. Mesteparten av plassen bruker dere imidlertid på å forklare hvordan dere jobber, og bakgrunnen for hvorfor dere ikke kan ta saken videre. Også her blir resultatet at viktig informasjon skyves for langt ned i teksten. Her kan dere faktisk kutte de tre første avsnittene og i stedet gå rett på sak med noe å la:

«Datatilsynet skal prioritere saker som har stor betydning for personvernet, og saker innenfor utvalgte fokusområder. Saken dere tar opp, faller ikke inn under noen av disse, og vi vil derfor ikke behandle denne saken på nåværende tidspunkt.»

### **FUNN: Dere bruker flere gode struktureringsgrep, men glemmer andre**

Overskriften «Kvittering for mottatt melding» er ikke dårlig. Den sier klart fra hva leseren kan forvente av innholdet i teksten. Likevel kan nok overskriften oppfattes som litt knapp og innadvendt. Tittelen «Avslutning av sak – Helse Bergen» speiler også innholdet i brevet på en god måte. Kanskje kan den gjøres enda klarere ved å avsløre litt mer, for eksempel: «Datatilsynet avslutter saken om avvik ved registrering av pasientopplysninger i Helse Bergen».

De tre tekstene består av korte avsnitt med mye luft. To av tekstene inneholder også punktlistor, som gir oversikt og god lesehjelp. Det vi derimot ikke finner, er mellomtitler. Det er faktisk ingen av malene som inneholder mellomtitler. Mellomtitler er en enkel vei til bedre organiserte tekster, og kan hjelpe dere å understreke og nå fram med sentral informasjon.

### **FUNN: Tungt språk og lange setninger kan gjøre tekstene vanskeligere å forstå**

Vi finner enkelte eksempler på lange setninger som det er vanskelig å henge med på. Her er et par eksempler fra maltekstene:

- Tilsynet legger til grunn at saken har tydeliggjort behovet for gode rutiner rundt pålogging til sensitive personopplysninger ved delt innlogging mellom ulike behandlingsansvarlige.
- Vi gjør deg oppmerksom på at dersom du ikke aksepterer at Datatilsynet ikke umiddelbart tar din henvendelse opp til realitetsbehandling, kan du i henhold til forvaltningslovens bestemmelser klage på denne avgjørelsen.

## **FUNN: Faguttrykk, substantivering og enkel bestemmelse gjør tekstene tyngre**

Språket i malene preges av flere trekk vi gjerne forbinder med byråkratiske tekster, både faguttrykk, substantivering, enkel bestemmelse og foranstilt eiendomspronomen. Disse trekkene er med på å gjøre teksten unødvendig «hard i kantene».

Eksempler på substantivering:

- gjøre bruk av > bruke
- mottak av melding > vi har mottatt meldingen
- ved mottak av kvittering > når dere har mottatt kvitteringen
- lovligheten i behandlingen > om behandlingen er lovlig
- dersom det skjer endringer i behandlingen > dersom dere endrer behandlingen

Eksempler på faguttrykk, faglige forkortelser og kanselliord som kan forklares eller byttes ut:

- MRS
- skal påse at
- realitetsbehandle
- nevnte plikt
- sikkerhetshendelser av betydning
- forvisse seg om
- det ovennevnte

Eksempler på enkel bestemmelse og foranstilt eiendomspronomen:

- det forvaltningsorgan > det forvaltningsorganet
- de ressurser > de ressursene
- vår virksomhetsplan > virksomhetsplanen vår
- vår veiledningstjeneste > veiledningstjenesten vår
- vår hjemmeside > hjemmesiden vår
- din henvendelse > henvendelsen din

## **FUNN: Indirekte henvendelse og utbredt bruk av passiv svekker tekstene**

Teksten «Kvittering for mottatt melding» åpner med passivsetningen: «Med dette gis kvittering for mottak av en melding om behandling av personopplysninger.» Vi finner en del passiver i malene:

- det gis kvittering
- meldingen er ikke gjennomgått og godkjent
- kan iverksettes
- meldingen må fornyes
- det som er meldt inn
- meldingen [vil] automatisk fjernes uten at det sendes ut varsel
- meldingen kan finnes [her]

Dere bruker også tredje persons omtale av dere selv (Datatilsynet, tilsynet) og mottakeren (virksomheten): «Datatilsynet bekrefter å ha mottatt virksomhetens avviksmelding av 6. juni 2012.» Med slik indirekte henvendelse legger dere til en ekstra liten omvei i tolkningen av teksten. I de fleste tilfeller kan det være oppklarende å bruke *vi* og *dere* i stedet.

### **Vår anbefaling**

Slik vi ser det, er den største utfordringen at standardbrevene ikke er fokuserte nok. Vi anbefaler derfor at dere jobber med å finne fram til det hovedbudskapet dere ønsker å formidle, så dere har mulighet til å gå mer rett på sak i denne typen tekster. Språktrekk som gjør tekstene tyngre enn de trenger å være, kan enkelt lukes vekk i en grundig språkvask.



## 5. Høringsuttalelser

Vi har sett på to høringsuttalelser fra Datatilsynet:

- «Datatilsynets høringsuttalelse – Utkast til forskrift om virksomhetsovergrepene behandlingsrettede helseregistre i formaliserte arbeidsfellesskap»
- «Datatilsynets høringsuttalelse – NOU 2012:5 Bedre beskyttelse av barns utvikling»

Under følger de viktigste kommentarene og funnene våre.

### **FUNN: Dere gir leserne gode forklaringer og konkrete eksempler**

På tross av faglig og juridisk tungt innhold, forklarer dere godt hva dere mener, slik at lesere som ikke har inngående kjennskap til faget, fint kan forstå innholdet. Dette er et stort pluss! Her er to gode eksempler fra teksten om virksomhetsovergrepene helseregistre:

- Forskriften legger til rette for at helsepersonell med formalisert arbeidsfellesskap kan etablere felles behandlingsrettede helseregistre når dette er nødvendig for å administrere eller yte helsehjelp. Et felles behandlingsrettet helseregister er et journalsystem for virksomhetene som inngår i det formaliserte arbeidsfellesskapet. I praksis innebærer dette at hver pasient bare har en journal innen arbeidsfellesskapet, og at helsepersonellet tilknyttet dette fellesskapet har anledning til å føre opplysninger inn i disse journalene.
- [Her kunne man tatt utgangspunkt i] at bestemmelsene i helseinformasjonssikkerhetsforskriftens §§ 11 til 14 gjelder for tilgang som går utover det klare samarbeidet mellom tjenesteutsetter og oppdragstaker. Det vil si at tilgang mellom ulike oppdragstakere, som ikke kan sies å være involvert felles tjenesteyting, skal følge de alminnelige reglene om tilgang mellom virksomheter.

### **FUNN: Overskriftene er til dels kompliserte**

Det er flere grunner til at titlene «Datatilsynets høringsuttalelse – Utkast til forskrift om virksomhetsovergrepene behandlingsrettede helseregistre i formaliserte arbeidsfellesskap» og «Datatilsynets høringsuttalelse – NOU 2012:5 Bedre beskyttelse av barns utvikling» er problematiske. Titlene viser selvsagt til annet bakgrunnsmateriale og til komplisert fagstoff, men vi mener likevel dere bør vurdere andre navn på disse dokumentene. Bare det å omtale dokumentet i stedet for å gjengi tittelen, kan lette overskriften noe:

- Datatilsynets høringsuttalelse om utredningen om beskyttelse av barns utvikling
- Datatilsynets høringsuttalelse til forskrift om virksomhetsovergrepene helseregistre

### **FUNN: Mellomtitlene blir fort for knappe og gir liten lesehjelp**

Dette er lange tekster, og det er positivt at dere bruker noen mellomtitler til å strukturere innholdet. Bruk gjerne enda flere mellomtitler! Vi ser også at de ofte blir knappe og lite informative siden de stort sett består av stikkord, som her:

- Innledning
- Økt samhandling
- Taushetsplikt
- Tilgangsstyring
- Forskning
- Innledende bemerkninger
- Om informasjonssikkerhet

Men helt svart er det selvsagt ikke – se bare på denne flotte mellomtittelen:

- Begrepet formalisert arbeidsfellesskap er ikke nærmere avgrenset

### **FUNN: Dere bruker sjelden «vi» om dere selv i disse teksttypene**

Det er antakelig teksttypen høringsuttalelse med sine sjangerkonvensjoner som er årsaken til at dere konsekvent omtaler dere selv i tredje person i disse tekstene. Resultatet er selvsagt at dere må gjenta navnet *Datatilsynet* (eventuelt kortformen *tilsynet*) hele tiden. Når dere unnlater å bruke *vi*, skaper dere også en (tilsiktet?) distanse i teksten. Vurder likevel å bruke *vi* – også når dere uttaler dere på vegne av Datatilsynet som offentlig instans, f.eks. i tilfeller som dette:

- Slik Datatilsynet leser forarbeidene og de nå vedtatte endringene i helseregisterloven § 13 tredje er det nokså klart at det foreligger [...]
- Datatilsynet setter spørsmålstegn om avtaleinstituttet og de alminnelige regler i journalforskriften er tilstrekkelige for løse de spesielle problemene som kan oppstå ved opphør av et felles behandlingsrettet helseregister. Datatilsynet peker i denne forbindelse først og fremst på pasient- og personverninteresser.

### **Vår anbefaling**

Høringsuttalelser er per definisjon juridisk tunge tekster med lovnært språk og henvisninger til lover og andre juridiske grunnlagsdokumenter. Dette kan vi vanskelig gjøre noe med. Det vi derimot kan ta tak i, er den språklige innpakningen. Del opp lange setninger, vei ordene, og velg uttrykksmåter som ligger nærmere allmennspråket.

## 6. Tilsynsrapporter og vedtaksbrev

Vi har sett på og analysert språket i en rekke tilsynsrapporter med tilhørende vedtaksbrev. Vi behandler alle disse tekstene under ett og har samlet de viktigste merknadene våre i funnene nedenfor.

### **FUNN: Språket i vedtakene og rapportene er godt, faglig og veloverveid**

Språket i disse tekstene er ikke utpreget komplisert eller teknisk, og det er fullt mulig å henge med – selv for lesere som ikke har noe kompetanse på fagfeltet. Her er noen av mange eksempler på enkelt og klart språk fra disse tekstene:

- Den 7. mars 2012 gjennomførte Datatilsynet en kontroll hos Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Datatilsynet anbefaler at virksomheten følger opp disse rutinene i organisasjonen.
- Temaet for kontrollen var virksomhetens behandling av personopplysninger, særlig i forbindelse med fjernsynsovervåking.
- Datatilsynet konkluderer med at bruken av Access og elektroniske filmapper ikke er i tråd med personopplysningsforskriften.

### **FUNN: Men vi finner likevel mange trekk fra typisk lovnært byråkratspråk**

Selv om dere stort sett formidler innholdet i teksten på en klar og forståelig måte, finner vi igjen flere trekk vi gjerne forbinder med typisk byråkratspråk. Både såkalte kanselliord og juridisk sjargong kan utgjøre en barriere i klarspråksammenheng. I både vedtaksbrevene og tilsynsrapportene finner vi en rekke ord og uttrykksmåter som dere kan vurdere å skrive om med mer allmenne ord:

- ad
- dog
- klanderverdig
- beføyelse
- således
- ved en inkurie
- med henblikk på
- vedrørende
- komme til anvendelse
- den plikten som påhviler NAV i medhold av loven
- hva gjelder
- da (siden/fordi)
- herunder
- lovens alminnelige vilkår
- oppfyllelse av begjæringer
- berettiget interesse

- verifisere
- rettsanvenderen
- bringe overvåkingen til opphør
- foreliggende varsel
- se hen til

## **FUNN: Passivene preger også disse tekstene**

Vi finner mange passiver i alle tekstene, først og fremst s-passiver. Det er viktig at dere ikke lar passiv bli et automatisk førstevalg. Vurder om det kan lønne seg å få fram hvem det er som skal gjøre noe, ved i stedet å ha med et aktivt subjekt. Her er et lite utvalg av klassiske passiver fra noen av vedtakstekstene og tilsynsrapportene:

- saken lukkes
- det vises til etterkontroll
- det ble varslet følgende tiltak
- det vises til rapporten
- det må påses
- nedenfor drøftes det om
- det gjøres oppmerksom på
- det pekes her på
- det bør fastsettes krav
- det bør utpekes en kontaktperson
- det skal utarbeides en risikovurdering
- eventuelle merknader bes sendt Datatilsynet
- det skal vedtas en frist
- det kan klargjøres at
- til slutt nevnes at

## **FUNN: Konklusjonene i kontrollrapportene kommer ofte sent**

Hovedkonklusjonen i kontrollrapporten om kameraovervåking kommer ikke før på siste side. Tilsvarende struktur finner vi for eksempel i varselet om vedtak i Teletopia-saken, der konklusjonen kommer på nest siste side, altså ikke før på side 9. Disse tekstene begynner dermed ikke med det som er viktigst for leseren. Det er ingen synd å begynne med begynnelsen – slik dere gjør her – men det er heller ikke gitt at dette er den beste måten å bygge opp denne typen tekster på. I flere av tekstene kommer dere da også med delkonklusjoner for hvert tema underveis – og dette synes vi er et fornuftig og nyttig kompromiss.

## **FUNN: Dere kan gjerne bruke færre fotnoter**

I juridiske og andre faglige framstillinger er det vanlig å sette både litteratur- og lovhenvvisninger i fotnoter. I tillegg bruker vi gjerne fotnoter til å utdype sentrale poenger. I klarspråksammenheng er det både fordeler og ulemper ved å bruke slike noter. Utstrakt bruk av fotnoter kan bryte opp lesingen og utgjøre et forstyrrende element i teksten. Samtidig er det en god tanke å sortere ut mindre viktig info, så leserne slipper å lese mange og lange henvisninger. Vi mener likevel at dere kan bruke fotnoter i mindre grad enn i dag, siden mange av fotnotene fint kan være del av den løpende teksten. Er poenget viktig nok til å være med i teksten, er det kanskje der det bør stå?

## **Vår anbefaling**

Dere skriver gode faglige tekster, og det er stort sett uproblematisk å følge argumentasjonen. Vi ser likevel at dere kan vinne mye på å revurdere enkelte måter å skrive på som vi forbinder med typisk kansellistil. Igjen er det først og fremst den utstrakte passivbruken som er problematisk. Dere bør også ha en god grunn til å bruke juridiske formuleringer og lovnært språk – ofte er det vel så bra å skrive om med mer allmenne termer.

## 7. Rettskrivning i tekstene

I denne delen av rapporten trekker vi fram de viktigste funnene når det gjelder rettskrivning og korrektur i tekstene. Vi ser både på det som er bra, og det som ikke er helt på plass. Dette kapittelet gjelder for alle teksttypene sett under ett.

Rettskrivnings- og tastefeil er forstyrrende, og en tekst med mange skrivefeil kan fort oppleves som useriøs og uprofesjonell. Det er derfor mye å vinne på å jobbe med korrekturen, og det virker det som dere er klar over.

### **FUNN: Dere skriver stort sett riktig**

Tekstene vi har lest, er i liten grad preget av skrive- og tastefeil. Vi finner også generelt få tegnsetningsfeil i Datatilsynets tekster. Bruken av punktum, kolon, semikolon, parentes, bindestrek, aksent, mellomrom og skråstrek er stort sett på plass. Det er alltid noe småplukk, og tekstene er ikke helt fri for typiske gjengangere innenfor tegnsetting. Nedenfor vil vi ta for oss tegnsetting i punktlister og kommasetting.

### **FUNN: Dere setter for få kommaer**

Vi savner en del kommaer i Datatilsynets tekster. Det mangler ofte komma etter leddsetninger og somsetninger som står først i en helsetning. Flere steder burde det også vært komma mellom sideordnede helsetninger og sideordnede leddsetninger. ✓ markerer stedet der det egentlig skulle vært komma.

- Datatilsynet tar med bakgrunn i ovennevnte virksomhetens melding til etterretning✓ og saken anses som avsluttet fra tilsynets side.
- Den saken du tar opp✓ er imidlertid ikke av en slik karakter at vi vurderer det som riktig å prioritere denne.
- Overvåkningskameraene er fjernet, de ansatte ble umiddelbart informert✓ og gamle opptak er destruert.
- De endringer som virksomheten har beskrevet✓ oppfylder kravene i varslede vedtak.
- I september samme år meldte BIT at kameraovervåkingen var opphørt✓ og at alt personell var informert.
- Slik formålsbestemmelsen er utformet✓ vil den ha liten eller ingen tolkningsverdi.
- Dersom behandlingen av personopplysninger ikke baseres på samtykke✓ må det foreligge et annet rettslig grunnlag.
- Dersom det er aktuelt at personopplysningene skal overføres til utlandet✓ må dette reguleres i avtalen.
- Verksemder som har personvernombod✓ skal sende melding til ombudet.

### **FUNN: Punktlister følger ofte ikke tegnsetningsreglene**

Reglene for punktlister er ikke kompliserte, men brytes likevel svært ofte – også i Datatilsynets tekster.

Punktene i en punktliste skal ha samme språklige form. Punktene kan bestå av enten helsetninger, setningsdeler eller enkeltord. Når punktene er fullstendige setninger (helsetninger), skal det være stor forbokstav og punktum til slutt. Når punktene ikke er fullstendige setninger, eller når de er en del av innledersetningen, skal det være liten forbokstav, og det skal ikke stå punktum til slutt.

### **Eksempler på punktliste som ikke følger tegnsetningsreglene:**

Databehandler:

- Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, jf. personopplysningslovens § 2 nr. 5 (helseregisterlovens § 2 nr. 9).
- Har et selvstendig ansvar for å ha tilfredsstillende informasjonssikkerhet, for å verne personopplysningene som behandles på vegne av behandlingsansvarlige jf. personopplysningslovens § 13 (helseregisterlovens § 16).
- skal bare behandle personopplysninger i henhold til avtale med den behandlingsansvarlige.

Databehandler:

- den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, jf. personopplysningslovens § 2 nr. 5 (helseregisterlovens § 2 nr. 9)
- har et selvstendig ansvar for å ha tilfredsstillende informasjonssikkerhet for å verne personopplysningene som behandles på vegne av behandlingsansvarlige, jf. personopplysningslovens § 13 (helseregisterlovens § 16)
- skal bare behandle personopplysninger i henhold til avtale med den behandlingsansvarlige

Følgjande behandlingar av personopplysningar er meldepliktige:

- Ikkje-sensitive personopplysningar som blir behandla med elektroniske hjelpemiddel.
- Sensitive personopplysningar som skal førast i eit manuelt register.

Følgjande behandlingar av personopplysningar er meldepliktige:

- ikkje-sensitive personopplysningar som blir behandla med elektroniske hjelpemiddel
- sensitive personopplysningar som skal førast i eit manuelt register

### **FUNN: Noen ord og uttrykk skrives feil**

Noen ord og uttrykk skrives ikke alltid riktig.

### **Eksempler på typiske skrivefeil i tekstene:**

- jf. personopplysningslovens § 28 > jf. personopplysningsloven § 28 (s-genitiv)

- i følge > ifølge
- evt. > ev. (feil forkortelse)
- pkt > pkt. (feil forkortelse)
- jf > jf. (feil forkortelse)
- foreskrift > forskrift
- tilstede > til stede
- uttrykkelig > uttrykkelig
- ovenfor > overfor
- utfordrene > utfordrende

## **FUNN: Vi finner mange språklige feil i nynorskteksten**

Veilederen ”Melding og konsesjon” inneholder en del ord og konstruksjoner som fungerer dårlig på nynorsk. Vi finner blant annet flere eksempler der s-genetiv er omskrevet med eiendomspronomen (sin, si, sitt og sine). Det er helt i orden å bruke omskrivning med *sin*, *si*, *sitt* og *sine* der det dreier seg om et eiendomsforhold (verksemda sitt lokale (verksemda eig lokalet)). I tilfeller der eiendomsforholdet ikke er like tydelig, bør vi velge andre løsninger.

### **Eksempler på omskrivning av s-genetiv der eiendomsforholdet er uklart:**

Dei behandlingsansvarlege si *meldeplikt* er regulert i personopplysningslova § 31.

- meldeplikta til dei behandlingsansvarlege

Dei behandlingsansvarlege si *konsesjonsplikt* er regulert i personopplysningsloven § 33.

- konsesjonsplikta til dei behandlingsansvarlege

Datatilsynet skal i si vurdering blant anna ta omsyn til personopplysningane sin art, mengd og formålet med behandlingen.

- arten og mengden av personopplysningane

Det skal ved vurderinga klarleggjast om behandlinga vil valde ulemper som ikkje blir avhjelpete av loven sin andre føresegner.

- dei andre føresegnene i lova

### **Eksempler på stavefeil og bokmålsord:**

- imidlertid > likevel
- boligforhold > bustadforhold
- einkvar > alle
- skal giast > skal givast



- klientregistre > klientregister
- tilknyttet > tilknytta
- pasientopplysninger > pasientopplysningar

### **Vår anbefaling**

Dere skriver stort sett riktig. Tekstene har likevel forbedringspotensiale, spesielt når det gjelder tegnsetting og nynorsk. Vi anbefaler at dere tar dere tid til å lese korrektur. Et godt tips er å få en kollega til å lese gjennom teksten før dere leverer den fra dere.

## 8. Oversikt over tekstene vi har analysert

### **Veiledninger**

- «Databehandleravtaler etter personopplysningsloven og helseregisterloven»
- «Bruk av sporingsteknologi i virksomheters kjøretøy»
- «Melding og konsesjon»
- «Innsyn i e-post»

### **E-post-veiledninger**

- svar på henvendelse om GPS-sporing
- svar på henvendelse om fødselsnummer
- svar på henvendelse om webkamera

### **Høringsuttalelser**

- «Datatilsynets høringsuttalelse – Utkast til forskrift om virksomhetsovergripende behandlingsrettede helseregistre i formaliserte arbeidsfellesskap»
- «Datatilsynets høringsuttalelse – NOU 2012:5 Bedre beskyttelse av barns utvikling»

### **Vedtak og tilsynsrapporter**

- «Endelig kontrollrapport og vedtak for BIT Oslo City»
- «Foreløpig vedtak og kontrollrapport om medlemsopplysninger i Sosialistisk venstreparti»
- «Endelig kontrollrapport og vedtak om pålegg for NAV»
- «Foreløpig kontrollrapport og varsel om vedtak for Skatteetaten»
- «Endelig kontrollrapport og varsel om vedtak og varsel om overtredelsesgebyr for Teletopia-gruppen»

### **Standardbrev og maler**

- «Kvittering for melding»
- «Mal – Avviksmelding»
- «Mal – Avvisningsvedtak»

Marianne Bugge Nordberg og Louise With

[marianne@arkitekst.no](mailto:marianne@arkitekst.no)

[louise@arkitekst.no](mailto:louise@arkitekst.no)

[www.arkitekst.no](http://www.arkitekst.no)