Klart nok?
Om kodeknekking og myteknusing

Margrethe Kvarenes

Oslo, 3. desember 2014

Språkrådet

Klart nok?

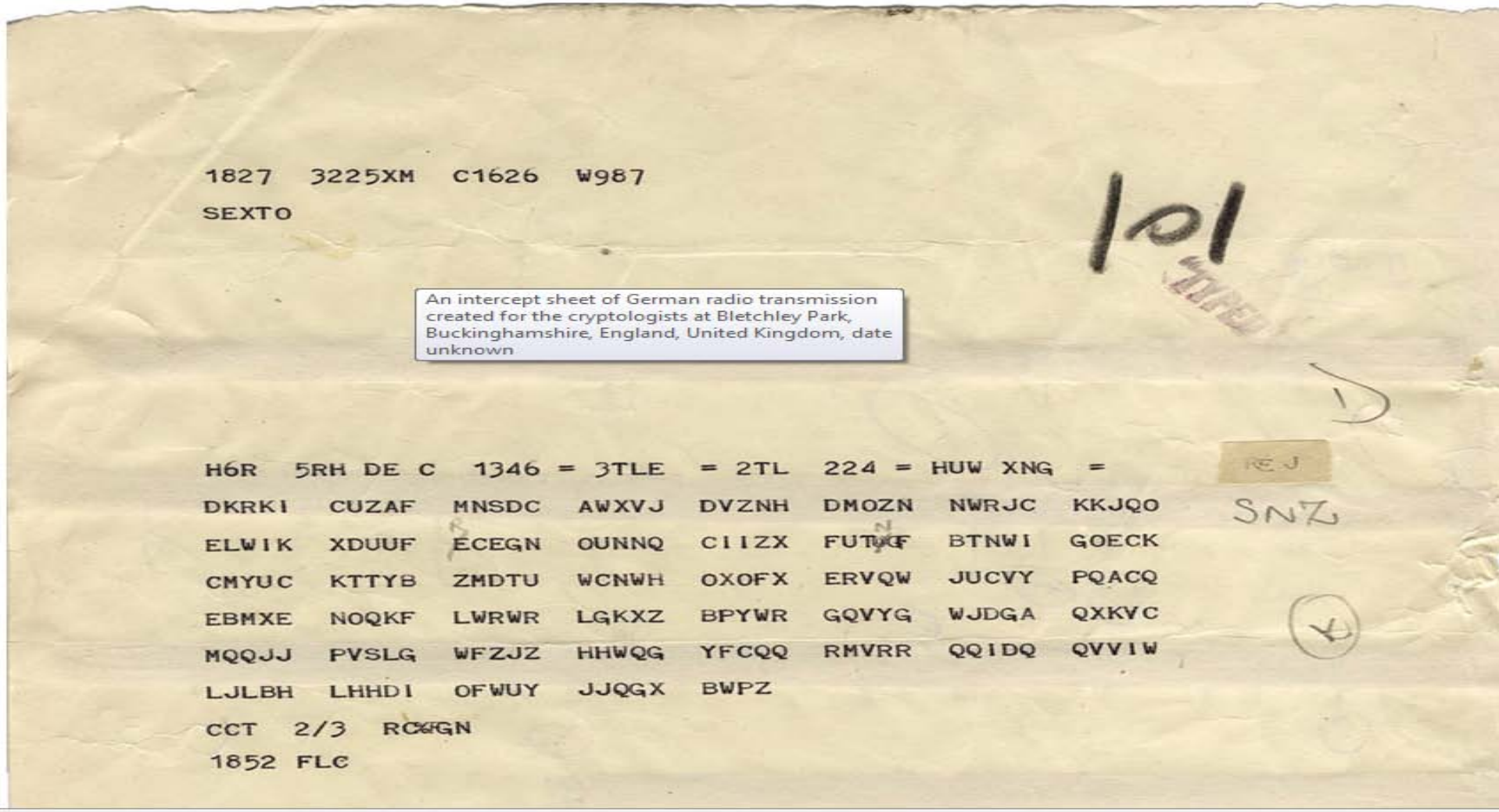
1. Korleis kan vi sikre oss at bodskapen i tekstane våre når fram til mottakaren?
2. Kva fungerer, og kva fungerer ikkje?
3. Når er språket klart nok?

Klart nok?

1. **Korleis kan vi sikre oss at bodskapen i tekstane våre når fram til mottakaren?**
2. Kva fungerer, og kva fungerer ikkje?
3. Når er språket klart nok?

Språkrådet

Bilde: Wikipedia



1827 3225XM C1626 W987
SEXTO

101

An intercept sheet of German radio transmission created for the cryptologists at Bletchley Park, Buckinghamshire, England, United Kingdom, date unknown

H6R 5RH DE C 1346 = 3TLE = 2TL 224 = HUW XNG =
DKRKI CUZAF MNSDC AWXVJ DVZNH DMOZN NWRJC KKJQO
ELWIK XDUUF ECEGN OUNNQ CIIZX FUTKF BTNWI GOECK
CMYUC KTTYB ZMDTU WCNWH OXOFX ERVQW JUCVY PQACQ
EBMXE NOQKF LWRWR LGKXZ BPYWR GQVYG WJDGA QXKVC
MQQJJ PVSLG WFZJZ HHWQG YFCQQ RMVRR QQIDQ QVVIW
LJLBH LHHDI OFWUY JJQGX BWPZ
CCT 2/3 RCWGN
1852 FLC

“It was thanks to ULTRA that we won the war.”

- Churchill to King George VI

Kilde: www.history.co.uk

Sigurd og Shahid: flaks

Sigurd, ungdomskoordinator i Konfliktrådet

En av «hans» ungdommer, Shahid, sto i fare for å bli skrevet ut av folkeregisteret og utvist i sommer.

«Hei, Språkrådet

Det var jammen flaks!

- Så flaks at han har deg, da! Saksbehandleren fra kommunen gir meg sitt flotteste smil når hun får vite at Shahid ikke blir skrevet ut av folkeregisteret allikevel. Hun er selvsagt også glad for at jeg ved en tilfeldighet fikk vite at UDI jobbet med en utvisningssak parallelt med skatteetatens vedtak.

Det hele begynte i sommer. Shahid, som er en av ungdommene i et team vi følger spesielt opp, ringer meg og forteller at han har fått et brev verken han eller mamma forstod noe av. Om jeg kan komme og oversette?»

– Hvorfor er ikke disse standardbrevene oversatt til vanlige innvandrerspråk eller i det minste til engelsk?

Skatteetaten

– Det skulle tatt seg ut. Vi kan ikke drive å oversette alle brevene våre, vet du.

Språkrådet

Kåre, pensjonert underdirektør i Finansdepartementet: avmakt

Brev fra Statens pensjonskasse

Oppsatt alderspensjon

Etter våre opplysninger kan du fra fylte 65 år ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens pensjonskasse. Pensjonen blir beregnet etter det antall år du har vært medlem i Statens Pensjonskasse.

Følgende opplysninger må sendes oss innen ...:

Språkrådet

Unge forstår ikke inkassospråket

(13.7.2011) 31 av 33 unge voksne forstår ikke innholdet i brevene som inkassoselskapene sender ut, og dermed heller ikke konsekvensen av dem. Det går fram av Forbrukerrådets ferske rapport *Det håndgripelige gjort uforståelig.* – Å forstå innholdet er første steg for å gjøre opp for seg, mener Forbrukerrådet.

Det er altså ikke bare i det offentlige at avstanden mellom avsender og mottaker ofte er stor. – Kreditorer, inkassoselskap og folk med betalingsvansker har opplagt en felles interesse av at innholdet i brevene som sendes ut, blir enklere og tydeligere, sier fagsjef Jorge Jensen i Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet viser til gode erfaringer med språklig opprydningsarbeid i andre sektorer, spesielt til prosjektet *Klart språk i staten.*

– Det vi har sett av eksempler fra Klarspråk (*Klart språk i staten*, red.anm.), viser hvor mye bedre ting kan bli når man setter forbrukere i fokus, sier Jorge Jensen.

Les hele nyhetssaken fra Forbrukerrådet.

Forhåndsvarsel - utgått oppholdstillatelse

Denne saken gjelder din bostedsregistrering i folkeregisteret.

Ikke-nordiske statsborgere må ha oppholdstillatelse for å kunne være bostedsregistrert i Norge. Alternativt må det foreligge "*opphold på samme vilkår*" etter utlendingsloven § 61 sjette eller syvende ledd i forbindelse med søknad om ny oppholdstillatelse. Vilkårene for *"opphold på samme vilkår"* mens søknaden er til behandling, er at søknaden ble levert til politiet *senest én måned før* den tidligere oppholdstillatelsen gikk ut og at denne kan fornyes. Er det søkt etter fristen, *kan* utlendingsmyndighetene likevel beslutte å gi *adgang til opphold* mens søknaden er under behandling.

I folkeregisteret er det registrert at oppholdstillatelsen din utløp i **2013**.

Er det *rettidig* søkt om ny oppholdstillatelse må det legges frem dokumentasjon for dette. Merk at det er oppmøtedatoen hos politiet/UDI som regnes som søknadsdato, ikke datoen du registrerte søknaden på internett.

Da det er lenge siden oppholdstillatelsen utløp, må vi be deg forevise skriftlig dokumentasjon fra Utlendingsdirektoratet der hjemmelen for oppholdsretten fremgår.

Vi gjør oppmerksom på at det ikke er tilstrekkelig kun å henvise til at det foreligger søknad om fornyet oppholdstillatelse eller at du har klagesak til behandling.

Dersom du har fått brev om dette tidligere, vil vi presisere at det er viktig at det forevises skriftlig og hjemlet dokumentasjon på ovennevnte oppholdsrett. Det må tydelig fremgå at du har adgang til opphold i riket på de samme vilkår som din tidligere oppholdstillatelse. Bekreftelse på utsatt iverksetting i forbindelse med klagesak, er ikke tilstrekkelig dokumentasjon.

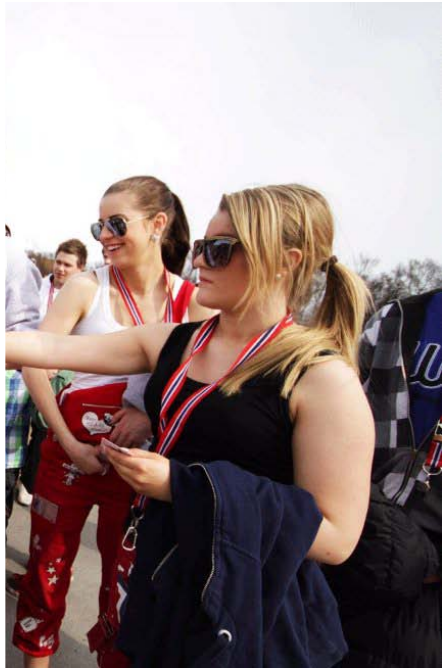
Dersom vi ikke mottar nødvendig dokumentasjon innen **16. juni**, vil skattekontoret vurdere å treffe vedtak om å registrere deg som utvandret jf. folkeregisterforskr. § 4-7 nr. 1 annet ledd.

Hvem skal ut?

Tegning: Hilde Thomsen for DN

Bilde: Wikipedia

1 Hvordan kan vi sikre oss at budskapet i tekstene når fram?



- Mari og russetida

- Perspektiv: Sørg for at du og mottaker har samme forståelse.

Språkrådet

Klart nok?

1. Korleis kan vi sikre oss at bodskapen i tekstane våre når fram til mottakaren?
2. **Kva fungerer, og kva fungerer ikkje?**
3. Når er språket klart nok?

Oppsatt alderspensjon

Før

Etter våre opplysninger kan du fra fylte 65 år ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens pensjonskasse. Pensjonen blir beregnet etter det antall år du har vært medlem i Statens Pensjonskasse.

Følgende opplysninger må sendes oss innen …:

Du kan ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens pensjonskasse

Etter

Du har tidligere vært medlem i Statens pensjonskasse. Dermed kan du ha opparbeidet deg rett til en fremtidig alderspensjon fra oss. Dette kaller vi for **oppsatt alderspensjon**. Du får dette brevet nå fordi du nærmer deg 65 år og selv må fremme et krav for å få denne oppsatte pensjonen utbetalt.

Språkrådet

Lavprosa blir normalprosa

- Høytidelig/formell stil: ”Det påhviler enhver innbygger å innlevere sin selvangivelse innen den oppsatte frist 30. april.”
- Normalprosa: ”Alle innbyggere plikter å levere inn en ferdig utfylt selvangivelse innen 30. april.”
- Lavprosa: ”Du må levere inn selvangivelsen senest 30. april.”
- Slang: ”Du må få slengt inn lurelappen senest torsdag 30. april.”

Kilde: J. O. Fretland, HiSF

Myte 1

- Klart språk = dårlig jus. Hvis vi skriver mindre juridisk, blir ikke teksten korrekt.

«Kortere setninger og et enkelt språk gjør dommen mer tilgjengelig for partene. De juridiske betraktningene våre taper seg ikke ved at språket forenkles.»
Mette Jenssen, dommer i Borgarting lagmannsrett

«Skriv ein dommen på nynorsk, kan ein frigjera ein seg frå kansellispråket, og dommen kan bli enklare å forstå for folk flest.»
Gunnar O. Hæreid, Regjeringsadvokaten

Forkynning av forliksklage med pålegg om tilsvar

Forliksrådet har mottatt forliksklage hvor @#paaTils1@ er klagemotpart. Det vil si at klageren fremmer et krav overfor @#paaTils2@ slik det fremgår av vedlagte forliksklage. At saken behandles i forliksrådet, vil gi Dem partsrettigheter i forhold til å ivareta @#paaTils3@ sak og rettslige interesser på beste måte.

Frist for å inngi tilsvar:
De pålegges å gi tilsvar/tilbakemelding til forliksrådet **innen @#tilsvarDatoTvl@**. Tilsvaret postlegges eller leveres direkte til forliksrådet senest den dagen fristen utløper, eller inngis muntlig ved personlig fremmøte hos forliksrådets sekretariat innen fristens utløp. Tilsvaret skal underskrives, og det er derfor ikke tilstrekkelig å ta kontakt med sekretariatet pr. telefon eller sende tilsvaret pr. e-post.

De må lese nøye gjennom forliksklagen og eventuelle vedlegg, og ta standpunkt til om @#paaTils1@ godtar klagerens krav/påstand, eller om @#paaTils1@ bestrider kravet helt eller delvis. Les vedlagte tilsvarsblankett om alternativene for tilbakemelding, og hvilke konsekvenser dette har for @#paaTils2@ som part. Dersom @#paaTils1@ har innsigelser mot at forliksrådet behandler saken, for eksempel feil verneting, saken er allerede under rettslig behandling/avgjort, eller andre innsigelser, kan De redegjøre for dette i tilsvarsblanketten eller i eget skriv.

Spørsmål vedrørende tilsvaret, forkynningen eller annet i forbindelse med saken, kan rettes til forliksrådets sekretariat.

Hva fungerer, og hva fungerer ikke?

Forkynning av forliksklage med pålegg om tilsvar

Forliksrådet har mottatt forliksklage hvor NN r klagemotpart. Det vil si at klageren fremmer et krav overfor NN slik det fremgår av vedlagte forliksklage. At saken behandles i forliksrådet, vil gi Dem partsrettigheter i forhold til å ivareta NNs sak og rettslige interesser på beste måte.

Før

Etter

Pålegg om å gi tilsvar i forliksklage

Klager: (Navn på klager) **Klagemotpart:** (Navn på klagemotpart)

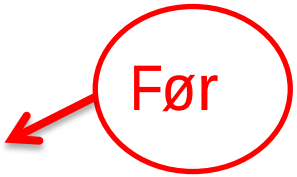
Klageren har startet sak i forliksrådet for å få avgjort et krav. Vi sender dette brevet til deg fordi du er oppgitt som klagemotpart eller prosessfullmektig og for å oppfordre deg til å komme med ditt standpunkt i saken ved å gi tilsvar (tilbakemelding). Mer informasjon om kravet finner du i den vedlagte forliksklagen.

Språkrådet

Myte 2

Faguttrykk gjør teksten vanskelig å forstå. Hvis vi skal skrive klart, må vi styre unna faguttrykkene.

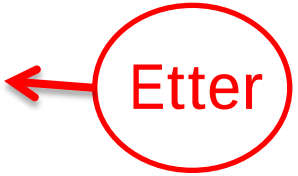
Pensjonsglippen i Statens pensjonskasse



Oppsatt alderspensjon

Etter våre opplysninger kan du fra fylte 65 år ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens pensjonskasse. Pensjonen blir beregnet etter det antall år du har vært medlem i Statens Pensjonskasse.

Følgende opplysninger må sendes oss innen ...:



Du kan ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens pensjonskasse

Du har tidligere vært medlem i Statens pensjonskasse. Dermed kan du ha opparbeidet deg rett til en fremtidig alderspensjon fra oss. Dette kaller vi for **oppsatt alderspensjon**. Du får dette brevet nå fordi du nærmer deg 65 år og selv må fremme et krav for å få denne oppsatte pensjonen utbetalt.

Myte 3

- «Vi henvender oss ofte til flere mottakere. Vi kan ikke bruke et enklere språk når en av mottakerne for eksempel er kommunen eller en advokat.»

Pålegg om å gi tilsvar i forliksklage

Klager: (Navn på klager) **Klagemotpart:** (Navn på klagemotpart)

Etter

Klageren har startet sak i forliksrådet for å få avgjort et krav. Vi sender dette brevet til deg fordi du er oppgitt som klagemotpart eller prosessfullmektig og for å oppfordre deg til å komme med ditt standpunkt i saken ved å gi tilsvar (tilbakemelding). Mer informasjon om kravet finner du i den vedlagte forliksklagen.

Språkrådet

Det kan være vanskeligt at tilgodese alle, men hvis partene selv kan forstå dommen, dens præmisser og ikke mindst dens ord og begreber, kan de professionelle også forstå den.

Sprogpolitik

9 Domme og kendelser

Domme og kendelser har ofte mange forskellige modtagere: parterne i sagen, professionelle brugere som advokater og jurister, dommerne selv – og nogle gange pressen og dermed offentligheden. De har forskellige forudsætninger og forventninger og læser dommen ud fra forskellige synsvinkler.

Det kan være vanskeligt at tilgodese alle, men hvis parterne selv kan forstå dommen, dens præmisser og ikke mindst dens ord og begreber, kan de profes sionelle også forstå den.

Indret derfor sprog og fremstilling, så dommen bliver ikke blot klar og saglig, men også umiddelbart forståelig for den, der modtager afgørelsen.

Klart nok?

1. Korleis kan vi sikre oss at bodskapen i tekstane våre når fram til mottakaren?
2. Kva fungerer, og kva fungerer ikkje?
3. **Når er språket klart nok?**

Når er språket klart nok?

Et dokument er skrevet i klarspråk dersom mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal

Språkrådet

Myte 4

- Brukertesting er kostbart.

Test deg selv!

Brukertesting for en billig penge

Brukertesting avdekker hva brukerne opplever som vanskelig språk, og hva du bør gjøre noe med. Ikke alle statsorganer kan gjennomføre dyre undersøkelser, men mange har erfart at litt hjelp er bedre enn ingenting. Her presenterer vi noen enkle metoder som kan hjelpe dere å finne ut om dere er på rett veg.

Det lønner seg å forberede seg godt. Tenk gjennom hva dere lurer på, hva dere alt vet, hvem dere skal spørre, hva dere skal spørre om, og hvordan resultatet skal brukes.

En-til-en-testing

INTERVJU Hos Försäkringskassan i Sverige intervjuer de 8–10 personer når de skal teste vedtaksbrev. De bruker enten telefon eller møtes ansikt til ansikt. Metoden er billig og rask, og målet er å få spontane reaksjoner på brevet.

Møtelederen forklarer brukeren en tenkt situasjon og ber henne forestille og intervjuer en bruker i 10–15 minutter.

1. Avtal tid med brukeren.
2. Send to e-poster. Den ene skal inneholde overskriften og første avsnitt av teksten, den andre hele teksten.
3. Be brukeren lese den korte teksten og stille 3–4 spørsmål hun venter å få svar på i resten av teksten.
4. Noter spørsmålene.
5. Be brukeren lese hele teksten og fortelle hvor hun finner svar på spørsmålene.

«KJØKKENBORDMETODEN» Mange statsorganer har god erfaring med å teste tekster på familie og venner. Noen bruker kolleger som ikke kjenner feltet så godt, og som dermed har andre forutsetninger for å forstå teksten. Dere kan enten be om generell tilbakemelding eller stille bestemte spørsmål om teksten. Uansett hva dere velger, kan denne metoden avdekke problemer og gjøre at dere kommer i gang med klarspråksarbeidet.

MINIFOKUSGRUPPE Inviter tre brukere. Still forberedte spørsmål, men la samtalen være så åpen som mulig. Ta med et par innvidde kolleger som kan følge med. Etterpå diskuterer dere resultatet og gjør endringer. Gjenta prosessen.

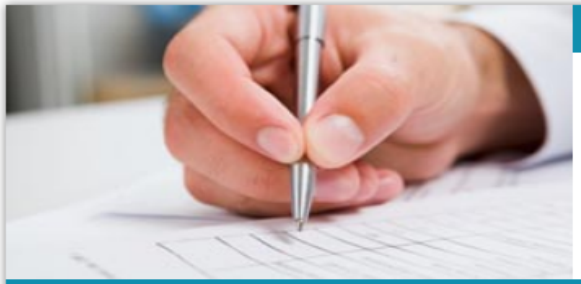
Denne metoden fungerer godt om dere vil ha et raskt innblikk i eventuelle problemer tidlig i skriveprosessen.

ARBEIDSSEMINAR På et arbeidsseminar kan dere jobbe med en konkret tekst

Språkhjelp
- Skriveråd
- Eksempeltekster
- Kurs
- Materiell
- Brukertesting

Prosjekthjelp
- Prosjekt trinn for trinn
- Lær av andre
- Søk råd
- Ta prisen

Le og lær
- Tåkeprat
- Språkhumor
- Sagt om språk
- Bloggen «I klartekst»
- Quiz



Lær av andre

Lær av andre

Treng du hjelp og inspirasjon til å kome i gang med språkarbeidet? På denne samlesida finn du artiklar om kva andre har gjort for å betre språket i tekstane sine.

Aktuelt

Frukostseminar: Språket i staten – korleis blir det godt nok?

(10.11.2014) Som statstilsette har vi eit særleg ansvar for å skrive godt. Vi skal gå føre med eit godt eksempel, men korleis gjer vi det i praksis? Velkommen til frukostseminar 3. desember.

(04.11.2014) Lovarbeid i nye former
(23.10.2014) Seminar om nynorsk lov- og rettsspråk
(21.10.2014) Frokostseminar: Skriveverksteder om juridiske tekster – er det lurt?
(15.10.2014) Klarspråksprisen 2014
(17.09.2014) Stavanger kommune med omfattande klarspråksarbeid
(08.09.2014) Presentasjonar frå frukostseminaret 9. september: Kom i gang med klarspråk!

Til alle nyheter

Arrangement

- 3.12. Frukostseminar: Språket i staten – korleis blir det godt nok?
- Alle arrangement, presentasjoner og opptak

Klart språk i juridiske tekstar

Les om språket i lover og andre juridiske tekstar på vår samleside for juridisk språk.

#klarspråk

Arne Berner @hobbadehoy 30 Nov
Hva skal jeg velge spør farfar?
#klarspråk #uu
pic.twitter.com/kO4qrlAmt0
Retweeted by le voyage ne dur pas

Tweet #klarspråk

Takk for seg!

Margrethe Kvarenes

www.språkrådet.no

www.klarspråk.no

stat@sprakradet.no

klarsprak@sprakradet.no