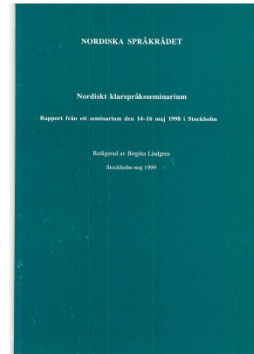


Klart språk i Norden

Titel: Bygga murar eller bygga broar
Forfatter: Elisabeth Lampinen, Försäkringskassan i Västerås
Kilde: Klart språk i Norden, 1999, s. 38-41
URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© Netværket for sprognævnene i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Søgbarhed

Artiklerne i denne udgivelse er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.

Försäkringskassan i Västerås blev vinnare av Klarspråkskristallen 1998 (se Förord). Så här löd juryns motivering:

”Försäkringskassan i Västerås tilldelas Klarspråkskristallen 1998 för att den lyckats omvandla komplicerade regler till begripliga texter för allmänheten.”

Bygga murar eller bygga broar

Elisabeth Lampinen, försäkringskassan i Västerås

Gammalt byråkratispråk skapar makt och bygger murar mellan människor. Modernt klarspråk skapar kontakt och bygger broar mellan människor.

I början på 80-talet lade vi grunden för vår språkvård

Vi hade 3-dagars kurser för alla på försäkringskassan i Västmanland. Jag hade gjort uppläggning och kursmaterial och genomförde kurserna. Det var mycket lärorikt och resulterade i att vi i större utsträckning än tidigare hade kundens behov framför oss när vi skrev. Och roligt hade vi också. Tänk så många dräpliga missförstånd som felaktiga och slarviga skrivningar gav upphov till. Och tänk så lätt man tar till sig ny kunskap när man har roligt.

Kurserna resulterade i omskrivning av våra mallbrev. Vad vi stred med cheferna för att få bort lagcitatet ur breven. Kommer särskilt ihåg uttrycken ”för avsevärd tid” och ”varaktig arbetsförmåga”. Vi lyckades inte få bort dem.

En reflexion så här nästan 20 år senare är hur mycket språket har utvecklats genom åren. Så byråkratiskt vi skrev då och så avsändarorienterade vi var fastän vi var mitt uppe i den stora servicesatsningen och talade vitt och brett om avbyråkratisering.

I början på 90-talet kom vår andra satsning på språkvård

Vår andra språkvårdssatsning kom tio år senare. Då körde vi på Västeråskontoret en ny kursvända med all personal. Vi anlät en extern språkkonsult, Kerstin Lundin, och hade ett annat upplägg. Korta kurser (2 halvdagar) med små homogena grupper (7–8 handläggare av samma förmåner) och bara våra egna mallbrev som arbetsmaterial. Vi gick från praktik till teori; började med att göra breven lättbegripliga och gick sedan igenom vad vi hade gjort med språket.

Vi hade börjat tala om kunder i stället för om försäkrade. Kundorientering i olika former hade hög prioritet och språkvård var ett konkret exempel där alla kunde vara med och påverka innehåll och resultat.

Våra krångliga regler kanske inte var så krångliga om vi bara kunde uttrycka dem på ett lättfattligt sätt. Vi hade ett bra exempel på ett brev

som vi skickade till alla föräldrar strax innan barnet fyller ett år. Den gamla versionen av brevet ledde till att många föräldrar ringde för att de inte begrep vad vi skrivit. Och vi pustade över våra regler som var så krångliga att de inte gick att förklara. Så kom Kerstin Lundin och hon begrep inte heller, men hon hjälpte oss att röja upp i paragrafdjungeln och vips så hade vi ett brev som föräldrarna läste och förstod utan att behöva ringa och fråga. Brevet hade blivit läsarvänligt och mottagaranpassat och vi insåg att ett lättbegripligt språk och en korrekt lagförklaring var förenliga.

Den här gången satte kurserna igång fler aktiviteter än förra gången:

Vi minskade antalet mallbrev med hälften

Till exempel började rehabiliterarna författa sina egna brev. Varje rehabiliteringsärende är ju unikt och ett mallbrev kan inte rymma de små personliga detaljerna, som är så viktiga. Vi ser också i de kundintervjuer vi nyligen gjort att kunderna uppfattar rehabiliterarna på ett mer positivt sätt än tidigare och detta trots att kraven på just de långtidssjuka ökat.

Vi skrev om alla mallbrev

De var fortfarande nästan närmare tusen stycken. Vi anlidade Kerstin Lundin eftersom vi trots både intresse och utbildning faktiskt är försäkringsexperter och därför hemmablinda. Vi kan aldrig helt kliva över på andra sidan och se försäkringskassans regler med kundens ögon.

Vi bildade en språkgrupp

Språkgruppen har varit ansvarig för omskrivningen av mallbreven. Brevpapperets utseende och innehåll har vi också arbetat om. Vi har haft i åtanke att det är en del i myndighetens marknadsföring som kortsiktigt påverkar kundintrycket och långsiktigt även företagets anseende.

Språkgruppen har också fungerat som bollplank och varit rådgivare i olika språksituationer.

Vi har spridit språkartiklar på kontoret och tagit upp diskussioner om intressanta språkliga företeelser.

Vår tredje språksatsning är just klar

Så kopplade vi in ungdomar i vårt språkarbete. Vi fick genom språkkonsultlinjen vid Stockholms universitet två grabbar i 25-årsåldern att göra sin praktik hos oss. Deras uppgift var att kartlägga språket på en myndighet. Vi avgränsade kartläggningen till motiveringarna som förklarar förtroendemannabeslutet om förtidspension och sjukbidrag. Grabbarna fann motiveringar som inte var anpassade till de försäkrades språkliga nivå.

Nästa steg blev att ta reda på de bakomliggande orsakerna och försöka åtgärda dem. Personalen intervjuades, likaså de förtroendevalda ledamöterna i våra socialförsäkringsnämnder (SFN). Detta resulterade i riktlinjer och utbildning under två halvdagar. Våra två föredragande trimmades särskilt. Det är de som ansvarar för kvalitén i underlagen som är SFN:s beslutsunderlag. De föredragande har en nyckelroll eftersom alla SFN-ärenden passerar dem på vägen från handläggarna via förtroendemännen ut till kunderna.

På försäkringskassorna runt om i landet är medelåldern hög, det går en herre på fyra damer och vi har alla jobbat länge på kassan. På sådana arbetsplatser är det bra med unga oförstörda män. Grabbarna, som vi lite skämtsamt kallade dem, och deras insatser var värdefulla för oss.

Vad blir nästa steg

Språkförbättring inom specialområden blir vår inriktning. Följande är planerat:

- En utbildning i hur man svarar på en skrivelse.
- Språkgruppen profilerar sig internt i syfte att få fler uppdrag som ska utveckla språket på försäkringskassan.
- Språkgruppen har tematräffar kring språkliga spörsmål.
- Språkgruppen för ut språkartiklar för att hålla språkontresset vid liv och stimulera till diskussioner som kan generera ännu bättre brev.
- Vi tittar inte bara på de befintliga breven utan försöker också uppmärksamma nya situationer där ett brev kan underlätta de fortsatta kontakterna. Just nu håller vi på och tar fram ett brev till arbetsgivare som ska tala om att vi behöver kopia på lönebeskedet innan vi betalar ut sjukpenning. Det handlar alltså inte bara om att skriva lättläst utan också om att skriva till rätt målgrupp vid rätt tillfälle.
- Vem ska läsa våra brev? Vill vi att de ska läsas av många måste vi skriva kortfattat och ägna tid och omtanke åt lay outen. Innan jul skriver vi alltid till utbildningsanordnare och talar om att vi måste ha in närvarorapporterna ett visst datum för att de med utbildningsbidrag ska få sin ersättning före jul. I år skrev vi kortfattat, illustrerade med jultbilder, kopierade i flera färger och skickade flera ex till varje utbildningsanordnare. Det resulterade i att våra brev sattes upp på anslagstavlor och vårt budskap nådde både lärare och elever och vi fick in närvarorapporterna i god tid för första gången.
- Försäkringskassans blanketter gör varken kunder eller personal glada. Hur kan vi förbättra dem? Språkgruppen kommer att försöka påverka utgivaren riksförsäkringsverket att se över och förenkla dem. Naturligtvis krävs ögon utifrån i det arbetet.

Är vi så bra att vi förtjänar språkkristallen

Det är faktiskt språkkonsulten Kertin Lundin och de blivande språkkonsulterna Mårten Cronander och Hans Leistedt som säger att vi är bra på språkhantering. De säger också att medvetenheten om språkets betydelse är stor på försäkringskassan i Västerås. Kerstin har stor erfarenhet av språkbehandling på olika myndigheter och företag och Mårten och Hans kan jämföra vårt språkarbete med sina kurskamraters erfarenheter från andra myndigheter.

- Vi har ledningen med oss i språkförbättringsarbetet. Ledningen till och med driver språkarbetet och engagerar sig i både planering och genomförande.
- Vi har sen några år tillbaka en tjänst i staben som ska ägna sig åt informationsfrågor. I tjänsten ingår förutom information och marknadsföring också språkfrågor och kundorietering. Det handlar inte bara om att formulera sig språkligt riktigt. Brevens utseende och lay out är också viktiga. En kund sade i vår senaste kundintervju att hon blivit så glad över att brevet från försäkringskassan var skrivet på blått papper. Lika viktigt är att brevet är överskådligt. Vi använder till exempel ofta mellanrubriker och är noga med att lufta texten genom att vara generösa med styckeindelning och mellanrubriker.
- En ännu färskare stabstjänst är juristens. Hon ägnar mycket tid åt missnöjda och oroliga kunder. – Många människor är missnöjda med hur vi uttrycker oss, berättar Anita Leal, vår jurist. Det är inte det negativa beslutet i sig som gör människor missnöjda, utan orden vi för fram det med. Brev som rör förvaltningsrätt och sekretess är särskilt svåra att utforma. Här kan jag hjälpa till med formuleringen. Att förklara våra sekretessregler och lugna människor som är oroliga för att vi ska sprida känsliga uppgifter om dem är en svår uppgift, avslutar Anita.
- I våra senaste kundintervjuer påtalar tre av fyra kunder att våra brev är lätta att förstå och informativa. Vi tolkar det som ett gott betyg, men slår oss inte till ro för det finns mycket mer att göra för att öka läsbarheten i våra brev och få fler nöjda kunder.