

Klart språk i Norden

Titel: Makt og mas – motivasjon og metoder
Forfatter: Inger Staubo
Kilde: Klart språk i Norden, 2007, s. 25-36
URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© 2007 by forfatterne og Dansk Sprognævn

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.

Makt og mas

– motivasjon og metoder

Språkutvikling hos Fylkesmannen i Buskerud

Bakgrunn

Hos Fylkesmannen i Buskerud er vi over hundre høyt utdannede saksbehandlere med stor faglig kompetanse innen jus, medisin, miljøvern, landbruk og så videre, men uten spesiell kompetanse i språk.

Vi skriver mange brev hver dag, til enkeltpersoner, bedrifter, kommuner og andre organisasjoner. Brevene våre er preget av tunge formuleringer og stammespråk og er ofte vanskelige å forstå. Brevene blir sjelden gjennomgått og korrekturlest før de blir sendt.

Makt

Forankring i ledelsen

Da vår nåværende fylkesmann Kirsti Kolle Grøndahl begynte i 2003, tok hun fatt i denne utfordringen. Hun har senere inngått en avtale med det styrende departementet, Forbruker- og administrasjonsdepartementet, der hun forplikter seg til å følge opp arbeidet på embetet. Vårt er det eneste fylkesmannsembete med en slik avtale. At leder ønsker en utvikling og etterspør resultater er avgjørende for å lykkes i et så ambisiøst prosjekt som å endre folks vaner.

Arbeidet styres av en språkgruppe som drøfter forslag og aktiviteter før de vedtas i embetets ledergruppe. Deltakerne er fylkesmannen selv, avdelingsdirektøren på sosial- og familieavdelingen, personlrådgiveren og en jurist fra juridisk avdeling. Informasjonsmedarbeider er sekretær og pådriver. Arkivleder deltar ved behov. Arkivet har andre behov enn leserne til utforming av overskrifter. De er de første som registrerer saken inn. De bestemmer overskrifter på brevene som kommer inn. Disse kopieres ofte ukritisk når svarbrevene går ut igjen.

Planforankring

Arbeidet er også forankret i vår strategiske plan, der vi har mål som arbeidet bygger på.

Om språkbruk:

- *Vi skal ha et godt og klart språk.*

Om kommunikasjon:

- *Alle brukergrupper skal oppfatte embetet som troverdig og lett tilgjengelig...*

Videre har de ulike avdelingene fulgt opp den strategiske planen i sine **virksomhetsplaner** med egne mål for avdelingene. I miljøvernavdelingen ser det slik ut:

Avdelingen skal gjennomføre kurs i bedre språkbruk. Erfaringer fra dette skal følges opp av faggruppelederne og avdelingsleder gjennom hele året. Ved slutten av året skal dette evalueres ved en felles gjennomgang av brev fra aktuelle saksbehandlere. Dette skjer i samarbeid med embetets informasjonsmedarbeider.

Retningslinjer for språkbruk som skal gjelde for embetet er vedtatt i ledermøtet.

Mas og motivasjon

Arbeidet må følges opp hyppig og i mange ulike sammenhenger. Endring av språkvaner er en langsiktig prosess, og det er viktig å minne medarbeiderne om at dette er et prioritert område som alle må arbeide med hele tiden.

- Fylkesmannen tar språkbruken opp som tema på ledermøter, også når det ikke er spesielle saker som legges frem
- Språkbruk har vært tema på en personalsamling

- Språkbruk er tema på avdelingsmøter
- Informasjonsmedarbeideren har holdt innlegg om å skrive for nett. Det å skrive for nett krever en annen tilnærming enn våre tradisjonelle brev. Tipsene som gjelder for nettskriving kan med fordel overføres til brevskrivning
- I perioder har vi hatt ukentlige språktips på nettsidene, og vi har hatt stor nytte av nettsidene til Språkrådet for å få aktuelle tips

Innsida

Avdelinger ▾ Ledelsen ▾ Ovaler ▾ Utvalg ▾ Rutinehåndboka ▾ Ansatte ▾

Her er du: Bedre språk

Utskrift Tips

Søk

Avansert

Kontaktpersoner

Anne Cathrine Dahl	tlf: 32266852
Frode Torvik	tlf: 32266865
Gro Haraldsen	tlf: 32266612
Inger Staubo	tlf: 32266805
Kirsti Kolle Grøndahl	tlf: 32266801

Notater og referater

Referat fra møte 2.3.06
Referat fra møte 6.1.06
Eksempler fra avdelingene - referat
Referat fra møte 14.10.05
Referat fra møte 19.8.05
Notat til møte 19.8.05

Viktige lenker

Søk i ordbøker
Språkrådet
Språkekvnen
Språketningslinjer for FMBU
Korrekturavdelingen.no

Ti gode skriveråd

1. Det er ingen skam å sette

Språktips: Korrekturavdelingen.no
Det dukker stadig opp nye og nyttige nettsteder. Korrekturavdelingen.no er en side med mange gode tips om norsk rettskriving og tegnssetting. Dere finner også lenke til den på siden Bedre språk.

(09.11.2006) Les mer ▸

Siste språktips før sommeren
Fra Kjørtan på OUA har jeg fått tilsendt en rekke tips som er verdt å legge seg på minne!!! Det blir ikke flere språktips fra meg før ny avdelingsdirektør tiltrer til høsten. Jeg vil oppfordre dere alle til å komme med egne tips.

(09.06.2006) Les mer ▸

Abstrakt språkføring
Et ofte brukt abstraksjonsknep er å dryge ut setningen med sammensetninger med -forhold, -situasjon, -tilstand o.l. som

Slik er språksiden på vårt intranett.

- Provkasjon fører til diskusjoner. Forsøk på forenkling av juridiske vedtak har fått juristene sterkt engasjert, noe som selvfølgelig har vært med på å øke bevisstheten.
- Avdelingsdirektøren fra sosial- og familieavdelingen har orientert om deres prosjekt i alle de andre avdelingene. Mer om det under.
- Direktør Sylfest Lomheim fra Språkrådet deltok på et allmøte og orienterte om språkregler i april 2005
- Alle medarbeiderne fikk kopi av skrivereglene på farget papir, så det skulle være lett å finne fram senere.

Metoder

Retningslinjer for språkbruk

Vi startet med å samle inn tre dokumenter fra hver avdeling, en klagesak, en tilsynsrapport og et enkeltvedtak. Sakene ble gjennomgått av språkgruppa som fant noen kritiske områder. Resultatet av denne kartleggingen førte til at ledelsen vedtok retningslinjer for språkbruk som skal gjelde for våre brev. Her er de viktigste:

1. *Forfatteren må skrive for de minst leseføre målgruppen(e)*
2. *Overskriften må være tydelig – slik at leseren og arkivet skjønner hva saken dreier seg om. Vi kan om nødvendig for forståelsen endre overskriften fra inngående brev*
4. *Vedtak eller konklusjon skal komme først. Vedtaket skal utformes slik at det går tydelig fram hva det betyr for mottakeren*
5. *Hvis saken er lang (mer enn tre sider), bør det være et sammendrag rett etter vedtaket. Her gis det åpning for skjønn. Hvis saken skal legges ut på Fylkesmannen.no, skal saksbehandler lage et lett lesbart sammendrag*
6. *I lengre saksframlegg bør det være underoverskrifter i saken for å bedre lesbarheten. Disse markeres med uthevet skrift i samme størrelse som vanlig tekst*
7. *Det skal gå tydelig fram hva mottakeren skal gjøre for å følge opp et vedtak*
8. *Forfatteren bør kritisk vurdere nødvendigheten av å sitere lovtekst og tidligere vedtak. Ofte er disse vanskelig formulert. Hvis de er helt nødvendige bør de heller forklares eller følge med i vedlegg. Det er bare sitater inne i teksten som skal skrives i kursiv. For å fremheve viktige poenger kan man bruke understreking*
9. *Det er lov å være personlig. Man og en skal ikke brukes. Bruk du, De, dere og vi i stedet.*

Sosial- og familieavdelingen har gått foran

Hos oss har sosial- og familieavdelingen oppnådd gode resultater. Allerede i 2001 tok avdelingen tak i dette problemet. De henvender seg ofte til grupper med lav utdanning, og det er viktig for rettssikkerheten at brukerne forstår brevene de får fra det offentlige.

Avdelingen engasjerte en konsulent til å vurdere brevene de skrev. Deres vurdering ble gjennomgått på et dagsseminar med skriveøvelser på egne dokumenter og stan-

dardbrev. Da de kom hjem, gikk de grundig igjennom sine maler og brev og foreslo forenkling og forbedring. De har senere hatt tilsvarende dagsseminar for å opprettholde aktiviteten og motivere nye medarbeidere.

Resultater

Mange av sakene er klager på kommunale vedtak. I stedet for å stille svaret på klagen til saksbehandlerne i kommunen med kopi til klager, skriver de nå vedtakene til klageren, med kopi til kommunen.

Under er et eksempel på forenkling av brev som gjelder askespredning.

Gammel tekst:

*GRAVFERDSLOVEN AV 7. JUNI 1996 § 20, ANNET LEDD, SØKNAD
OM Å FÅ SPRE ASKEN ETTER.....*

Vi viser til deres brev av 17.04.2001

Det fremgår av Lov 7. juni 1996 nr. 32 om kirkegårder, kremasjon og gravferd (gravferdsloven) § 20, annet ledd, at når det foreligger underskrevet og datert erklæring om det fra person som har fylt 15. år, kan fylkesmannen etter vedkommendes død gi tillatelse til at den som sørger for gravferden sprer asken for vinden.

Deres mann døde 16.01. 2001, og det foreligger underskrevet og datert erklæring fra ham med ønske om spredning av asken etter hans død, slik at lovens krav med hensyn til viljeserklæring er oppfylt.

Det søkes om å få spre asken fra Syningen, 1047 m.o.h. i Ål kommune.

Etter de undersøkelser fylkesmannen har gjort, ligger det hytter ca. 3-400 m øst og syd av Syningen.

Kirke- utdannings- og forskningsdepartementet har uttalt at spredning over land bør tillates i område som ikke er bebyggt, og eder området har et øde preg. Videre uttaler departementet at spredning ikke bør skje i populære utfartsområder, og spredning på egen eiendom blir etter gjeldende lov ikke tillatt.

Før Fylkesmannen fatter vedtak i saken, ber vi om en mer presis beskrivelse av stedet der askespredningen ønskes foretatt. Vi ser gjerne at De avmerker stedet på et kart som sendes hit. Dersom De kan tenke dem alternative steder for askespredningen, ber vi dette oppgitt.

*Etter fullmakt
Avdelingsdirektør*

Saksbehandler

Ny tekst:

SØKNAD OM SPREDNING AV ASKE

*Vi viser til brevet ditt hvor du søker om å få utlevert din manns aske for spredning i naturen. Utlevering av urne **må avtales** med gravferdsetaten, men Fylkesmannen kan gi tillatelse til å spre asken.*

*Du opplyser om at din mann uttrykte et sterkt ønske om at asken etter hans død skulle spres i naturen. Det foreligger ingen skriftlig erklæring fra ham, men **det opplyses** at barna er kjent med ønsket hans og er enige i det.*

Vi ber om at to personer til som sto ham nær og kjenner til ønsket hans, avgir skriftlig erklæring om dette.

*Fylkesmannen kan ikke gi en generell tillatelse til askespredning. Det **må søkes** om spredning på et nærmere bestemt sted. Stedet der **asken ønskes spredt bes oppgitt**, gjerne avmerket på et utsnitt av et kart over området. Søknaden sendes til Fylkesmannen i det fylket der det ønskede området er.*

*Vi viser til lovens forutsetning om at spredning av aske bare **tillates** i områder som ikke er bebyggd og som har et øde preg, dvs. langt fra hytter og annen bebyggelse. Loven forutsetter videre at spredning ikke **må foretas** i områder med stor ferdsel eller i nærheten av vann, elver eller drikkevannskilder.*

Eventuell søknad om spredning over sjø, vil her i fylket bli henvist til 1000 m utenfor sydspissen av Mølen i Oslofjorden, da dette er det eneste stedet i Buskerud som kan defineres som "åpent hav".

Søknaden beror her til vi hører fra deg.

Med hilsen

Avdelingsdirektør

Saksbehandler

Overskriftene er blitt enklere og tydeligere. De er erstattet med du. Enken vet godt når mannen døde. Det er unødvendig og kanskje opprivende å nevne dette, så det er fjernet. Det er unødvendig å ramse opp detaljer i lovhjemler og skrive hvilket departement som har vedtatt hva. Den formelle hilsenen "Etter fullmakt" er erstattet med den litt hyggeligere varianten "Med hilsen".

Det er fortsatt muligheter for forbedringer bl.a. til mer aktivt språk, se uthevingene av passive formen.

De andre avdelingene

I 2006 har de andre avdelingene deltatt på tilsvarende dagsseminar om språkbruken sin. Oppfølgingen er foreløpig opp til hver enkelt avdeling.

Miljøvernavdelingen som eksempel

Siden jeg også arbeider i miljøvernavdelingen, vil jeg fortelle litt om hvordan vi har fulgt opp arbeidet videre der. Tilbakemeldingene fra konsulentene viste at ikke alt var galt, men vi hadde en del passiv språkbruk og mange faguttrykk. Vi hadde også problemer med å holde oss til en sak per setning, og ett tema per avsnitt. Dessuten manglet vi en enhetlig struktur på brevene våre.

Eksempler på formuleringer som kan bli bedre:

- Med grunnlag i opplysninger gitt i klagen finner Fylkesmannen grunnlag for å oppheve sitt tidligere vedtak og behandle søknaden på nytt.
- *Vi opphever vårt tidligere vedtak, og vil behandle søknaden på nytt. Årsaken er at det har kommet frem nye opplysninger i klagen.*

- Med hjemmel i Lov om laksefisk og innlandsfisk av 15.mai 1992 nr. 47 og Forskrift om utsetting av fisk og andre ferskvannsorganismer av 11.november 1993 gir Fylkesmannen i Buskerud Krokstadelva JFF v/ Erik S. Jonassen, Prestebråtteveien 44 A 3055 Krokstadelva, tillatelse til å sette ut røye i Øyvannet, Øvre og Nedre Eiker kommuner.
- *Fylkesmannen gir Krokstadelva JFF v/ Erik S. Jonassen tillatelse til å sette ut røye i Øyvannet i Øvre og Nedre Eiker.*
Vedtaket gis etter Lov om laksefisk og innlandsfisk av 15.mai 1992 nr. 47 og Forskrift om utsetting av fisk og andre ferskvannsorganismer av 11.november 1993.

Vi kan oppsummere utfordringene våre slik:

- Vi må få bedre struktur og sammenheng i brev
- Vi må gjøre brevene våre mer lesbare
- Vi må sikre at det formelle er i orden og at viktige juridiske poenger kommer med
- Vi må ha fokus på målgruppen. Hvem er mottaker av brevet?
- Vi må få mer enhetlige maler
- Vi må sørge for kvalitetssikring av brevene vi sender ut

Arbeid med maler

Vi har tatt tak i malene og har utviklet en tonivåmodell for arbeidet. Alle brev skal ha et kort sammendrag som alle skal kunne forstå, og som skal kunne brukes som tekst hvis vi skal legge saken ut på våre nettsider. Det er nivå 1. Etter dette kommer nivå 2, som er det formelle brevet, der vi har lagt vekt på å disponere slik at vi får en god struktur på brevene. Vi har i første omgang sett på klagesaker.

Vi har også fullelektronisk saksbehandling. Det betyr at alle brev blir gjennomgått elektronisk av fagleder og avdelingsleder. I en overgangsperiode har vi gitt grundige tilbakemeldinger på korrektur og form og har på den måten fått bedre kvalitet på brevene som går ut.

Veien videre

Vi innser at vår kompetanse og kapasitet i det videre arbeidet er begrenset, og vi har derfor tatt kontakt med Språkrådet. De vil vurdere et utvalg av tekster fra tre fylkesmannsembeter og komme med konkrete anbefalinger om hva som bør forbedres i løpet av våren 2006.

Vedlegg: Miljøvernaveidelingens vedtaksma

Mål for arbeidet med ma

Dette arbeidet har tre mål:

1. Framtre mer profesjonelt og likt
2. Få bedre brevmaler, mer tilgjengelige og med bedre språk
3. Få mer effektiv saksbehandling

Forslag til mal

Dette er eksempel på hvordan vi ser for oss oppsett på for eksempel en klagesak eller en tillatelse. **To-nivå-metoden** er hovedprinsippet.

På nivå 1 er sammendraget øverst, enkelt og folkelig skrevet, og mest mulig direkte egnet for ingress på internett. Dette skal være en kortform av hele saken. Her skal det journalistiske være mest framtreende, og almenheten/media skal være målgruppe ved siden av mottaker av brevet.

Nivå 2 er selve saken. Den bør skrives i logisk og kronologisk rekkefølge, med vedtaket til slutt. Her bør de mer formelle sidene av saken med hjemmelsgrunnlag etc være tydelig.

Overskrift

Overskriften (halvfet, 14 punkt) skal på en entydig måte gi opplysninger om hva brevet gjelder. Detaljopplysninger som gnr/bnr etc bør unngås i overskriften, men må være mulig å søke opp i journalposten og/eller i den formelle delen av teksten (nivå 2). Overskriften skal skrives på vanlig måte med små bokstaver, og være venstretilt.

Sammendrag (nivå 1)

Sammendraget skal øke brukervennligheten. Denne bør utformes slik at den på en enkel måte kan brukes som ingress tilpasset internett. Sammendraget skal være en kortform av bakgrunn, vedtak og begrunnelse, og evt. klageadgang.

Dette avsnittet kommer innledningsvis, og trenger ikke noen overskrift. Skrives med uthevet skrift, med enkel strek over og under som innramming. Dette er 1. nivå i 2-nivå-metoden.

Bakgrunn

Bakgrunn innledes med referanse til mottatt brev:

”Fylkesmannen mottok brev av (dato), der det klages på/ søkes om (sakstype)”, eller
”Vi viser til brev av (dato)...” Deretter kort om hva saken gjelder, og relevant historikk av betydning i saken.

Eks. Tillatelser – vernevedtak

Høringer, høringsinstansens navn skrives i uthevet kursiv

Eks. Klagesaker

(Kommunenavn) vedtok den (dato) i sak (saksnr.) å (innholdet i vedtaket).

Vedtaket ble påklaget av (navn) i brev av (dato). (Gjengi hovedinnholdet i klagen)

Aktuelle punkter – må vurderes kritisk for hver sak det gjelder.

- Viktige dokumenter i saken, settes opp med kulepunkter
- Klagers anførsler: Alle anførsler som klager har kommet med bør settes opp i nummerert rekkefølge.
- Kommunens vurderinger, settes opp i samme nummererte rekkefølge.
- Evt. om møter og senere innkomne dokumenter.

Fylkesmannens vurdering

Dette avsnittet vil være saksavhengig. Hver må vurdere hva som skal stå her i sine saker.

Eksempel på tema:

- Lovgrunnlaget hvor det gis en hjemmelshenvisning og en beskrivelse av hva den aktuelle regelen sier. Lovsitater skrives i kursiv.
- Kort oversikt over aktuelle rundskriv, politiske føringer og lignende.
- Fylkesmannens vurdering/begrunnelse/subsumsjon
- Fylkesmannen følger de samme nummerpunktene som klagers/søkers anførsler.

Her kommer vurderingene knyttet til den konkrete saken. Det kan av og til være aktuelt med mer generelle betraktninger. Hvor detaljert begrunnelsen må være, beror på vedtakets karakter. Alle anførsler fra klager skal kvitteres ut, enten de anses som relevante i saken eller ikke. For klager/mottaker av brevet er alle anførsler relevante. Begrunnelsen skal være knyttet til lovgrunnlag og nasjonale føringer, og skal utformes på en forståelig måte for klager. Se ellers fvl. § 25 om begrunnelser og § 34 om behandling av klager.

Vedtak

Den juridiske utformingen av vedtaket med hjemmel, evt. vilkår og lignende. Vedtaket skrives først. Lovhenvisninger skrives etterpå. Vedtaket er fattet etter/med grunnlag i/ med hjemmel i
Vilkår kommer til slutt.

Klageadgang,

Standardformulering ved opplysning om klagerett:

”Det er klagerett på dette vedtaket til (...). Klagen skal sendes Fylkesmannen innen tre uker etter at vedtaket er mottatt. Se ellers forvaltningsloven kapittel 6 og vedlagte klageskjema.”

(Skjemaet ligger på www.fmbu.no)

Standardformulering ved opplysning om rett til dekning av saksomkostninger:

”Klager som har fått medhold, kan få dekket utgifter som har vært nødvendige for å få endret vedtaket. Se forvaltningsloven § 36. Kravet sendes Fylkesmannen innen tre uker etter at det nye vedtaket er mottatt.”

Opplysning om kunngjøring

Underskrift

Etter fullmakt eller e.f. skal ikke brukes, verken i forkortet eller fullstendig form. Vi vil at alle brev undertegnes med Med hilsen. Underskrifter skal ikke stå alene på siste side. Dere må sørge for at en del av teksten (minimum 2-3 linjer) må følge med på siste side.

