

# Klart språk i Norden

Titel: Socialförmåner med klarspråk

Forfatter: Mia Helle, planerare, Folkpensionsanstalten, Finland

Kilde: Klart språk i Norden, 2005, s. 64-69

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© Netværket for sprognavnene 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.

## **Socialförmåner med klarspråk**

Inledning vid nordiska klarspråkskonferensen i Kongsberg, Norge, 5.11.2004.

Mia Helle, planerare, Folkpensionsanstalten, Finland

Låt mig först få tacka för den vänliga inbjudan att delta i denna konferens, en inbjudan som jag verkligen mottog med stort intresse. Eftersom det knappast är så många här som förstår mitt modersmål, finska, så håller jag min inledning på svenska. Jag heter Mia Helle och jobbar som planerare med olika sakkunniguppdrag vid Folkpensionsanstalten i Finland. Det jag nu tänker redogöra närmare för, är det samarbete som vi bedriver med den finska språkvården, för att åstadkomma klarspråkliga texter. Men först lite bakgrundsfakta om Folkpensionsanstalten, som jag alltså representerar.

### **Några ord om Folkpensionsanstalten**

Folkpensionsanstalten grundades på 1930-talet för att handha pensionstryggheten i Finland. Under decenniernas lopp har Folkpensionsanstalten sedan utvecklats till den riksomfattande institution för social trygghet som vi är idag.

Folkpensionsanstalten är den enda institution i Finland som sköter befolkningens sociala trygghet i alla livsskeden. För närvarande handhar vi 39 lagstadgade förmåner (ungefär 140 delar och tillägg av förmåner), som kan indelas på följande sätt, enligt livsskede och –situation.

Folkpensionsanstalten är en offentligrättslig inrättning som är underordnad Finlands riksdag, som övervakar verksamheten genom 12 särskilt utsedda fullmäktigeledamöter. Vår förvaltning bygger på en linjeorganisation med fullmäktige överst, sedan följer styrelsen och generaldirektören, och därefter sektordirektörerna som var och en ansvarar för en viss verksamhetssektor; via centralförvaltningens avdelningar innefattas sedan varje enskild anställd i linjeorganisationen. Själv arbetar jag vid avdelningen för pensioner och utkomstskydd, som bland annat svarar för planeringen och koordineringen av verkställigheten vad gäller olika pensionsförmåner, studieförmåner, bostadsbidrag och militärunderstöd.

Folkpensionsanstaltens administration är indelad i en centralförvaltning, en kretsförvaltning och en lokalförvaltning. Vi har 263 lokalkontor runtom i landet. Vårt kundservicenät är ett av Finlands mest omfattande. Hela personalstyrkan uppgår till 6 000 personer. Av dem jobbar cirka 5 000 vid lokalkontoren och de så kallade kretscentralerna, och resten - 1 000 - vid centralförvaltningen med olika slags sakkunniguppgifter och med datatekniken. Handläggningen av förmånsansökningar och utbetalningen av förmåner sker med moderna datasystem. Vi tillämpar bland annat elektronisk dokumenthantering som möjliggör en utjämning av arbetsbördan mellan landets lokalkontor: kontoren i södra Finland har ofta en mängd ansökningar i kö, medan kontoren i glesbygden och på mindre orter har en mindre arbetsbörda. Tack vare systemet med elektronisk dokumenthantering kan ansökningar alltså sändas vidare att handläggas vid ett lokalkontor där det är möjligt att behandla ansökan snabbare.

#### **Språkvård och översättningsverksamhet vid Folkpensionsanstalten**

Folkpensionsanstalten har nuförtiden en heltidsanställd språkvårdare som står till hela personalens förfogande. Till år 2002 fungerade hon som språkvårdare på deltid vid sidan av hennes egentliga tjänst. Hon ger råd och utbildning och konsult hjälp i frågor som gäller finsk språkvård, hon har utarbetat språkvårdsmaterial för personalen och hon har en egen spalt i personaltidningen som utkommer med tio nummer per år.

Praktiskt taget allt material vid Folkpensionsanstalten skrivs på finska och översätts i allmänhet till svenska som ju är landets andra officiella språk. Det material som är avsett för kunderna översätts alltid till svenska.

Folkpensionsanstaltens översättarenhet består av tio personer, av dem jobbar 6-7 med översättning till svenska. Alla beslut och brev och all information till kunderna ges på kundens eget modersmål, finska eller svenska. Dessutom finns t.ex. de vanligaste ansökningsblanketterna också på samiska och på vissa andra språk.

## **Samarbete med utomstående expertis**

En så stor och mångsidig organisation som Folkpensionsanstalten behöver även anlita utomstående språkvårdsexpertis. Avdelningen för pensioner och utkomstskydd, där jag arbetar, inledde år 2000 ett samarbete med Forskningscentralen för de inhemska språken, en instans som vi i dagligt tal kallar Språkbyrån. Vi har flera representanter för Språkbyrån med oss här på konferensen.

Samarbetet med Språkbyrån startade med att vi tyckte att vi systematiskt behövde förnya språkbruket i fråga om de förmåner som avdelningen har ansvaret för, d.v.s. cirka hälften av alla förmåner som Folkpensionsanstalten handhar.

Vårt samarbete inleddes vid en tidpunkt när myndighetsspråket, och särskilt Folkpensionsanstaltens språkbruk, fick utstå mycken kritik i media. Eftersom Folkpensionsanstalten svarar för social trygghet för alla finländare och betalar ut tiotals olika förmåner, så är det inte likgiltigt hurdant språk vi använder i vår kommunikation med allmänheten: i broschyrer, i förmånsbeslut, i brev och informationstext, på ansökningsblanketter och på Internet.

## **Samarbetet i praktiken**

I praktiken har vårt samarbete med Språkbyrån huvudsakligen gått till så, att sakkunniga från vår avdelning tillsammans med Språkbyråns experter - förmån för förmån - har gått igenom material som på ett eller annat sätt riktar sig till kunderna. Den ledande principen har varit att försöka formulera texterna vänligt och utgående från kundens synvinkel. Det färdiga materialet har även omarbetats med tanke på Folkpensionsanstaltens svenska språkvård.

Det vi framför allt utgått ifrån när vi gjort upp texterna är följande:

- vi utgår från kundens synvinkel - texten måste vara lättläst och tillräckligt lätt att "komma in i"
- tonfallet måste vara vänligt och artigt (med inledande och avslutandehälsningar t ex i brev)

- textens yttre måste vara genomtänkt och tilltalande
- språket måste vara korrekt.

I det följande skall jag gå igenom de slag av texter som varit föremål för språkvård.

### **Brev som sänds till förmånstagarna**

Ofta händer det att ett lokalkontor skriftligen måste kontakta en sökande för att få in information som behövs för att kundens ansökan skall kunna avgöras: väldigt vanligt är t.ex. att någon bilaga saknas i ansökan. Lokalkontorens handläggare har tillgång till färdiga brevmallar för alla förmåner och för olika situationer. Brevmallarna utarbetas vid centralförvaltningen, bland annat vid den avdelning där jag jobbar. Skrivprogrammet gör det också möjligt för handläggaren att ändra eller komplettera den färdiga texten.

### **Beslut som sänds till förmånstagarna**

Alla kunder som ansöker om förmåner hos Folkpensionsanstalten får ett beslut på sin ansökan. När alla uppgifter som behövs för avgörandet har blivit elektroniskt registrerade, så ger datasystemet handläggaren ett färdigt beslutsförslag. Förslaget består av tiotals enskilda beslutstexter som vi utarbetar vid centralförvaltningen, bland annat vid min avdelning. Datasystemet kombinerar olika beslutstexter enligt det konkreta fallet, och det gör att texterna alltid följer ett visst mönster. Därför kan beslutet ibland bli lite hackigt. Tekniskt är det i alla fall möjligt för handläggaren att göra ändringar och tillägg i texten.

### **Information som sänds till förmånstagarna**

När det sker någon större förändring i en förmån så måste kunden informeras. Exempelvis så ändras lagen om bostadsbidrag vid årsskiftet, och då sänder vi skriftlig information till alla 160 000 bidragstagare. Förmånsinformation av det här slaget utarbetar vi i samverkan med Språkbyrån.

## **Ansökningsblanketter**

Språkbyrån har medverkat också när vi reviderat vissa ansökningsblanketter och anvisningar om hur de skall fyllas i. Utrymmesbrist och tekniska begränsningar ställer vissa villkor för hur ansökningsblanketter görs upp.

## **Förmånsbroschyrer**

Folkpensionsanstalten förnyade sina förmånsbroschyrer för tre år sedan, i samarbete med Språkbyrån. Broschyrtexterna finns både i pappersversion och på vår hemsida. Det vi gjorde när vi förnyade broschyrerna var, att vi helt och hållet gick in för att skriva dem enbart för kunderna och med kundens synvinkel som utgångspunkt. Tidigare var broschyrerna nämligen avsedda att användas både av olika sakkunniga och av våra kunder. Också grafiskt förnyades broschyrerna.

## **Vad har vi åstadkommit med vår språkvård?**

Resultaten av vårt samarbete med Språkbyrån har varit goda. Vi har lyckats åstadkomma ett myndighetsspråk som är mera begripligt och läsartillvänt, något som våra årliga kundenkäter ger belägg för.

Så här har kunderna bedömt beslutstexternas begriplighet de senaste åren. Tabellen upptar procentandelarna för dem som svarat helt eller nästan helt instämmande på frågan om Folkpensionsanstaltens beslut är lätta att förstå.

År	%
2000	43,4
2004	61,6

Här följer ytterligare några enkätresultat som gäller Folkpensionsanstaltens service:

	2003	2004
Kundbreven är klart formulerade	71,9	70,5
Broschyrerna och anvisningarna för ansökan om förmåner är klart formulerade	67,8	67,0
Ansökningsblanketterna är lätta att fylla i	64,7	63,0

### **Språkvårdssamarbetet i dag**

I dagsläget kan man säga att vi nu har det aktivaste skedet bakom oss vad gäller språkvårdssamarbetet.

Vårt avtal med Språkbyrån gäller alltjämt, men nu behöver vi allt mindre hjälp med att utforma våra texter. Vi har anordnat ett flertal skrivkurser de senaste åren, både i samverkan med Språkbyrån och med egna krafter. Vi har haft kurser både i att skriva traditionella papperstexter och att skriva elektroniska texter. Men det viktigaste av allt är ändå, att kundsynvinkeln och en systematisk språkvård nu är en del av våra normala arbetsrutiner.