

# Martin Brynildsrud Andersson

## Nav og uførereformen: fra maktspråk til klarspråk

*Fra 1. januar 2015 måtte om lag 310 000 uføre forholde seg til nye regler for uføretrygd. Gjennom hele informasjonsarbeidet var språk viktig for å nå ut til brukerne. Blant annet ble brev og tekster til nett brukertestet, og det var tett kontakt mellom Nav, brukerorganisasjoner, tjenstepensjonsordninger og andre etater. Resultatet var at færre brukere enn forventet tok kontakt med Nav, og henvendelsene gikk i stor grad på å hjelpe brukerne med faktiske problemer, og ikke å forklare innholdet og språket i informasjonen de hadde mottatt.*

Brev og tekster fra Nav har lenge blitt oppfattet som både tunge og vanskelige. Nav har derfor jobbet med å forbedre og forenkle kontakten med befolkningen. Et eksempel på dette er arbeidet med uførereformen.

1. januar 2015 trådte uførereformen i kraft. Da ble den gamle uførepensjonen erstattet av uføretrygd. Alle uførepensjonssakene ble automatisk overført til det nye systemet. De nye reglene gjør det lettere å kombinere inntekt og uføretrygd for dem som har mulighet til det. Uførereformprosjektet hadde ansvaret for gjennomføringen i Nav.

Om lag 310 000 uføre med forskjellig informasjonsbehov ble berørt av endringene. Språket var derfor et viktig hjelpemiddel for å få brukerne til å forstå hvilke rettigheter og plikter de hadde i den nye uføretrygden. Språket var ikke bare viktig i brevarbeidet, men også i møtet med brukerne på nett, telefon og i brukermøter. For å gjøre omstillingen internt lettere var klarspråk også prioritert i opplæring og tekster til ansatte i Nav.

## Brevstandarden i Nav

I 2013 ble det vedtatt en brevstandard i Nav. Denne ga retningslinjer for hvordan tekster i brev skal skrives, og hvordan brev skulle bygges opp. Brevstandarden er et viktig verktøy i arbeidet med nye og forenklete brev i Nav. Alle nye brev og brev som oppdateres, skal følge den nye brevstandarden, og rådgivere fra kommunikasjonsstaben bistår fagavdelingene i arbeidet.

For eksempel skal overskriftene være en fullstendig setning og oppsummere hovedbudskapet i brevet. I de fleste vedtaksbrev og forhåndsvarsler skal Nav være første ord i overskriften: «Nav har innvilget søknaden din om uføretrygd.»

Også språket i brevet skal følge flere prinsipper. Det skal komme tydelig fram hva som er Navs ansvar, og hva som er brukers ansvar. Brevet skal være formulert i en respektfull og vennlig tone, og datoer og frister skal være presise.

Hele brevstandarden er tilgjengelig på [nav.no](https://www.nav.no).<sup>1</sup>

## Arbeidet med brev i Uføreforprosjektet

De nye brevene om uføretrygd er skrevet ved hjelp av denne brevstandarden, og de har ferdigskrevne avsnitt som flettes inn, slik at hver enkelt bruker får et individuelt tilpasset brev. Alle flettetekstene er laget på forhånd og genereres automatisk når saken behandles. Til sammenligning var store deler av de gamle brevene skrevet i fritekst av saksbehandlerne selv, og de varierte derfor i språk og kvalitet.

De nye brevene har fått et enklere språk og en ryddigere struktur. Allerede i begynnelsen av brevet kommer det tydelig fram om søknaden er innvilget eller avslått, og hvor mye man får utbetalt.

I 2014 sendte Nav ut to brev til alle uførepensjonister i forbindelse med overgangen fra uførepensjon til uføretrygd. Det ene var et informasjonsbrev som ble sendt ut i mai, og det andre var et omregningsbrev som ble sendt ut fra oktober og fram mot desember. Begge disse brevene ble brukertestet på uførepensjonister og mottakere av arbeidsavklaringspenger i Navs eget testlaboratorium. Gjennom brukertesting fikk vi sikret at innholdet var forståelig for målgruppen, og at brevene svarte på de spørsmålene brukerne eventuelt kom til å ha. Navs kontaktsenter samt andre relevante avdelinger i Nav kom i tillegg med sine tilbakemeldinger og erfaringer. Prosjektet hadde også tett dialog med brukerorganisasjoner som ga tilbakemeldinger på både innhold og språk.

I tillegg til disse to brevene ble det skrevet nye vedtaksbrev på hele fagfeltet som handler om uføre. Brevene ble utarbeidet i tråd med brevene som var brukertestet.

De nye brevene ble jobbet fram i en gruppe som besto av medarbeidere med regelverkskompetanse, med støtte fra kommunikasjonsstaben i Nav og kommunika-

---

<sup>1</sup> <https://www.nav.no/no/nav+og+samfunn/Kunnskap/Kunnskap+og+samfunn/brevstandard-i-nav--355801>

sjonsteamet i Uførereformprosjektet. Det var viktig med god forståelse for hverandres oppgaver og roller i arbeidet med tekstene. I arbeidsmøtene ble det lagt vekt på et godt miljø der innspill og forslag ble vurdert og diskutert på en konstruktiv måte.

Resultatet har blitt en ny brevportefølje for uføretrygd som er enklere og bedre enn den gamle. Dette gjør at brukere med like saker får like svar.

### **Tekster på nyuføretrygd.no**

For å gi mottakere av uføretrygd, og befolkningen generelt, enkel informasjon om overgangen til uføretrygd lanserte Nav nettsiden nyuføretrygd.no. Målet var å ha en uformell kanal der brukerne kunne få lettlest informasjon som supplement til brevene som ble sendt ut. Tekstene ble utarbeidet av kommunikasjonsteamet i Uførereformprosjektet med støtte fra fagpersoner i prosjektet. Som med informasjons- og omregningsbrevet ble tekstene og nettsidens brukervennlighet testet på Nav-brukere. I forbindelse med Navs brukermelding for 2014<sup>2</sup> ble en av testpersonene intervjuet:

Jeg leste tekstene flere ganger, men likevel var det mye jeg synes var vanskelig å forstå. Det sa jeg tydelig ifra om. Da la de til en meny på høyresiden av artiklene, og noen artikler ble delt i to. De laget også en ordliste, pluss at de endret på formuleringer og struktur etter å ha fått tilbakemeldinger fra meg og andre brukere som var med på testene. Jeg tror det bidro til at nettsiden ble bedre.

Nyuføretrygd.no ble lansert i mai 2014, samtidig som informasjonsbrevet gikk ut. Det var tett kontakt mellom Uførereformprosjektet og kontaktsenteret til Nav i perioden nettsiden eksisterte. Kontaktsenteret, som tar imot henvendelser fra brukere, informerte prosjektet om hvilke spørsmål og problemstillinger de fikk fra brukerne. Den tette kontakten med brukere og Nav-veiledere var viktig for å få til god informasjon som hele tiden var relevant og oppdatert.

Uførereformprosjektet gjennomførte i alt 33 brukertester av selvbetjeningstjenestene, nyuføretrygd.no og tekster i brevene. Det førte til at informasjonen på nettsiden ble delt opp i flere områder med flere direkte lenker fra forsiden og inn til artiklene, mens artiklene fikk flere mellomoverskrifter. Det ble også en endring i oppbyggingen, slik at noen av de lengre artiklene først viser en liste over emnene i artikkelen. Det gjør det lettere å få oversikt over innholdet. Både i brev og på nettsiden ble det brukt færre fagord.

Fra nettstedet ble lansert i mai 2014 fram til det ble lagt ned i mai 2015, hadde 381 706 brukere vært innom. De fleste tekstene på nyuføretrygd.no var også publisert på nynorsk. I tillegg var overordnet informasjon på engelsk og samisk tilgjengelig.

<sup>2</sup> <https://www.nav.no/no/nav+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/brukermelding>

## **Ny selvbetjeningsløsning og nye skjema for uføretrygd**

Nav har fortsatt en rekke papirskjemaer. For uføretrygd er de hovedsakelig supplement til selvbetjeningsløsningen på nav.no. Skjemaene ble utarbeidet på samme måte som brevene, men det er mindre tekst i skjemaene.

Selvbetjeningsløsningen på nav.no gjør det enklere for brukerne å være i kontakt med Nav. De trenger ikke å møte opp fysisk eller sende inn papirskjemaer. Brukerne kan i selvbetjeningsløsningen se hvordan inntekten påvirker størrelsen på uføretrygden hvis de jobber ved siden av. Dette gjør det lettere å ha oversikt for dem som ønsker å kombinere inntekt og uføretrygd. Brukere som har vært i kontakt med Nav-kontoret, og er klare til å søke om uføretrygd, kan også gjøre dette på nett. Tekstene i selvbetjeningsløsningen skal gjøre brukerne både trygge og selvhjulpne

Tekstene i selvbetjeningsløsningen og skjemaene er utarbeidet med lik begrepsbruk som i brevene.

## **Samarbeid med brukerorganisasjoner og førstelinjen i Nav**

Uføreformprosjektet hadde et eget brukertvalg som møttes jevnlig igjennom prosjektperioden. Deltakerne i brukertvalget var fra organisasjoner med medlemmer som ble påvirket av reformen, slik at informasjonen prosjektet utarbeidet, kunne treffe de relevante gruppene enda bedre. Dette var blant andre Funksjonshemmedes felleorganisasjon og Pensjonistforbundet. De kom med flere tilbakemeldinger på hvordan vi best mulig kunne nå ut til brukerne. Utvalget ga også tilbakemeldinger på budskap, språk og formidling.

Som tidligere nevnt har kontaktsenteret i Nav vært en viktig bidragsyter i arbeidet med tekster og budskap i prosjektet. Prosjektet fikk også jevnlig tilbakemeldinger om temaer som manglet, eller som måtte presiseres på nyuføretrygd.no. Dette ble oppdatert raskt og var høyt prioritert i prosjektet. Kontaktsenteret lanserte også et eget kampanjenummer brukerne kunne ringe for å spørre om overgangen til nytt regelverk.

## **Brukermøter i fylkene**

For brukere som ønsket å kombinere uføretrygd og inntekt, ble det arrangert brukermøter i de fleste fylkene i landet. Her kunne brukerne møte opp for å få en presentasjon av fagpersoner og få svar på spørsmål de hadde om de nye reglene. På møtene var det fra 15 til 60 brukere. Møtene fungerte som et supplement til både brevene og nyuføretrygd.no, og de ga uføre en sjanse til å stille spørsmål og møte Nav på en litt annen, mer direkte måte.

## **Samarbeid med Skatteetaten**

Uføreformens var i stor grad en skattereform. Uføretrygd skulle ikke lenger skattes

som pensjon, men som arbeidsinntekt. Det betød at uføretrygden ble justert opp for å kompensere for den økte skatten.

Sammen med Skatteetaten ble det laget informasjon på nett, og Skatteetaten sendte ut egen informasjon sammen med skattetrekkmeldingen (skattekortet). De laget også en egen side på skatteetaten.no med informasjon og eksempler på hvordan uføretrygden ble med ny skattlegging. Dette gjorde det enklere for brukerne å sette seg inn i hvordan de selv ble påvirket av reformen.

Kontaktsenteret til Nav og skatteopplysningen samarbeidet og laget maler for svar på telefon, slik at brukerne ikke skulle bli kasteballer mellom etatene.

Samarbeidet med Skatteetaten var viktig for å informere brukerne godt. Skatt var en viktig del av uførereformen og fikk mye oppmerksomhet. Vi hadde flere møter i løpet av 2014 der vi ble enige om hvordan vi skulle henvise til hverandre, og hvilken informasjon vi hadde behov for at den andre parten la ut.

## Oppfattelsen i befolkningen

I en så stor reform som uførereformen med om lag 310 000 personer som umiddelbart ble påvirket av endringen, er språk viktig for å gi brukerne informasjon om rettighetene og pliktene deres. Med individuelle brev fikk brukerne den informasjonen som var nødvendig i deres egen sak.

Likevel var det vanskelig å informere om alle sidene ved reformen. En del av konsekvensene kom til syne på ordninger og ytelser utenfor Nav, så selv om Nav informerte om uføretrygd så langt det var mulig, var det likevel vanskelig å få vist hele bildet. På tross av samarbeidet med Skatteetaten var forholdet mellom uføretrygd og skatt særlig vanskelig å forstå. Aftenposten omtalte informasjonen som «uforståelig».

I stor grad gjaldt dette mangel på konkret informasjon om sluttsummen utbetalt etter skatt, og ikke språket i seg selv. Utfordringen var at skattekortene ikke var klare før i desember, etter at statsbudsjettet var vedtatt. Skulle Nav ha ventet til desember med å informere, ville det vært alt for sent til at brukerne skulle kunne sette seg inn i endringene i reformen.

På tross av dette var det færre enn estimert som ringte Nav for å spørre om uføretrygd. Veilederne på telefon ba flere brukere om tilbakemeldinger på vedtaksbrevet, og de fleste hadde forstått det godt. Spørsmålene dreide seg i stor grad om å hjelpe brukerne med faktiske problemer, og ikke å forklare innholdet og språket i brevene de hadde mottatt. Det ble heller ikke registrert unormalt stor pågang i Nav forøvrig.

En undersøkelse Opinion gjorde for Nav i etterkant av brevutsendelsen, viste at 55 prosent syntes brevet i stor eller noen grad var lett å forstå. 15 prosent mente brevet ikke var lett i hele tatt. Resultatet viser at arbeidet med språk og formidling er på riktig vei, men at vi fortsatt har et lite stykke igjen til brevene blir forstått av alle brukerne våre.

Arbeidet med uførereformen viste at god rolleforståelse og forståelse for hverandres ansvarsområder er svært viktig i tekstarbeid. Det ble brukt mye tid på den mest komplekse informasjonene, selv om denne informasjonen ikke skal leses av så mange brukere. Det var her det oppsto størst engasjement i arbeidet.

Arbeidet med uførereformen har gitt nyttige erfaringer med brevskrivning, brukerkontakt og intern informasjon. Ved å gå ut bredt i flere kanaler nådde vi flere og kunne tilpasse informasjonen til forskjellige grupper. Det har vært viktig å kunne variere mellom å være formell og uformell i brukerkontakten, og vi mener det har gitt gode resultater som vi tar med oss videre i andre prosjekter.

## Summary

From 1st January 2015 approximately 310,000 disabled people had to adapt to the new rules for disability benefits. Plain language played an important role in reaching out to inform users. Among other things, letters and texts were user-tested, and there was close contact between Nav and user organisations, occupational pension schemes and other public agencies. The result was that fewer users than expected contacted Nav, and the responses inquiries mainly entailed helping users with actual problems and not explaining the content and language of the information they had received. The work showed that a good understanding of each other's roles and responsibilities was very important. Experience from work with the disability benefit reform has provided useful lessons that we can take forward to other projects

## Bibliografiske opplysninger

---

Andersson, Martin Brynildsrud, 2016: Nav og uførereformen: fra maktspråk til klarspråk. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 19–24.*

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

---