

Klarspråk i NAV

Michael 2021; 18: Supplement 26: 192–200.

Digitaliseringen krever at vi er i dialog med brukerne våre. Vi skal møte en ny generasjon som har andre krav og forventninger til hvordan vi skriver og formidler informasjon, lover og regler. Derfor må vi kvitte oss med fremmedord, vanskelige ord og begreper.

I 2021 er det ti år siden klarspråkprosjektet startet i NAV. Prosjektet resulterte i en brevstandard. Denne standarden var retningsgivende for hvordan vi skulle skrive og strukturere vedtak. Vi fikk også et viktig prinsipp om todelt eierskap. Det vil si at fag eier innholdet, mens kommunikasjonsavdelingen eier formidlingen. Dette har stor betydning for språkarbeidet i NAV, fordi fag og kommunikasjon samarbeider om ordene og begrepene vi bruker i vedtakene våre og på nav.no.

Gjensidig respekt og forståelse

I den første tiden var denne arbeidsformen uvant og litt fremmed for mange. Et godt samarbeid avhenger av at vi har felles forståelse og gjensidig respekt for hverandres roller, ansvar og faglige ståsted. Vi har alle trengt litt tid til å erfare at vi sammen kan endre språket, forenkle og fornye uten at det går på bekostning av det faglige innholdet. I de siste årene har vi opplevd et stemningsskifte i NAV. Nå er det stor enighet om at vi skal skrive og uttrykke oss slik at folk forstår oss.

På nettet er vi alle forbrukere

Kommunikasjonsavdelingen forstod tidlig at vi måtte endre og forenkle språket vårt for å få en god dialog med brukerne våre i digitale kanaler. Brevstandarder er byttet ut med språklige retningslinjer, som har noen helt klare hovedprinsipper: Vi skal være tydelige og rett på sak. Når vi forenkler

formidlingen og forklarer lover og regler på enkel og forståelig måte, kan brukerne våre forstå rettighetene og pliktene sine.

Aktivt språkarbeid

Vi må drive et målrettet og systematisk språkarbeid slik at så mange som mulig i NAV blir kjent med de språklige retningslinjene våre. NAV-medarbeidere skal bli trygge på å bruke helt vanlige ord når de skriver eller snakker med mennesker som trenger oss. Når de kjenner hovedprinsippene for godt språk og god formidling, kan de også selv være med å ta ansvar for forenklingen og fornyelsen. Kommunikasjonsavdelingen har siden 2013 tilbudt foredrag og kurs til ansatte i NAV, og drevet en omfattende bevisstgjørings- og opplæringsvirksomhet. Klageinstansen var en av de første som gjennomførte disse kursene for alle sine ansatte.

Språkverkstedene gir opplæring

I 2019 ble tradisjonelle foredrag og kurs erstattet med språkverksted. Disse verkstedene drives i samarbeid med kommunikasjonsrådgiverne ved NAVs fylkeskontorer, og kombinerer prinsippene våre, bevisstgjøring og læring i å formidle enkelt og forståelig. Hensikten er å styrke språkkompetansen hos medarbeidere og ledere. Mange er svært engasjerte og vil være med å skape en ny språkkultur i NAV. Språkverkstedene motiverer derfor til endringer og bedre brukermøter (figur 1).



Hovedprinsipper gir bedre brukerdialog

- Vi skriver «du», «dere» og «vi» i vedtak, søknadsdialoger og på nav.no. I referater og notater er det naturlig å bruke «jeg» når veilederne refererer til møter eller samtaler de har hatt med brukerne.
- Språket skal være fritt for fremmedord og vanskelige ord og begreper.
- Brukerne skal forstå innholdet i teksten første gang de leser det og ikke måtte kontakte oss for å få avklart om de har forstått det vi formidler.
- Språket skal være gjenkjennelig, uansett kanal. Vi skal bruke de samme ordene og begrepene i selvbetjeningsløsningene, i vedtakene, på SMS og på nav.no. Da får vi en helhetlig kommunikasjon med brukerne.

Figur 1. Hovedprinsipper for bedre dialog med NAVs brukere.

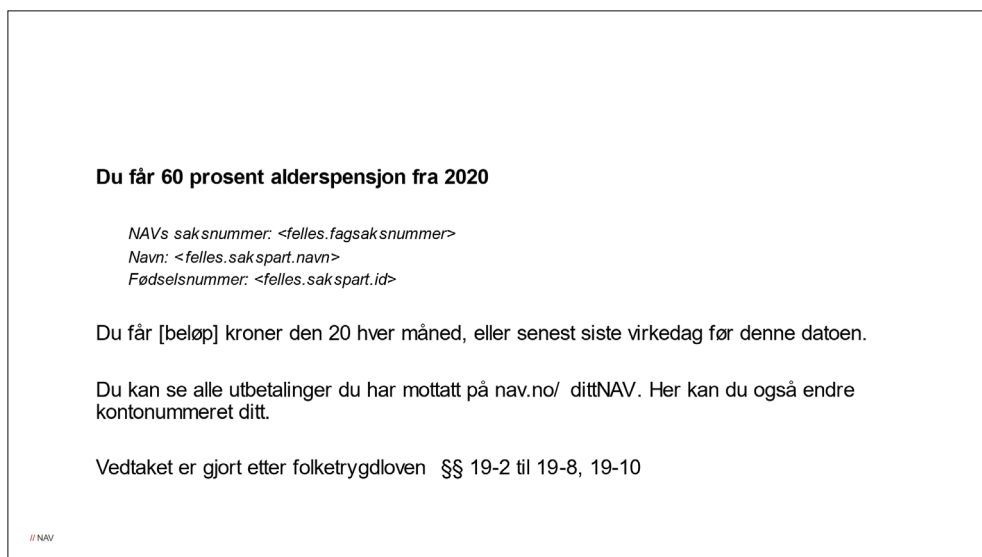
Språknettverket forener oss

Kommunikasjonsavdelingen etablerte et språknettverk i 2019. Nettverket består av kommunikasjonsrådgiverne i fylkene og styringsenhetene, ledere og representanter fra andre fagmiljøer. Hensikten er å dele erfaringer, ta opp problemstillinger og styrke språkarbeidet i hele organisasjonen. Ledere ved NAV-kontorer, fylkesdirektører og andre har innlegg på nettverksmøtene og forteller om hva de konkret gjør for å skape en ny språkkultur. Andre viktige samarbeidspartnere, som for eksempel Statsforvalteren, har også hatt innlegg om sosialvedtak. Nettverket er viktig for det overordnede språk-arbeidet i NAV.

Tydelig og rett på sak i praksis

Med rundt 19 000 ansatte vil endringene komme gradvis, men vi følger hovedprinsippene når vi lager nye vedtak eller endrer vedtakene våre. Det vil si at brukerne skal få vite det viktigste først, hva de får eller ikke får og hvorfor vi innvilger eller avslår. I figur 2 vises et av de nye pensjonsvedtakene våre (figur 2).

I avslagene kan vi ikke være like direkte og rett på sak i tittelen. Vi må formidle med respekt. Titlene skal være informative og fulle setninger. Du som leser vedtaket, skal med en gang forstå hva dette handler om. Eksempel på hvordan vi kan formidle avslag er vist i figur 3 (figur 3).



Figur 2. Et av NAVs nye pensjonsvedtak.

Vi har avslått søknaden din om dagpenger

NAVs saksnnummer: <felles.fagsaksnummer>
Navn: <felles.sakspart.nav>
Fødselsnummer: <felles.sakspart.id>

Arbeidstiden din er redusert med mindre enn 50 prosent. Da har du ikke rett til dagpenger.

Derfor har vi avslått søknaden din.

Vedtaket er gjort etter folketrygdløven § 4-3 andre ledd og dagpengeforskriften kapittel 11.

#NAV

Figur 3. Eksempel på hvordan vi kan formidle avslag.

Barnetrygd i lommeformat

Lesevanene våre endrer seg raskt. Vi blar ikke så ofte lenger, med mindre vi leser en bok eller avisens papirutgave. Vi skroller oss nedover i teksten og plukker opp det som måtte være interessant. Dette gjelder alle aldersgrupper, men særlig de unge er profesjonelle brukere av smarttelefon og nettbrett. Fagmiljøet som arbeider med barnetrygd, nøler ikke når de skal møte en ny generasjon. De lager vedtak som er mobilvennlige og lett tilgjengelige, med begrunnelse og lovhjemmel (figur 4).

Når bruker vi «jeg»?

I et digitalisert samfunn kommer NAV-medarbeidere tett på dem som trenger oss. Ord som «veileder», «undertegnede» og «NAV» kan den ansatte oppleve som beskyttende og en grensesetting, men for leseren kan dette bli fremmedgjørende og unaturlig. Derfor skal vi bruke «jeg» når vi skriver referater etter møter og samtaler vi har hatt med brukerne våre.

For eksempel: «Jeg opplyste» og «jeg fortalte deg» er naturlig å bruke i en dialog fremfor ord og begreper som skaper en unødvendig distanse. Da vil leseren lettere identifisere seg med det som står i referatet.

Er det flere til stede på møtet eller med i samtalen, kan vi enten bruke «jeg» eller for eksempel skrive «NAV-kontoret» ved navnet på medarbeide-

DU FÅR BARNETRYGD

Fødselsnummer: [FØDSELSNUMMER]

Fra 1. november 2019 og til og med 31. mars 2020 får du:

- 5 270 kroner i måneden for 5 barn født 20.08.18, 20.08.18, 28.04.15, 09.03.13 og 24.04.02.
- Du får barnetrygd fordi du og barna er bosatt i Norge fra 10. oktober 2019.

Vedtaket er gjort etter barnetrygdloven §§ 2, 4, 11, 17 og 18.

#NAV

Figur 4. Eksempel på hvordan nye barnetrygdvedtak ser ut.

ren og ellers følge de samme prinsippene: «Legen din opplyste», «Fysioterapeuten din fortalte».

Når skal jeg skrive og si «vi»?

I alle vedtak skal vi bruke «vi» fordi det er vi som fagmiljø, kontor eller avdeling som har tatt en avgjørelse. For eksempel: «Vi har kommet fram til at du har rett til dagpenger» eller «Vi har avslått søknaden din om uførepensjon». Vi erstatter gjerne «NAV» med «oss» og «vi», fordi vi nettopp ønsker dialog. Eksempel: «NAV har vurdert» er unaturlig og fremmedgjørende i en moderne kommunikasjon. Vi kan heller skrive «Vi har kommet fram til». Da har vi både vurdert og konkludert.

Konkret og rett på sak skaper respekt

Vi har lett for å skrive for mye. Vedtak og vurderinger kan bli omstendelige, fulle av detaljer og vanskelig å lese og forstå.

I et nettbasert samfunn, med mobilen tilgjengelig i hånden, må vi nøye oss med det viktigste. Hva du får, hvorfor du får eller ikke får, må komme fram allerede i første avsnitt. Lovhjemmelen må alltid med fordi vi skal ivareta brukerens rettigheter og plikter.

Når vi er konkrete og rett på sak, behandler vi mottakerne av vedtakene våre med respekt. Vi viser at vi tar brukeren på alvor.

Objektivt og ryddig

En rettighet skal formidles objektivt. Enten det er vedtak, referater eller notater er det viktig å få frem hvorfor han eller hun har en rettighet eller ikke. Med andre ord må vi hele tiden spørre oss: Hvilke opplysninger er viktig for rettighetene til denne personen?

Dette er en daglig øvelse i hele NAV. Når vi klarer dette, forteller vi akkurat det han eller hun trenger å vite for å kunne ta egne avgjørelser. Er vi tydelige, rett på sak og gode til å forklare lover og regler på en forståelig måte, hjelper vi mennesker til å ta ansvar for eget liv og egen fremtid.

Ord og begreper som skaper distanse

Vi har mange ord og begreper som er seiglivede og en del av stammespråket vårt. Mange av disse kan skape misforståelser og utrygghet. De kan lett byttes ut med helt vanlige ord, slik at vi får en god og mer motiverende dialog. Mange, og særlig unge, møter noen av ordene og begrepene med et stort spørsmålstegn (figur 5).

Noen er redde for å bli banale, og tror at forenklingen av språket svekker faget og profesjonaliteten. Vi som jobber med språkarbeidet til daglig, sier tvert om. Når vi forklarer lover og regler med vanlige ord, gjør vi det lettere for folk å forstå rettighetene og pliktene sine. Hvem er det som bruker *i henhold til, gradering og virkningstidspunkt* til vanlig hjemme? (figur 6).



Figur 5. Eksempler på ord som NAV nå forsøker å unngå.

God tone og hvordan formidler vi de gode holdningene våre?

Mange mennesker har sterke historier. Vi kan få innsikt i mye, detaljerte hendelser og beskrivelser av følelser, vanskelige relasjoner til nær familie og omgangskrets. En av våre viktigste oppgaver er nettopp å sortere: Hva er viktig for rettighetene? Hva må med for at hun eller han får en opplevelse av å bli sett?

Vi bør unngå alle detaljene, og være forsiktige med å utdype eller beskrive situasjoner som har med følelser å gjøre, fordi følelser kan endre seg. Vi skal konsentrere oss om fakta som har med rettighetene å gjøre og formidle dette på en anerkjennende måte.

Eksempel: «Du sliter, både fysisk og psykisk. Derfor har du problemer med å være i arbeid, omgås andre mennesker og å være ute blant folk i butikker. Legeerklæringene dine bekrefter dette.»

Motivere når livet er vanskelig

I mange situasjoner vil en veileder oppleve at det blir mye negativt, og etter hvert kan det bli vanskelig å motivere og inspirere. Da er det desto viktigere å ikke dokumentere og formidle kun nederlaget. Vi skal løfte opp mennesker. Sammen med brukeren skal vi finne nettopp det som måtte være positivt. Vi skal legge vekt på dette når vi formidler og beskriver brukerens situasjon. Eksempel: «Til tross for at du har vanskeligheter med å stå opp om morgenen, og har fysiske plager hver eneste dag, klarer du å komme deg ut og møte venner og følge opp avtalene vi har med deg.»

Vår oppgave er å fortelle om mestring, om overlevelse, om evner og muligheter. For å få dette til, må vi bruke retningslinjene våre, være bevisste på ordene vi bruker, unngå fremmedord, faguttrykk og vanskelige ord og begreper. Først da kan vi gi mennesker muligheter.

Tidsbegrenset bortfall av stønad	Du har mistet retten til stønad i en periode.
Gradering	Du kan kombinere arbeid med [ytelse].
Restarbeidsevne	Du har mulighet til å jobbe litt eller delvis.
Virkningstidspunkt	Du får dagpenger fra og med [dato].
Maksdato	Stønadens din varer til og med [dato].
I henhold til	Etter, dette går fram av, i følge
Vi legger til grunn	Vi tar utgangspunkt i
Angående	Om

Figur 6. Eksempler på hvordan tradisjonelle NAV-ord blir oversatt til klarspråk.

Vi skal ikke gjengi lovteksten

Vi forklarer lovens viktigste poenger, men gjengir aldri lovteksten når vi skriver vedtak, arbeidsevnevurderinger eller informasjon på nav.no. Deretter forteller vi hvorfor han eller hun har rett eller ikke rett til det som det er søkt om. Til slutt oppgir vi hvilken paragraf vi har brukt. Når vi følger disse retningslinjene, blir rekkefølgen i vedtakene våre slik:

- Vi forklarer loven og hva som kreves for å ha rett til å få det man har søkt om.
- Fakta i den konkrete saken
- Konklusjon. Det vil si om brukeren har rett eller ikke rett til det som det er søkt om.
- Til slutt: vedtaket er gjort etter (Her settes inn navn på lov og aktuell paragraf)

Eksempler

For å ha rett til foreldrepenger må du ha vært i lønnet arbeid seks av de siste ti månedene før perioden med foreldrepenger starter. Du har jobbet mindre enn seks måneder. Derfor har vi avslått søknaden din. Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 14-6.

For å ha rett til tilleggsstønader må du være mellom 16 og 67 år. Du er 68 år. Derfor har vi avslått søknaden din. Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 11-4 andre ledd.

Du får nå en siste frist til å sende oss dokumentasjonen vi mangler. Hvis vi ikke har fått den innen [dato], varsler vi deg nå om at du kan miste arbeidsavklaringspengene dine. Dette går fram av folketrygdloven §§ 21-3 og 21-7.

Vi har avslått søknaden din om [navn på hjelpemidler] fordi [fritekstfelt]. Vedtaket er gjort etter folketrygdloven § 10-6.

Språkarbeidet slutter aldri

Språket vårt forandrer seg hele tiden. Derfor vil språkarbeidet i NAV aldri ta slutt. Nye vedtak lages etter retningslinjene våre, og skal være lette å forstå. Tekster på nav.no forenkles. Denne positive utviklingen skjer i et tempo vi skal være stolte over. Til tross for det aktive språkarbeidet, vil vi fortsatt ha

vedtak, brev og tekster med byråkratiske vendinger, tunge og lange setninger.

Ett eksempel er sosialvedtak. De som får sosialhjelp, er ofte fremmedspråklige og har problemer med å forstå hva vi formidler. Skal vi få til en forenkling, må NAV og Statsforvalteren samarbeide fordi Statsforvalteren er klageinstans og påvirker formidlingen i sosialvedtakene. I flere fylker samarbeider NAV og Statsforvalteren. Etter hvert vil sosialmottakere få bedre og mer forståelige vedtak. Dette vil ikke skje i løpet av kort tid, og resultatene vil variere fra kommune til kommune og fra fylke til fylke. Vi har også statlige vedtak som må forenkles. Et eksempel er arbeidsavklaringspenger, men også her jobbes det nå med forbedringer.

Direktøren gir medvind

Hans Christian Holte, som i 2020 ble arbeids- og velferdsdirektør, prioriterer klarspråk, og har gitt språkarbeidet medvind. Dette merker vi i hele organisasjonen. Vi skal både være tålmodige og utålmodige på en og samme tid. Men det er ingen tvil: Et godt språk og god formidling motiverer til positive forandringer, og kan være med på å gi bedre helse.

Eva Bekkelund-Eriksen
eva.bekkelund-eriksen@nav.no
Åsbakken 68
3530 Røyse

Eva Bekkelund-Eriksen er seniorrådgiver i kommunikasjonsavdelingen, Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hun har vært språkmedarbeider siden 2012 og gått i bresjen for språkverkstedene i fylkene og samarbeid med andre aktører, som Statsforvalteren, for å få bedre dialog med brukerne.