



Oslo

Språkprofil for Oslo kommune

Slik skriver vi i Oslo kommune

Prinsipper for klart språk

Innhold

1

Før vi skriver

Hvorfor skriver vi?	7
Hvem skriver vi til?	7

2

Fem prinsipper for klart språk

1.	Start med den viktigste informasjonen	11
2.	Gjør det enkelt å finne fram i teksten	11
3.	Velg ord som mottakeren forstår, forklar faguttrykk	13
4.	Få tydelig fram roller og ansvar	14
5.	Sett punktum, og skriv kort når du kan	15

3

Slik skriver vi korrekt

19

Forord

Alle skal forstå informasjonen de får fra det offentlige.

Språk er makt. Når folk forstår innholdet i brev, har de større mulighet til å ta vare på rettighetene sine, og de får økt tillit til kommunen. Vi som jobber i kommunen, blir også mer effektive når de som får brev fra oss, forstår innholdet med en gang og ikke trenger å ta kontakt for å få en forklaring.

Dessverre viser undersøkelser at så mange som én av tre ikke forstår innholdet i brev, vedtak og andre tekster som de mottar fra det offentlige. Når kommunens ansatte skriver klart, legger vi til rette for deltakelse.

Vi har fått på plass en ny felles visuell profil for kommunen med logo, farger, skrifttype og bildestil. Med denne språkprofilen får vi felles prinsipper for hvordan vi skal skrive så folk forstår informasjonen de får fra kommunen.

Vi velger å skrive klart og forståelig – og vi starter allerede i dag.

Lykke til med skrivingen!

Raymond Johansen
byrådsleder





Oslo

Språkprofil for Oslo kommune

1

Før vi skriver



Før vi skriver

Det er to spørsmål vi må ha svar på før vi begynner å skrive.

Hvorfor skriver vi?

Hvorfor skal mottakerne lese teksten? Hva ønsker vi at leserne skal vite eller gjøre etter å ha lest teksten? Skal de forstå noe, sende inn noe eller møte opp et sted på et bestemt tidspunkt? Sørg for at det er tydelig hva leserne skal gjøre.

Hvem skriver vi til?

Det er lurt å se for seg mottakerne: alder, forkunnskaper, bakgrunn, morsmål, interesser. Vurder hva de vet fra før, og hva vi bør forklare. Tilpass deretter teksten til hovedmottakeren. Tenk gjennom om budskapet kan bli klarere med grafikk, bilde eller video.



HVORFOR
SKRIVER VI ?

HVEM
SKRIVER VI FOR ?



Oslo

Språkprofil for Oslo kommune

2

Fem prinsipper
for klart språk



Fem prinsipper for klart språk

I Oslo kommune har vi fem prinsipper som skal hjelpe oss å skrive klart og forståelig.

1. Start med den viktigste informasjonen

Begynn alltid med det som er viktigst for leseren, altså det som det er helt avgjørende at leseren får med seg.

I et vedtak bør vi for eksempel svare tidlig på spørsmålene leserne har: Får jeg eller får jeg ikke barnehageplass? I hvilken barnehage får vi plass? Når kan barnet starte? Deretter følger gjerne fakta, vurderingen, informasjon om klagerett og henvisning til lovverket.

2. Gjør det enkelt å finne fram i teksten

Overskrifter, mellomoverskrifter og punktlister gjør teksten lettere å lese. Enten leserne skimleser eller studerer teksten nøye, gjør mellomoverskrifter og punktlister at de får med seg informasjonen de trenger.

Overskriften må fortelle hva saken gjelder

Kan du oppsummere hovedbudskapet allerede i overskriften? Et spørsmål kan hjelpe oss å få fram hovedpoenget og kan egne seg som overskrift.

Ikke skriv	Skriv heller
Sykehjemsplass	Tilbud om langtidsplass ved Abildsø sykehjem
Forhåndsvarsel vedrørende separering av avløpsledninger	Varsel om at du må bytte avløpsledninger

Viktig informasjon i mellomoverskrifter

Alle tekster bør ha mellomoverskrifter, gjerne flere enn du er vant til. Gode mellomoverskrifter får fram hovedpoengene i teksten.

Ikke skriv	Skriv heller
Klageadgang	Du kan klage
Vedr. behov for tilleggsinformasjon	Du må laste opp et bilde av førerkortet ditt

Bruk gjerne punktlister

Punktliste gir god oversikt og gjør teksten lett å lese. Punktene i lista skal ha samme språklige form. Dette er de viktigste reglene for punktlister:

Når punktene er fullstendige setninger, skal det være stor forbokstav og punktum til slutt.

Før eksamen er det mye praktisk som må ordnes:

- Fagansvarlige skal lage eksamensoppgavene.
- Administrasjonen skal skaffe eksamensvakter.
- Nettredaktøren skal legge ut informasjon om eksamen.

Når punktene ikke er fullstendige setninger, eller når de er en del av innledersetningen, skal det være liten forbokstav, og det skal ikke stå punktum til slutt.

Før du bestiller tolk til teoriprøve, må du ha

- bekreftelse fra trafikkstasjonen der du skal ta prøven
- dato for når du skal ta prøven

Det skal stå kolon etter innledningsordene bare hvis vi ville brukt kolon der i vanlig tekst.

Dette må du ha med deg på turen:

- termos
- sitteunderlag
- varm jakke

3. Velg ord som mottakeren forstår, og forklar faguttrykk

I kommunen bruker vi interne formuleringer og faguttrykk, ofte uten at vi er klar over det. Skal vi kommunisere godt med innbyggerne, må vi skrive klart og følge språkutviklingen ellers i samfunnet. Klarspråk handler om å bruke et språk som leserne forstår, ikke å overforenkle eller kutte viktig innhold.

Bruk ord som alle forstår

Bruker vi ord fra hverdagspråket, er det større sjanse for at folk forstår det vi skriver. Målet er å gå bort fra den byråkratiske stilen, slik at teksten ikke blir unødvendig komplisert. Spør deg selv: Hvordan ville jeg sagt dette muntlig? Poenget er ikke å skrive akkurat som vi snakker, men å sørge for at teksten er forståelig.

Ikke skriv	Skriv heller
Vi anmoder om raskest mulig behandling, da høringen ved en inkurie blir sendt altfor sent.	Vi ber om at dere behandler saken så raskt som mulig, siden vi på grunn av en feil sender høringen altfor sent.
Kommunen beregner et vederlag for leverte måltider i hjemmet.	Du må betale en egenandel for å få levert måltider hjemme.

Forklar fagbegreper

Noen ganger trenger vi likevel fagbegrepene. Fagspråk er et viktig verktøy i arbeidet med å skrive presise tekster, men vi må sørge for å forklare fagbegreper og interne formuleringer.

Ikke skriv	Skriv heller
Det gis tillatelse til matrikulering uten fullført oppmålingsforretning.	Vi gir tillatelse til matrikulering uten fullført oppmålingsforretning. Det betyr at eiendommen din får gårds- og bruksnummer uten at eiendomsgrensene er målt opp.
Registrering i matrikkelen	Registrering i eiendomsregisteret (matrikkelen)

4. Få tydelig fram roller og ansvar

Er det tydelig hva leserne skal gjøre, og hva kommunen tar ansvar for?

Bruk «du», «dere» og «vi»

Som en hovedregel bruker vi «du» og «dere» når vi henvender oss til leserne. Da blir det tydelig hvilke rettigheter og plikter de har, og hva de eventuelt skal gjøre.

På samme måte skal det være tydelig hvem som er avsenderen. Introduser etaten, bydelen eller Oslo kommune tidlig i teksten. Varier med «vi» for å få god flyt.

Ikke skriv	Skriv heller
Det foretas en vurdering ...	Vi vurderer ...
Svaret sendes til ...	Dere må sende svaret til ...
Mottaker har mulighet til å påklage vedtaket.	Du kan klage på vedtaket.

Ingen regel uten unntak

I noen situasjoner trenger vi likevel å bruke formuleringer som «eleven», «beboerne» eller «Hans Hansen», for eksempel i rutiner, veiledere og interne notater. Bruker vi navnet, skal vi enten bruke for- og etternavn eller bare etternavn.

5. Sett punktum, og skriv kort når du kan

Kort er ofte godt. Korte og presise tekster øker sjansen for at alle leserne får med seg poenget.

Sett punktum

Bruk korte setninger der det er mulig. Lange setninger er lite leservennlige og kan gjøre det vanskelig å få tak i innholdet. Ha gjerne ett hovedpoeng per setning.

Ikke skriv	Skriv heller
Under henvisning til det som for øvrig er anført under respektive avsnitt, finner Plan- og bygningsetaten at det omsøkte tiltaket tilfredsstiller plan- og bygningslovens bestemmelser, og kan godkjennes.	Byggeprosjektet tilfredsstiller plan- og bygningslovens bestemmelser, og Plan- og bygningsetaten godkjenner søknaden.
Når du er russ, bør du vaksinere deg for å unngå å bli smittet av hjernehinnebetennelse, som er en farlig sykdom.	Du som er russ, bør vaksinere deg mot hjernehinnebetennelse. Det er en farlig sykdom.

Skriv kort når du kan

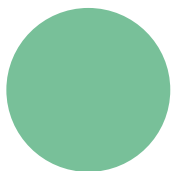
Når vi skriver klart, blir tekstene noen ganger lengre fordi vi forklarer ord og uttrykk og gir svar på spørsmålene leserne har. Likevel skal vi prøve å skrive så kort og forståelig som vi kan.

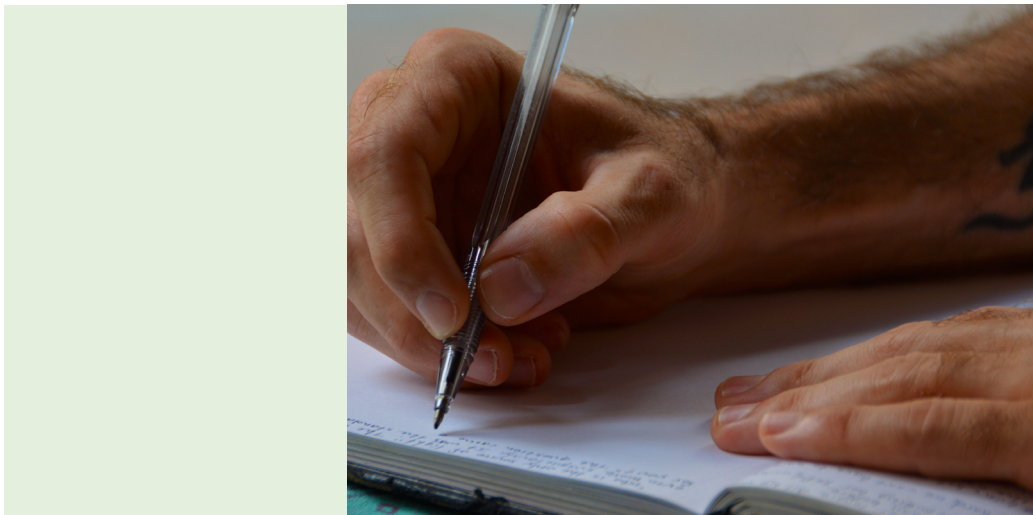




3

Slik skriver vi
korrekt





Slik skriver vi korrekt

Målform

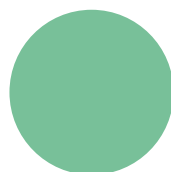
Alle offisielle dokumenter med Oslo kommune som avsender skal være skrevet på bokmål. Skal du svare på et brev som er skrevet på nynorsk, kan du velge om du vil svare på nynorsk eller bokmål.

Skriveregler

Oslo kommune følger Språkrådets regler og anbefalinger.

Sjekkliste

Når teksten er ferdig, er det lurt å sjekke at den følger de fem klarspråksprinsippene og er uten skrive- og tegnsettingsfeil. Kanskje får du en kollega til å lese gjennom også?





Oslo



Oslo kommune satser på klart språk:
felles.intranett.no/klart-sprak/