

Retningslinjer for utforming av brev i Statens Pensjonskasse

Disse retningslinjene gjelder først og fremst for brev som blir sendt til personlige medlemmer. Felles for retningslinjene er at de peker mot det samme målet: det forståelige og tydelige brevet som kommuniserer godt og hensiktsmessig med forskjellige lesere.

Etter hver enkelt retningslinje kommer ett eller flere utdypende spørsmål og så gjerne ett eller flere eksempler. Tallene i eksempelbrevet nederst til venstre svarer til tallene i retningslinjene på denne siden.

A Innhold i brevet

1 Hovedbudskapet skal komme frem allerede i overskriften og utdypes i første avsnitt.

- Har du skilt mellom hva som er viktig for deg, og hva som er viktig for leseren?
- Er hovedbudskapet tydelig formulert slik at leseren skjønner hva som er hovedbudskapet?

- Oppsatt alderspensjon
- Du kan ha rett til oppsatt alderspensjon

2 Du skal tydelig fortelle hvorfor leseren får brevet, og hva han eller hun skal gjøre som følge av brevet.

- Har du satt brevet inn i en sammenheng og forklart hvorfor leseren får brevet?
- Har du gjort tydelig hva leseren skal gjøre som følge av brevet? Skal leseren for eksempel sende inn eller fylle ut noe, eller inneholder brevet bare generell informasjon?

- Vi sender dette brevet til deg nå før du når pensjonsalder, for å sjekke om opplysningene vi har registrert om deg, er korrekte. Hvis du oppdager feil eller mangler, må du informere oss innen fire uker. Hvis opplysningene stemmer, trenger du ikke gjøre noe.

3 Sett deg i leserens sted og bruk leserens perspektiv gjennomgående i brevet.

- Har du unngått generelle forklaringer og heller relatert alle forklaringer til leseren?
- Har du tatt hensyn til hva leseren er interessert i å få vite, og i tillegg gjort det klart hvor leseren kan finne mer informasjon, og hvem leseren eventuelt kan kontakte?

- Hvis et medlem mener at det er særlige grunner for at vedkommende skal få pensjon, bes det oppgitt hvilke særlige grunner medlemmet mener er til stede.

- Hvis du mener at det er særlige grunner for at du skal få pensjon, ber vi deg om å oppgi hvilke særlige grunner du mener er til stede.

4 Forklar vanskelig innhold i brevet, det er ikke et mål i seg selv å skrive knapt.

- Er innholdet i brevet tilstrekkelig forklart eller kjent for leseren?
- Har du tenkt kritisk gjennom på begreper og formuleringer som er selvsagte for deg, ikke nødvendigvis er selvsagte for alle leserne dine?

Eksempel:

- Etter våre opplysninger kan du fra fylte 65 år ha rett til oppsatt alderspensjon fra Statens Pensjonskasse. Pensjonen blir beregnet etter det antall år du har vært medlem i Statens Pensjonskasse.
- Du har tidligere vært medlem i Statens Pensjonskasse. Dermed kan du ha opparbeidet deg rett til en fremtidig alderspensjon fra oss. Dette kaller vi for oppsatt alderspensjon. Du får dette brevet nå fordi du nærmer deg 65 år og selv må fremme et krav for å få denne oppsatte pensjonen utbetalt.

5 Forklar lovtekster med egne ord og unngå å sitere direkte fra lovverket.

- Har du forklart vanskelige lovtekster i stedet for å sitere (se eksempel under punkt 12 på baksiden)?
- Har du vurdert å samle lovhenvisingene i et eget avsnitt under overskriften "Aktuelt regelverk"?
- Har du skrevet lovhenvisingene korrekt? Skriv dem med liten forbokstav og uten komma: "lov om Statens Pensjonskasse § 20 første ledd bokstav d".

B Oppbygging av brevet

6 Innled alle brev med en informativ overskrift som sier noe om hovedbudskapet.

- Skjønner leseren umiddelbart av overskriften hva brevet handler om?
- Inneholder overskriften tilstrekkelig informasjon for arkivet slik at det går an å søke opp brevet senere?

7 Alle brev på mer enn en halv A4-side skal ha mellomtitler.

- Du skal guide leseren gjennom brevet: Har du strukturert og ordnet innholdet slik at det er lett å lage samlende mellomtitler?
- Får leseren et inntrykk av innholdet i brevet bare ved å lese mellomtitlene?

8 Ordne lange oppramsinger i punktlistener.

- Har du unngått lange oppramsinger og laget luftig tekst ved hjelp av punktlistener?
- Har du sørget for at alle punktene i punktlistene er på samme språklige form? Bruk enten bare stikkord eller leddsetninger (med liten forbokstav og ingen punktum), eller helsetninger (med stor forbokstav og punktum til slutt).

9 Tilleggsinformasjon skal stå til slutt i brevet.

- Har du plassert informasjon som ikke er avgjørende for leserens forståelse, til slutt i brevet? Det kan være slikt som oversikt over aktuelt regelverk, informasjon om hvor leseren får tak i mer informasjon, bakgrunn for saken eller brevet, osv.

1 Informasjon om ektefellepensjon
Statens Pensjonskasse har fått melding om at Ola Nordmann med fødselsnummer 01011125258 gikk bort 13. mai 2008. Ola Nordmann var medlem i Statens Pensjonskasse, og personer som har vært gift med et medlem, kan ha rett til ektefellepensjon fra oss. Vi sender derfor dette brevet til deg.

2 Du har ikke rett til ektefellepensjon. Ifølge regelverket har en ektefelle nemlig ikke rett til ektefellepensjon når ekteskapet ble inngått etter at den avdøde ektefellen
• hadde fratrudd stillingen sin, eller
• hadde begynt å motta uførepensjon

4 Ved særlige grunner kan du likevel ha rett til ektefellepensjon. Hvis særlige grunner Statens Pensjonskasse kan likevel i visse tilfeller gi hel eller delvis pensjon, hvis særlige grunner taler for det. Hvis du mener at det er særlige grunner for at du likevel skal få pensjon, ber vi deg om å oppgi hvilke særlige grunner du mener er til stede. Du må dokumentere opplysningene.

- Momenter som kan ha betydning for vurderingen vår:
- ekteskaps varighet
 - varighet av forutgående samboerskap med den avdøde
 - alderen din
 - økonomiske forhold hos deg eller den avdøde
 - alderen på eventuelle barn i ekteskapet
 - om ekteskapet medførte ekstraordinære omsorgsoppgaver

2 Send et brev til oss der du begrunner hvorfor du mener du har rett til ektefellepensjon. For at vi skal få vurdert om du har rett til ektefellepensjon, må du i brevet dokumentere de særlige grunnene du nevner i brevet.

5 Aktuelt regelverk
Retten til ektefellepensjon etter avdød ektefelle reguleres av lov om Statens Pensjonskasse. Retten til ektefellepensjon på bakgrunn av særlige grunner reguleres av § 32 tredje ledd bokstav b i denne loven.

Du finner alle lover og forskrifter på www.lovdata.no.

9 Lurer du på noe?
Du finner mer informasjon om ektefellepensjon på nettsidene våre www.spk.no. Hvis du har spørsmål, kan du gjerne ringe oss på telefon 22 24 15 00 (husk å ha fødselsnummeret ditt tilgjengelig).

Med vennlig hilsen

Kari Nordmann
kundeconsulent
Statens Pensjonskasse

C Ord og setninger i brevet

- 10** Bruk *vi*, *Statens Pensjonskasse*, *du* og *dere* så ofte som mulig.
- Har du omtalt deg selv, Statens Pensjonskasse og leseren så direkte og konkret som mulig og dermed unngått passiv?
 - Har du gjort tydelig hvem som gjør hva overfor hvem i brevet, slik at fordelingen av roller og ansvar er tydelig?

Eksempler:

- Kopier av stønadsbrev fra folketrygden må da vedlegges.
- Du må da legge ved kopier av stønadsbrev fra folketrygden.
- I særlige tilfeller kan etterbetaling ut over tre år vurderes.
- I særlige tilfeller kan vi vurdere å etterbetale pensjon selv om det har gått mer enn tre år.

11 Bruk bindeord bevisst for å skape sammenheng i brevet.

- Har du sørget for at brevet ikke er unødvendig knapt, og at du har skapt tydelig sammenheng i brevet og mellom setninger ved hjelp av bindeord som for eksempel *derfor*, *altså*, *dessuten*, *fordi*, *dermed* og *slik*?
- Personer som har vært gift med et medlem, kan ha rett til ektefellepensjon fra oss. Vi sender derfor dette brevet til deg.
- Medlemsregisteret baserer seg på opplysninger vi har fått fra arbeidsgivere som har tjenestepensjonsordning i Statens Pensjonskasse. Du er altså registrert hos oss fordi du tidligere har vært ansatt i en eller flere stillinger som gav deg medlemskap hos oss.

12 Bruk måten du snakker på, som rettesnor for å skrive så konkret som mulig.

- Ville du ha formulert deg slik hvis du skulle uttrykke det samme innholdet til den samme mottakeren over telefon?
- Har du unngått abstrakte ord og begreper av typen *vedrørende*, *oversitte*, *ovennevnte*, *tilstå pensjon*, *ajourhold* og *nedenstående opplysninger*?
- Har du formulert deg så konkret og direkte som mulig i brevet og ikke vært redd for å kalle en spade for en spade?

- Dersom du vinner frem med anken, vil vanligvis forvaltningsorganet kunne bære utgiftene.
- Hvis du vinner frem med anken, dekker vanligvis Statens Pensjonskasse utgiftene.

ORIENTERING OM INFORMASJONSPLIKT

I lov om Statens Pensjonskasse § 44, 6. ledd:

Blir det utbetalt for mye pensjon og dette skyldes feil eller forsømmelse fra pensjonist eller ammen som handler på hans vegne, kan beløpet kreves tilbakebetalt. Det samme gjelder for meget utbetalt pensjon som er oppbevart i strid med redelighet og god tro. Beløpet kan trekkes i framtidige ytelser eller inndrives etter regler som for skatter bestemt.

Bestemmelsen ovenfor innebærer at du har en selvstendig plikt til å kontrollere at pensjonen som til enhver tid utbetales er riktig og basert på korrekte opplysninger. Du må bla. kontrollere at opplysninger om pensjonsgrad m.v. som fremkommer på utbetalingsbrevet er riktige. Det er ikke tilstrekkelig å gi beskjed bare til trygdekontor eller arbeidsgiver. Dersom det blir utbetalt for mye pensjon fordi du ikke har overholdt din opplysningsplikt, vil vi måtte kreve for mye utbetalt pensjon tilbakebetalt, f.eks. ved trekk i løpende pensjon.

Hvilke plikter har du som pensjonsmottaker?

Du har opplysningsplikt. Det innebærer at du plikter å gi melding til Statens Pensjonskasse hvis beløp eller opplysninger på utbetalingsbrevet er uriktige eller mangelfulle, eller hvis du har mistanke om det. Hvis vi blir oppmerksom på en feilutbetaling, retter vi dette opp umiddelbart slik at du får riktig pensjon. Hvis du ikke oppfyller opplysningsplikten eller har fått for mye utbetalt, og du burde ha forstått at utbetalingen var for høy, kan vi kreve tilbake det vi har utbetalt for mye.

D Rettskrivning i brevet

- 13** Sett heller et komma for mye enn ett for lite.
- Har du sjekket om du kan unngå komma ved å heller sette punktum?
 - Har du satt inn komma der det er naturlig å ha en lesepause, særlig i setninger som inneholder typiske kommaord som *som*, *at*, *hvis*, *dersom* og *fordi*?
 - Er du usikker på kommareglene? Sjekk www.korrekturavdelingen.no og www.sprakradet.no.
- 14** Bruk forkortelser bare unntaksvis – i tabeller og ved veldig lange ord eller navn.
- Har du passet på å forklare eventuelle forkortelser ved å sette dem i parentes bak selve ordet eller navnet de står til, første gangen forkortelsene er brukt i brevet?
 - Har du sjekket at du har skrevet eventuelle forkortelser korrekt ifølge ordboka?
- 15** Bruk bokstaver i løpende tekst, ikke siffer og symbol.
- Har du skrevet "prosent" og ikke "%"??
 - Har du skrevet datoer slik: "1. januar 2009"?
- 16** Vær konsekvent i skrivemåten av ord og navn.
- Har du skrevet "Statens Pensjonskasse" og ikke "Pensjonskassen" eller "SPK"?
 - Har du skrevet "folketrygden" med liten forbokstav?
 - Har du skrevet alle nettadresser med små bokstaver og "www" foran som i www.spk.no?
- 17** Bruk Bokmåls- og Nynorskordboka (<http://www.dokpro.uio.no/ordboksoek.html>).
- Er det noen ord eller uttrykk du lurer på skrivemåten eller betydningen av?
 - Er det noen ord eller uttrykk du har gjentatt vel mange ganger, og som du ikke kommer på synonym til?
- 18** Bruk skrifttypen Garamond i alle brev.
- Har du sjekket at du har brukt samme skrifttype gjennom hele brevet?