

# 

**Klart språk!**

Språkveileder for  
Kontoret for voldsoffererstatning

# Forord

Kontoret for voldsoffererstatning (KFV) er et statlig forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet. Vi holder til i Vardø, og behandler alle søknader om erstatning fra staten til voldsofre fra hele landet.

Foran deg har du en språkveileder som viser hvordan vi skriver ved KFV. Denne veilederen er ment som et rammeverk for hvordan vi skal skrive brev, vedtak og andre tekster ved KFV. Den gjelder i alle sammenhenger og på alle nivå i organisasjonen.

Vår hovedoppgave er å behandle søknader om voldsoffererstatning, samt drive rådgivning og veiledning til kriminalitetsofre. Det betyr at de personene som kontakter oss har vært utsatt for vold, overgrep eller andre alvorlige hendelser. Dette gjør at vi må være ekstra bevisste på hvordan vi bruker språket når vi er i kontakt med søkerne, enten det er per brev, e-post eller telefon. Søkeren skal føle seg godt ivaretatt når de er i kontakt med oss!

Voldsoffererstatningsordningen er bygd på lover, forskrifter og praksis. Det er mange juridiske begreper å forholde seg til, som kan være vanskelige å forstå for søkeren. Vårt mål må være at søkeren skal kunne lese gjennom brevet fra oss og forstå hvorfor vi ber om mer dokumentasjon, eller forstå hvorfor vi har avslått eller innvilget erstatning.

Vi skal bruke klart språk ved KFV. Det vil si at vi skal bruke et tydelig og forståelig språk som er tilpasset dem som vi skriver for. Vi skal være omtenksomme når vi skriver, og huske på at vi skriver til ekte mennesker som er personlig engasjert i sakene vi behandler. Av og til kan vi ikke unngå å bruke fagbegreper, men da må vi forklare de så godt det lar seg gjøre. Teksten må være tilpasset mottakerens forutsetninger og behov.

Som offentlig ansatte har vi et spesielt ansvar for å uttrykke oss forståelig for alle. Klart språk i offentlig forvaltning styrker demokratiet og sikrer at den enkelte innbygger kan få oppfylt og innfridd sine rettigheter og muligheter.

# Generelt tekstarbeid

**Tilpass teksten til den aktuelle leseren**

Utgangspunktet er at vi skal henvende oss direkte til søkeren når vi skriver. Vær personlig når du tiltaler søkeren ved å bruke «du». Når du snakker om Kontoret skriver du som hovedregel «vi» eller «oss». Ha en vennlig og respektfull tone når du skriver. Vis at du har satt deg inn i søkerens situasjon og har forståelse for hans eller hennes historie.

**Bruk enkelt språk.**

Vær tydelig og enkel i språket. Formuler deg konkret og i tråd med hvordan du ville forklart det til en person i muntlig form. Unngå byråkratisk sjargong og vanskelige begreper/fagbegreper («stammespråk»). Hvis du likevel må bruke begreper/ord som kan være vanskelige å forstå for søkeren, forklar dem.

Vær likevel oppmerksom på at å uttrykke seg klart ikke betyr at språket skal forenkles for enhver pris. Vi må bruke noen faguttrykk, og det er viktig at innholdet ikke forandres.

**Skriv moderne norsk.**

Tradisjonell juridisk språkbruk er full av gammeldagse ord og uttrykk som stort sett aldri brukes i dagligtale. Dette gjør at språket ofte virker tungt, byråkratisk og formelt. Ved å bruke et mer moderne og enkelt språk legger vi oss på linje med «vanlig dagligtale», som gjør teksten mer forståelig for folk flest.

|  |  |
| --- | --- |
| **Unngå** | **Skriv heller** |
| vedrørende | om, for, til, som gjelder |
| hvorvidt | om |
| således | derfor, med dette, dermed |
| herunder | som, i den forbindelse, blant annet, inkludert, for eksempel |
| hva gjelder | når det gjelder, som gjelder |

Vi bruker bare vanlige forkortelser som vi må anta at folk flest kjenner til, for eksempel «osv.», «ca.», «etc.», «jf.», «NAV» og «HELFO». Uvanlige forkortelser, som korttitler på lover og navn på mer ukjente offentlige institusjoner, bør unngås i størst mulig grad. Korttitler på lover kan likevel brukes dersom hele lovnavnet er skrevet fullt ut tidligere i vedtaket, og korttittelen skrives i parentes bak (eks. voldsoffererstatningsloven (voerstl.)).

Medisinske ord og uttrykk skrives ofte på latin i legeerklæringer, epikriser og lignende. Disse bør forklares («fornorskes») i størst mulig grad.

**Bytt ut passive setninger med aktive.**

Klassisk byråkratisk språk kjennetegnes ofte av passiv språkbruk. Dette er en nøytral og upersonlig språkbruk som ofte kan høres stiv og unaturlig ut når man leser det høyt. Aktivt språk henvender seg direkte til leseren, og teksten fremstår derfor som mer personlig og inkluderende.

|  |  |
| --- | --- |
| **Unngå** | **Skriv heller** |
| Det vises til | Vi viser til |
| Det bes om at vedlagte søknadsskjema fylles ut og returneres til Kontoret. | Vi ber om at du fyller ut det vedlagte søknadsskjemaet og sender det til oss. |

**Unngå unødvendige lange eller tunge setninger.**

Les setningen høyt hvis du er usikker. Kan den omskrives eller deles opp i flere setninger, så gjør heller det. Bruk komma for å bryte opp setningen der det er naturlig.

**Unngå gjentakelser.**

I de fleste tilfeller er det unødvendig å si ting mer enn én gang, så sammenfatt teksten der det er mulig. Et eksempel er dersom søkeren søker om flere erstatningsposter som alle kan dekkes av forsikringer. Da er det naturlig å behandle alle kravene samlet i ett avsnitt, i stedet for å gjenta det samme under flere poster.

**Ha et ryddig oppsett i dokumentet.**

Vær nøye på å ha et ryddig oppsett på teksten når du skriver. Pass på å ha mellomrom og sett inn avsnitt der det er naturlig. Teksten blir mye vanskeligere å lese hvis alt står i en stor bolk. Vi risikerer også at viktig informasjon ”drukner” i teksten slik at leseren ikke får det med seg. Bruk også underoverskrifter der det passer. Tekst som naturlig hører sammen skal derimot ikke splittes opp. For eksempel skal signaturen på brevet ikke splittes opp over to sider.

**Vær nøye på rettskriving.**

Unngå skrivefeil. Pass særlig på bruken av «og» og «å», om handlingen har skjedd «på» eller «i» et sted, tegnsetting og særskrivingsfeil (orddeling).

Datoer skrives som dag-måned-år (1. januar 2015).

Beløp skrives som kr-tall med mellomrom i grupper på tre siffer (kr 1 000 000)

Kontonummer skrives som 1234 56 78901 uten punktum mellom gruppene.

Vær oppmerksom på hva som er egennavn og hva som er fellesnavn. For eksempel er «Erstatningsnemnda for voldsofre» et egennavn, som skrives med stor forbokstav, mens «nemnda» er et fellesnavn og skrives med liten forbokstav.

**Generelt om mottaksbrev.**

Mottaksbrev sendes til søkeren for å bekrefte at vi har mottatt hans eller hennes søknad, og for å etterspørre dokumentasjon dersom vi ser at vi trenger flere opplysninger for å fatte vedtak i saken. Vi har en veilednings- og utredningsplikt overfor søkeren. Selv om det er søkerens eget ansvar å dokumentere sine erstatningskrav, så er det viktig at vi informerer klart og tydelig om hva slags dokumentasjon vi trenger for å vurdere kravene.

**Hvordan formulerer vi oss i mottaksbrev?**

I mottaksbrevene bruker vi så enkelt språk som mulig, uten henvisninger til lover og forskrifter. I første rekke bør vi kun informere om det som er viktig for søkeren å vite på dette stadiet. Det er for eksempel ikke nødvendig å informere detaljert om vilkårene i de ulike lovbestemmelsene eller lange utredninger av praksis. Vær kort og konkret på hva slags dokumentasjon søker må sende inn, og eventuelt hvilke andre instanser han eller hun må henvende seg til, for eksempel NAV, HELFO eller Pasientreiser. Mottaksbrevet skal være enkelt for søker å forstå uten å måtte få hjelp av advokater eller andre fagpersoner.