

A top-down view of a workspace on a blue surface. It includes a silver laptop with a black keyboard, a pair of black-rimmed glasses, a black smartphone, a black and silver pen, and a light blue mug filled with black coffee.

Hvordan modernisere NAV-språket og formidlingen 23. november 2021

Eva Bekkelund-Eriksen, kommunikasjonsavdelingen
Daria Druzd, NAV Ringerike, utlånt til språkarbeid





Et bedre NAV

«Vi må alle bli flinkere til å formidle kompliserte lover og regler på en forståelig måte.

Da ivaretar vi folks grunnlovsfestede rettssikkerhet.»



Språklova 1.1.22

§ 9 Klart språk

Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.



Språkarbeidet i NAV

Språknettverket er:

- Bredt sammensatt
- Pådriver og innovativ
- Initiativtaker
- Erfaringsforum
- Viktig for tverrfaglig samarbeid

Språkverkstedene våre er:

- Digitale eller fysiske kurs, med diskusjon, dialog og gruppearbeid
- Starten på aktivt språkarbeid, forenkling av brev, vedtak, tekster ved NAV-kontorer, avdelinger og enheter
- Fagsnutter med konkrete problemstillinger eller temaer

Kva har språkarbeidet betydd for brukarane?

Menti.com 28.10.20

Håper dei får meir
forståelege brev og
meldingar frå oss

Vedtaka er meir
forståelege

Mindre frustrasjon

Dei kan betre
medvirke i eiga sak.

Den viktigaste
informasjonen kjem
først

Det kan bety meir tillit
og betre samarbeid

Positiv
kommunikasjon

Lågare terskel for
brukarar å ta kontakt
med NAV

Betre service

Kva har språkarbeidet betydd for oss?

Menti.com 28.10.20

Økt forståelse for
hva som skjer i
brukers liv og
reaksjoner når vi
bruker «NAV språk»

Inspirasjon

Forenkling av
arbeidsprosessen

Klare retningslinjer

Færre spørsmål
tilbake til oss etter
vedtak

Fagsnutt har hjulpet
meg å bli mer
bevisst min egen
språkbruk. Sjekker
oftere om budskapet
mitt er forståelig.
Mindre redd for å
bruke et enklere
språk

Mindre usikkerhet

Vi skriv tydlegare utan
unødvendig tekst

Trygghet for at vi er
tydelige og forståelige
for brukerne våre

Forenkling av
kommunikasjon
mellom oss

Oppvarming

Henstilling

Nå som vi nærmer oss julen vil vi komme med en henstilling om at det utvises aktsomhet med håndtering av levende lys. Det er ønskelig at bruken av levende lys begrenses eller avstås fra.

Vi pakker ut henstilling:

Nå er det jul igjen. Vær forsiktig med levende lys!

Språkrådet



Et klart språk betyr at

- Vi skriver «du», «dere» og «vi» i vedtak, søknadsdialoger og på nav.no.
- Språket skal være fritt for fremmedord, vanskelige ord og begreper.
- Leseren skal forstå teksten og ikke behøve å kontakte oss for å spørre om hva teksten betyr.
- I referater og notater er det naturlig å bruke «jeg» når veilederne refererer til møter eller samtaler.

Vedtak i lommeformat, mobilvennlig og lett tilgjengelig

Du får barnetrygd

Navn:

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.



...eller slik:

Vi har avslått søknaden din om dagpenger

NAVs saksnummer: [felles.fagsaksnummer]

Navn: [felles.sakspart.navn]

Fødselsnummer: [felles.sakspart.id]

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

Derfor har vi avslått søknaden din.

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

Stammespråket i NAV

Godtgjøre
Henstille til
Inneværende
I nærværende lov
Opphør
Tilkjenne
Utøvelse
Vedrørende
Yte bistand
ytterligere

Gradering
Maksdato
Livsoppholdsytelse
Vedtak
Virkningstidspunkt
Restarbeidsevne
Ytelse
Foreligge
Fravike
Vilkår



Bruk vanlige ord og begreper

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	Stønaden 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

Bruk vanlige ord og begreper

Spesifisert angivelse	Detaljert/konkret opplysning
I medhold, i henhold til	I følge, etter, dette går fram av
Således	Derfor
Underrettet	Fått vite, informert, orientert
Mottok, mottatt	Fikk, fått
legger til grunn	Tar utgangspunkt i, forutsetter
Angående	Om



Det store spørsmålet

Hvem er «Det»?

Det fremgår at...

Det vises til...

Det opplyses om at...

Det vurderes at...

Det medfører...





Formell, profesjonell, tydelig og rett på sak?

Et ganske vanlig sosialhjelpsvedtak

Melding om vedtak:

Søknad om fornyelse av garanti for depositum

Det innvilges forlengelse av kommunal garanti depositum for leilighet i Plystregata 1 med beløp kr. 30.000,-, gjeldende fra 01.12.21. Garantien vil bli gitt i eget brev mot at dere signerer og returnerer tilsendt egenerklæring.

BEGRUNNELSE FOR VEDTAKET:

NAV kontor mottok den 12.10.21 søknad fra dere om fornyelse av garanti for depositum.

Dere leier bolig med en husleie som vanligvis er på kr. 10.000,-. For tiden bor også deres sønn med familie hos dere **i påvente av svar på søknad til UDI om godkjenning av alternativ mottaksplassering.**

Dere **mottar** for tiden økonomisk sosialhjelp fra NAV, **da** dere ikke har tilstrekkelig inntekt til å dekke nødvendig **livsopphold**. **NAV kontor** vurderer at dere ikke har **egne midler** til å betale depositum, og at dere heller ikke har andre muligheter til **å stille depositum** for boligen. På bakgrunn av dette **innvilges** dere **sosialhjelp** til **formålet**. Garantien gis i eget brev mot at dere signerer og returnerer vedlagt egenerklæring.

Forslag til ny tekst

Dere får fortsatt garanti for depositumet

Dere får garanti på depositum i Plystregata 1 på 30 000 kroner.

Garantien gjelder fra 1.desember 2021. Dere vil få et brev som bekrefter garantien.

Dere må skrive under på egenerklæringen og sende den tilbake til oss.

Dere får denne garantien, fordi dere ikke har penger til å betale depositumet selv.

NAV Ullern har gode sosialvedtak. De blir enda bedre hvis de kutter ut gjentakelsene

Vedtak: Du får økonomisk sosialhjelp

I dette vedtaket ser du hvor mye økonomisk sosialhjelp du får, og hva du må gjøre for å få pengene utbetalt.

Her er en oversikt over pengene du får.

I tabellen ser du hvor mye penger du får, hvilken periode pengene gjelder for og hvem pengene utbetales til.

Eksempel fra et annet sted i landet

Du får økonomisk støtte til å etablere deg i egen bolig

Du har dokumentert at du ikke har nok inntekter til å dekke alle utgiftene dine når du flytter inn i egen bolig. Derfor har du rett til økonomisk støtte [fra dato til dato]

Seng	[beløp] kroner
Kjøleskap og vaskemaskin	[beløp] kroner
Kjøkkenutstyr, sengetøy, sofa, stoler og bord	[beløp] kroner

Du får pengene på kontoen din: xxxxxxxxxxxxxxx

Vedtaket er gjort etter lov om sosiale tjenester § 18.

I søknaden din har du opplyst at hvitevarene koster 2000 kroner. Jysk har senger til 1500 kroner. Da har du om lag 3000 kroner til de andre tingene du trenger. Disse kan du få skaffet deg på finn.no, i bruktbutikker eller facebook-grupper for kjøp og salg.

Vilkår er ut: Pliktene må bli tydelige, formidlet med helt vanlige ord

Dette må du gjøre for å få pengene:

- Fortsette i jobben du har nå.
- Møte opp til avtalene du har med veilederen din.
- Levere inn lønnsslippen som viser den siste lønnsutbetalingen til oss når du søker om sosialhjelp.
- Levere dokumentasjon som bekrefter at du har betalt husleien din.
- Levere dokumentasjon fra tannlegen din som viser hva tannbehandlingen vil koste.
- Levere dokumentasjon fra optikeren som viser hva synstesten og brillene vil koste. Brillene må ha rimelig/fornuftig pris.

Vi skriver ikke paragrafer i teksten, men forklarer loven og viser til lovhjemmelen

Innvilgelse:

Du har ikke egne inntekter til å dekke de daglige utgiftene dine. Derfor har vi kommet fram til at du har rett til sosialhjelp. Dette går fram av lov om sosiale tjenester § 18.

Avslag:

Du har dokumentert at du har penger til å dekke utgiftene dine. Derfor har vi avslått søknaden din. Dette går fram av lov av sosiale tjenester § 18.

Behov kan være falsk, men trenger er helt vanlig 😊

Vurdering av **behov** for økonomisk sosialhjelp

Vurderingen vår om du trenger økonomisk støtte til xxxxxxxxxxxxxxxx

Vedtak: Du får økonomisk sosialhjelp til klær

Et alternativ: Du får penger til klær



Dialog – kunsten å avslutte

10.02.2019 00:14

Kan snakke norsk og kan ikke skrive eller lese så dere må hjelpe meg. Kan dere sende en avtale med dere slik dere kan skjønner meg bedre. Med en dialog.

04.02.2019 09:36 - Skrevet av (...)

Hva tenker du skal til for at du kommer i jobb? NAV har ulike tiltak og vi må finne riktig hjelp for deg slik at du kommer raskt i jobb. Hvordan språknivå har du og hvordan synes du det er å kommunisere muntlig på norsk?

MVH (...)

31.01.2019 21:01

Hei, nå jeg er frisk igjen, og jeg fortsatt leiter etter jobb men som dere vet jeg kan ikke verken lese eller skriver! Men hver gang min kone også sende søknader til forskjellig arbeid,

22.01.2019 12:38 - Skrevet av (...)

Hei, ønsker du ikke å utdype her hva som feiler deg?

20.01.2019 17:20

hei kan dere ordne nye time til meg slik at jeg kan forklare hvordan jeg er syk...

10.01.2019 11:12 - Skrevet av (...)

Hei hvordan syk er du? Kan du si noe om din helse. Er du sykemeldt? Hva mener du skal til for at du skal komme i jobb?

MVH (...) NAV XXX

09.01.2019 19:08

hei, jeg kan ikke kommer pga jeg er syk,

11.12.2018 09:48 - Skrevet av (...)

Hei, din veileder har fravær fra jobb i dag, men jeg skal videreformidle din beskjed, så finner dere at annet tidspunkt.

Vennlig hilsen (...) Veileder NAV XXX

09.12.2018 16:56

denne dato ikke passe til meg. jeg kan komme 10 des eller 11 desember

Litt enklere språk gjør lesingen lettere

Avsnitt to:

Klageinstansen **ser at du har helseplager som påvirker din fungering i daglig- og arbeidslivet**. Likevel vurderer vi at du ikke har gjennomført all **hensiktsmessig behandling**. **Som det følger av den** medisinske dokumentasjonen har du i liten grad forsøkt behandlingstilnærming rettet mot dine psykiske plager, samt at fysioterapi ikke er forsøkt over tid. **Klageinstansen bemerker i den forbindelse** at manglende motivasjon eller behandlingspessimisme ikke er grunn til å unnlate behandling som potensielt kan ha en positiv effekt på helsetilstanden. Dette følger blant annet av Trygderettens kjennelse TRR-2017-1712.

Forslag:

Vi er enige i at du har helseplager som påvirker hvordan du fungerer i arbeids- og dagliglivet, men vi vurderer at du ikke har prøvd all nødvendig behandling. Fastlegen din forteller at du har hatt lite behandling for de psykiske plagene dine. Du har heller ikke tatt i mot fysioterapi i en lengre periode. Mangel på motivasjon og tro på at behandling vil hjelpe deg er ikke god nok grunn til å la være å prøve behandling som kan gi deg bedre helse. Dette kommer blant annet fram i Trygderettens kjennelse TRR-2017-1712.

Referater kan være en prøvelse

Hva med å skrive kortere, mer objektivt slik at det blir lettere å lese for alle?
Hvordan få fram hvem som skal gjøre hva?

Hvordan strukturere informasjonen i referatene vi skriver?

Du sa dette:

Jeg sa dette:

Arbeidsgiveren/legen sa dette:

Dette ble vi enige om:

Dette skal du gjøre:

Dette skal jeg gjøre:

Bruk punktlistor:

- ryddig og oversiktlig
- enklere og raskere å lese
- gjerne ved oppramsing

Forslag til struktur og oppsett for referater

Samtalereferat

Tydelig og motiverende kan være en utfordring

Vi hadde et møte på Ressurs 10.10.2019.

Tilstede var du, undertegnede og veileder X fra Ressurs.

Du har arbeidsavklaringspenger (AAP) til 31.12.2019, og det vil etter denne dato ikke være muligheter for å forlenge ytelsen.

Vi snakket om hvordan det går med deg på Bydrift. Du sier at du trives der, men at du er innforstått med at du ikke vil få ordinær jobb der. Dette har vi fått beskjed om tidligere, og du har derfor forsøkt å finne deg annen praksis med mulighet for ordinær jobb, med bistand fra X. X uttrykte at det ikke har gått så bra med deg på samtaler med arbeidsgiver, og at du "snakket deg selv litt ned". Du selv var ikke enig i det.

NAV krever at det blir mer fokus på å se etter andre jobber fremover, og det settes som krav at du blir mer aktiv jobbsøker dersom du skal kunne fortsette i praksis på Bydrift. Det ble bestemt at du går ned i 40 % stilling, og at du møter to dager i uka på Ressurs som jobbsøker. Det er også viktig at du får intervju trening, trener på å snakke med arbeidsgivere. I første omgang er du og X enige om at dere skal ta dere en runde rundt i byen og besøke trelasthandlere/butikker.

Videre snakket vi om holdninger, da du har uttrykt at du helst ikke vil snakke norsk på jobben. Dette vil det ikke tas hensyn til, og NAV oppfordrer til at du tenkere bredere i forhold til mulige jobber.

Vi hadde samtale med X fra Ressurs i dag.

Du fortalte at:

- du trives på Bydrift, men det er ikke mulighet for ordinær jobb der.
- du har prøvd å finne et annet sted å ha arbeidspraksis hvor det er mulighet for å bli fast ansatt.
- du har fått hjelp av X til dette.
- du ønsker ikke å snakke norsk på jobb.

Jeg fortalte at:

- du har arbeidsavklaringspenger til og med 31. desember 2019.
- pengene kan ikke forlenges etter denne datoen.
- du må ha fokus på å søke jobber fremover.
- for at du skal kunne delta i det norske samfunnslivet forventes det at du lærer deg norsk.
- språket vil gjøre det lettere for deg å komme ut i arbeidslivet og forsørge seg selv.

X fortalte at:

- du må øve på å snakke med arbeidsgivere.
- det hadde vært nyttig for deg å få intervjutrening.

Vi ble enige om at:

- du reduserer stillingen din hos Bydrift til 40 prosent, slik at du kan møte på Ressurs to dager i uken for å orientere deg på arbeidsmarkedet og søke på andre jobber.
- du og X skal oppsøke ulike bedrifter i byen innen trelast for å høre om noen har behov for ekstra hjelp.

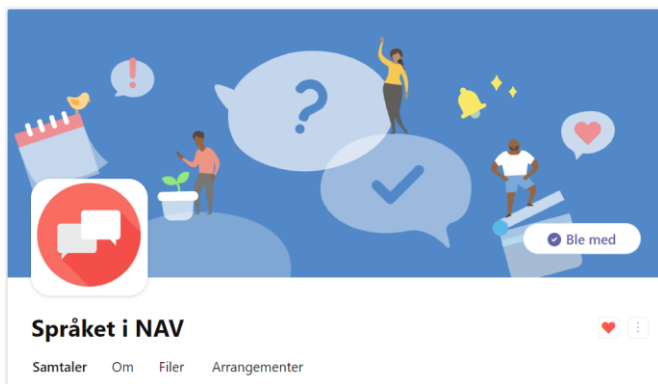
Hilsen

XXX

Noen enkle regler

- Aldri «i forhold til» om det ikke er sammenlignet med
- Ikke bruk forkortelser. Det skaper lett forvirring og misforståelser.
- Ikke bruk parenteser. Skriv det du ønsker å forklare eller understreke i vanlige setninger.
- Bruk gjerne punktlistor når du formidler flere opplysninger
- Bruk punktum. Del opp setningene med en informasjon i hver setning. Komma bruker vi en sjelden gang.





Slik skriver og formidler vi i NAV

🏠 [Kommunikasjon og design](#) / Slik skriver og formidler vi i NAV

Oppdatert 18. juni 2021

NAVs standard for språk og formidling bygger på tre hovedprinsipper

- [Vi skal uttrykke oss slik at alle forstår](#)
- [Vi skal ha det samme språket i alle kanaler](#)
- [Vi har dobbelt eierskap til tekstene](#)

Kontakt



Hov, Ellen
EHB2823



Bekkelund-Eriksen, Eva
EBA2823



Forslag til
forbedringer?

[Gi tilbakemelding](#)

Følg med på
språkarbeidet i
Podkast, på
Yammer og Navet

