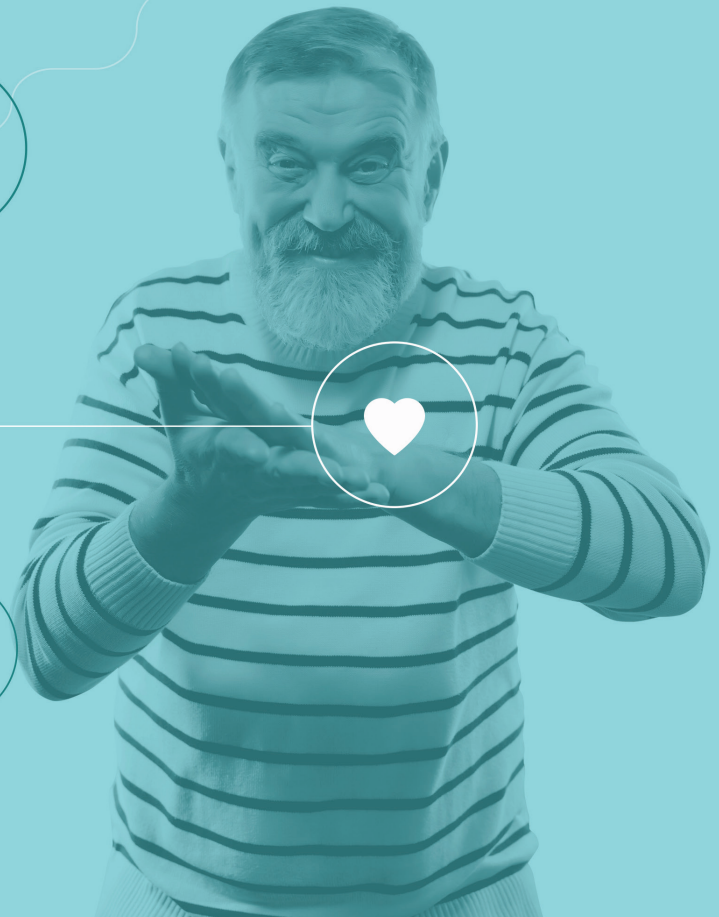




Klarspråk for alle

– slik skriver vi på kommunens nettsider for at enda flere skal forstå



KOMMUNSEKTORENS ORGANISASJON

The Norwegian Association of Local and Regional Authorities

Innhold

Klart språk for flest mulig..... 3

TI SJEKKPUNKTER FOR KLART SPRÅK FOR ALLE 4

1 Gjør teksten kort og luftig..... 5

2 Vurder en kort oppsummering av hovedinnholdet..... 8

3 Bruk flest korte og enkle setninger..... 9

4 Bruk bindeord for å skape sammenheng.....10

5 Unngå nektende setninger..... 11

6 Finn løsninger for å unngå lange ord.....12

7 Velg konkrete og hverdagslige ord.....13

8 Unngå metaforer og språklige bilder..... 14

9 Skriv ut forkortelser..... 15

10 Unngå kursiv, store bokstaver og mange ulike skilletegn.....16

Teksteksempler.....17



Klart språk for flest mulig



Klarspråk er ikke alltid nok. Denne veilederen hjelper dere å tilpasse språket på nettsiden slik at enda flere kan forstå. Målet er at tekstene skal fungere godt for innbyggere både med og uten leseutfordringer. Vi kaller det klarspråk for alle.

Rundt 20 prosent av voksne i Norge har utfordringer med å forstå tekster selv om de er skrevet i klarspråk, for eksempel personer med dysleksi, ADHD, autisme, afasi eller psykisk funksjonshemming. Denne veilederen viser hvordan vi kan tilpasse språk og innhold på nettsidene slik at også disse leserne får klar informasjon. Veilederen skiller ikke mellom ulike kategorier av leseutfordringer fordi en slik inndeling har begrenset nytte når alle skal bruke samme løsning.

Hvem skal bruke veilederen?

Veilederen er laget for dere som skriver, bestiller eller kvalitetssikrer innhold på kommunens nettsider. Den hjelper dere å lage et universelt utformet nettsted – også språklig.

Hvilke tekster gjelder veilederen for?

Veilederen er ment for kommunens digitale kommunikasjon med innbyggerne og gjelder først og fremst tekstene på kommunens nettsider. Veilederen er spesielt viktig for nettekstene som innbyggerne skal bruke til å finne informasjon om kommunens tjenester, og for tekster der vi inviterer innbyggerne til å delta i lokaldemokratiet. Ikke alle sjekkpunktene vil egne seg for alle typer tekster, og dere må selv vurdere når det er hensiktsmessig å følge veilederen og ikke.

Hvordan bruker dere veilederen?

Sjekkpunktene i veilederen er et tillegg til

klarspråksprinsippene. Veilederen tar altså ikke for seg de klassiske klarspråksretningslinjene, som å lage gode overskrifter eller velge aktiv framfor passiv. Først må dere derfor sørge for at teksten får tydelig fram hva målgruppen skal vite eller gjøre, og ellers følger klarspråksretningslinjene eller språkprofilen til (fylkes)kommunen. Vurder også om budskapet kan bli tydelig for flere ved hjelp av grafikk eller video. Deretter sjekker dere teksten opp mot punktene i veilederen for å se om det er mulig å gjøre teksten enda mer forståelig. Veilederen blir da en del av den språklige kvalitetssikringen av nettsidene, ett skritt videre fra klarspråk – til tekster som enda flere kan forstå.

Involver brukerne underveis

For å vite sikkert om en tekst faktisk fungerer, må vi spørre leserne. Husk derfor å teste tekstene på både lesesterke og lesesvake innbyggere i målgruppen. KS har utviklet flere nyttige verktøy til dette arbeidet i verktøykassen for brukerinvolvering og effektmåling i klarspråksarbeidet.

God service er mer enn digitale løsninger

Noen brukere med leseutfordringer vil foretrekke å ringe eller møte opp for å snakke med kommunen. Derfor bør vi legge til rette for disse alternativene samtidig som vi gjør innholdet på nettsidene mer tilgjengelig.

Ti sjekkpunkter for klart språk for alle



- 1 Gjør teksten kort og luftig.
- 2 Vurder en kort oppsummering av hovedinnholdet.
- 3 Bruk flest korte og enkle setninger.
- 4 Bruk bindeord for å skape sammenheng.
- 5 Unngå nektende setninger.
- 6 Finn løsninger for å unngå lange ord.
- 7 Velg konkrete og hverdagslige ord.
- 8 Unngå metaforer og språklige bilder.
- 9 Skriv ut forkortelser.
- 10 Unngå kursiv, store bokstaver og mange ulike skilletegn.

1

Gjør teksten kort og luftig

Hvis flest mulig skal få med seg budskapet, er det et poeng i seg selv at tekstene ikke blir for omfattende. Derfor skal vi bare ta med akkurat det innholdet som gjør at målgruppen kan forstå informasjonen og bruke den til å gjøre det de skal.

Eksempel

En tekst som skal forklare hvordan man søker om kommunal bolig, må svare på de vesentligste spørsmålene leseren har: *Er dette aktuelt for meg? Hvordan søker jeg?*

Det kan være fristende å ta med informasjon om signering av leiekontrakten, leietakerens plikter eller reglene for oppsigelse, men dette hører ikke hjemme i denne teksten hvis vi ønsker at flest mulig skal forstå om de kan søke, og hvordan de gjør det. En konkret hjelp til å avgrense teksten kan være å lage overskrifter som inneholder verb: *Kommunal bolig > Søke om kommunal bolig.*

Vi vet fra klarspråksarbeidet at en tekst som er luftig og oversiktlig, gjør det mye enklere for leseren å få med seg de viktigste poengene. Dette blir ekstra viktig når tekstene skal ta hensyn til målgrupper med ulike behov:

- god linjeavstand (1,2–1,5)
- radlengde på maks 65 tegn
- korte avsnitt med linjeskift mellom
- punktlister der det passer (helst med fullstendige setninger i hvert punkt)
- mellomtitler

Eksempel på kort og luftig tekst med tydelig funksjon

Søke om ledsagerbevis

Et ledsagerbevis gir deg rett til å ha med en person (ledsager), for eksempel på kino, i svømmehallen eller på buss og tog. Ledsageren slipper å betale for billetten sin. Du kan søke om ledsagerbevis hvis du har en funksjonshemning.

Hvordan søker du?

- [Du søker ved å fylle ut og sende inn dette søknadsskjemaet.](#)
- Du kan ringe 999 99 999, så hjelper vi deg å søke.
- Du kan komme til servicetorget på rådhuset, så hjelper vi deg å søke.

Hva er ledsagerbevis?

Ledsagerbeviset er et kort som viser at du trenger ledsager. Du bestemmer selv hvem som skal være ledsager. Det trenger ikke være samme person fra gang til gang.

Hvem kan få ledsagerbevis?

Du kan få ledsagerbevis hvis du er over åtte år og har en funksjonshemning.

Eksempel på kort og luftig tekst med tydelig funksjon

Velkommen til seniorhuset!

Vi ønsker deg over 60 år velkommen til seniorhuset i Gågata 43! Her kan du kjøpe mat, treffe andre seniorer og delta på aktiviteter.

Åpningstider

Vi har åpent fra klokka 11 til 15 mandag til lørdag. Søndag er det stengt.

Kafé

Du kan kjøpe kaffe, salat og bagetter i kafeen. På mandager og onsdager kan du kjøpe middag. Vi har også glutenfri mat.

Aktiviteter

Vi har forskjellige aktiviteter du kan være med på:

- kurs i slektsgransking – mandager klokka 11 til 13
- dataklubb – onsdager klokka 11 til 12.30
- strikkekafé – andre torsdag i måneden klokka 14 til 16

Vil du vite mer?

Vi svarer gjerne på spørsmål. Kom innom oss eller ring oss på 999 99 999.



2 Vurder en kort oppsummering av hovedinnholdet

Det er ikke alltid mulig å gjøre tekstene veldig korte. Da kan det være lurt å vurdere en kort oppsummering av hovedinnholdet, for eksempel i en kort fortalt-boks. En slik oppsummering i starten av teksten kan erstatte en ingress og gi nyttig lese- og sorteringshjelp til både sterke og svake lesere.

Eksempler på kort fortalt-bokser

Kort fortalt

- Kommunen kan hente avfall hjemme hos deg.
- Vi henter for eksempel møbler, hageavfall, klær og maling.
- [Her kan du bestille henting av avfall.](#)
- Vi kan hjelpe deg å bestille. Kom innom oss på rådhuset, eller ring oss på <telefon>.

Blir du utsatt for vold hjemme?

- Du kan få hjelp på Krisesenteret hvis du opplever vold i familien eller hjemme.
- Kvinner som trenger hjelp, ringer 777 77 771.
Menn som trenger hjelp, ringer 777 77 772.
- Du kan ringe oss hele døgnet.
Vi hjelper deg med én gang.
- Du kan bo her hvis du trenger det.
Det gjelder også barna dine.

3

Bruk flest korte og enkle setninger



Tekstene blir tilgjengelige for flere hvis vi bruker litt flere korte setninger enn det vi er vant til. Vi kan godt bruke leddsetninger innimellom, men da bør vi ha en god grunn til det. Legg merke til at fullstendige setninger i punktlister og mellomtitler gir bedre lesbarhet for mange med leseutfordringer. Husk at de tydeligste setningene ofte er aktive setninger.

Eksempler på korte og enkle setninger

Du kan bli smittet av hjernehinnebetennelse når du er russ. Dette er en farlig sykdom. Derfor bør du vaksinere deg.

Alle norske statsborgere over 18 år har stemmerett. Du må ha med gyldig legitimasjon når du skal stemme.

Eksempler på gyldig legitimasjon er

- pass
- førerkort
- bankkort med bilde

E-post

Du kan sende en e-post til servicetorget. E-postadressen er servicetorget@holand.kommune.no.

Et annet tips er å ikke starte for mange setninger med leddsetninger. Ofte kan vi snu setningen på hodet:

Ikke start med en leddsetning

Når det er stevner, er svømmehallen stengt for vanlig bading.

Hvis du har spørsmål, kan du ringe servicetorget på 999 99 999.

Bruk heller helsetninger

Svømmehallen er stengt for vanlig bading når det er stevner.

Du kan ringe servicetorget på 999 99 999 hvis du har spørsmål.

4

Bruk bindeord for å skape sammenheng



Korte setninger er et viktig grep for å gjøre teksten tilgjengelig for så mange som mulig. Vi må likevel sørge for at sammenhengene i teksten blir tydelige for leserne. Det gjør vi ved å bruke bindeord. Bindeord er ord som «derfor», «dessuten», «altså», «men», «ettersom», «siden» og «likevel».

Bindeord gjør teksten logisk og klargjør årsaker, motsetninger og avhengighetsforhold mellom setningene. Det er viktig for blant andre dyslektikere og personer med autisme. Bindeordene fungerer som ledetråder som hjelper leserne til å avgjøre om de tolker et innhold riktig. Bindeordene er også med på å skape rytme og en naturlig tone i teksten.

Her bruker vi bindeord

I Holand er det både barn, ungdom og voksne som trenger støttekontakt. **Derfor** ønsker vi støttekontakter med ulike erfaringer og interesser.

Du kan få startlån hvis du har problemer med å kjøpe deg hus eller leilighet. Du må **også** ha høy nok inntekt til å betale avdrag og renter på et startlån.

Ta med litt klær og toalettsaker til Krisesenteret **hvis** du har mulighet til det.

Har du spørsmål? Ring oss på 999 99 999, **så** hjelper vi deg.

5 Unngå nektende setninger

På norsk lager vi nektende setninger med nektelsesadverbet «ikke»: Vi kan ikke komme på møtet.

Hvis vi skal nå fram til så mange som mulig, bør vi unngå for mange setninger med ordet «ikke». Det er fordi det er lett å overse ordet «ikke» og andre negasjoner («aldri», «ingen») når vi leser. Hvis vi klarer å snu setningen og slik unngå nektelsen, minsker vi risikoen for at leserne tolker innholdet i teksten feil.

Nektende setninger

Det er ikke åpent på søndager.

Holand bystyre vedtok å ikke endre støtteordningen.

Skriv heller

Det er stengt på søndager.

Holand bystyre vedtok å beholde den samme støtteordningen som før.



6 Finn løsninger for å unngå lange ord

Hvis vi har valget mellom et kort og et langt, vanlig ord for det samme, bør vi velge det korte for lesbarhetens skyld. Ofte kan vi også dele opp lengre, sammensatte ord uten å endre meningen. Legg likevel merke til at et kort og ukjent ord kan være vanskeligere enn et lengre, kjent ord. Er vi usikre, bør vi teste de ulike alternativene.

Lange/sammensatte ord

Korte/oppdelte ord og uttrykk

vedrørende	om
dersom	hvis
fortrinnsvis	helst
plantemateriale	planter
kontaktinformasjon	kontakt
støtteordning	støtte, hjelp
igangsette	sette i gang
barnehageplass	plass i barnehage
oppsigelsesregler	regler for å si opp
eiendomsopplysninger	opplysninger om eiendommen
kommunesammenslåingsprosessen	prosessen med å slå sammen kommuner

7 Velg konkrete og hverdagslige ord

Det er lettere å misforstå og feiltolke abstrakte begreper siden hver enkelt leser må fylle begrepet med innhold ut fra sin egen kunnskap og sine egne forutsetninger. Vi gjør tolkningsjobben lettere hvis vi bruker konkrete begreper som flest mulig lesere kjenner igjen.

Abstrakte ord

Mer konkrete og hverdagslige ord

bygning

hus

opplæringsvirksomheten

skolen

privathusholdninger

dere som bor i kommunen

kompetanseheving

opplæring, kurs

konsultasjon

time, samtale

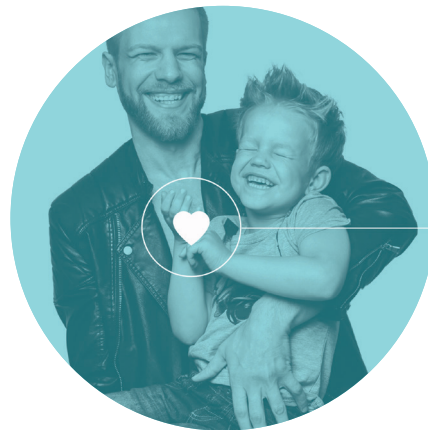
økonomiske disponeringer

fordeling av penger



8

Unngå metaforer og språklige bilder



Metaforer og andre språklige bilder er problematiske fordi de stiller krav til at leseren kan tolke dem rett. De kan være vanskelige for personer med norsk som andrespråk som ikke kjenner kulturspesifikke bilder, og for personer med dysleksi, ADHD og autisme og utviklingshemning som kan ha problemer med å avkode ikke-bokstavelig språk riktig.

Eksempler på språklige bilder

Skriv heller

å legge noe på is

å utsette

å komme på banen

å være aktiv når noe skjer, gjøre en innsats, bidra, delta

grønn transport

miljøvennlig transport

Kommunen har ikke ansvar for trefellingen dersom du *gjør det for egen regning*.

Kommunen har ikke ansvar for trefellingen dersom du *betaler for det selv*.

9

Skriv ut forkortelser

Vi skal unngå å bruke forkortelser i tekster som skal nå fram til så mange lesere som mulig. Dette gjelder de aller fleste forkortelsene, også vanlige forkortelser som kr (kroner), kl. (klokka), m (meter) og bl.a. (blant annet).

Unntakene er de tilfellene der det er mer vanlig å bruke forkortelsen enn den fullt utskrevne varianten, som UDI for Utlendingsdirektoratet og PPT for pedagogisk-psykologisk tjeneste. Hvis vi bruker slike forkortelser, må vi likevel forklare dem første gang de dukker opp i teksten.

Leseren må tolke forkortelser på samme måte som et tegn, og vi kan ikke være sikre på at den som leser teksten vår, kjenner til den aktuelle forkortelsen og kan tolke den riktig. På norsk bruker vi ofte punktum for å lage forkortelser, og et punktum vil avbryte eller stoppe lesingen.

Eksempler på forkortelser

Skriv heller

Den første torsdagen i md. har vi
strikkekafe kl. 12–14.

Den første torsdagen i
månedens har vi strikkekafe
klokka 12–14.

Adr. er Kongsgt. 43,
3050 Holand,
tlf. 999 99 999.

Adresse:
Kongsgaten 43
3050 Holand

Telefon: 999 99 999

Unngå kursiv, store bokstaver og mange ulike skilletegn

En ryddig tekst uten mange forskjellige typer utheving og tegn er lettere å lese. Spar derfor utheving og tegnsetting til der det virkelig trengs.

Bruk fet skrift for å utheve tekst

På kommunens nettsider skal vi være forsiktige med å utheve tekst med kursiv eller bare store bokstaver (versaler). Understreking bruker vi bare på selve lenkene. Små bokstaver er lettere å lese enn store bokstaver. Store bokstaver er like høye «firkanter», mens de små bokstavene har over- og underlengder. Dette gir de små bokstavene en tydeligere silhuett og gjør det lettere å kjenne igjen ordbildene når vi leser.

På samme måte kan kursiv gi et utydelig ordbilde. Kursiv tekst er også vanskeligere å lese på skjerm. Å unngå versaler og kursiv er nødvendig for flere lesergrupper, blant annet svaksynte, men det er nyttig for alle.

Begrens tegnsettingen

Alle tegn må tolkes, og de må tolkes rett. Derfor er det også en god huskeregel å holde tegnsettingen i teksten på et minimum. Vi skal selvsagt følge skrive- og tegnsettingsreglene, men vi skal alltid vurdere om det er nødvendig å bruke både skråstreker, tankestreker, parenteser, kolon og semikolon i en og samme tekst.

Eksempler på unødvendig bruk av tegnsetting

Paret vil få beskjed om prisen i de tilfeller det er aktuelt (minstepris er 2000 kr).

Som elev på videregående skole har du rett til å klage på karakterer. Før du klager: Ta kontakt med faglærer/kontaktlærer/skolen for veiledning.

Etableringsgebyr er p.t. 0,5 % av lånebeløpet, maksimalt kr 2.500,-.

Begrens heller tegnsettingen der du kan

Paret vil få beskjed om prisen når det er aktuelt. Minsteprisen er 2000 kroner.

Som elev på videregående skole har du rett til å klage på karakterer. Faglæreren, kontaktlæreren eller skolen din kan veilede deg før du klager.

Etableringsgebyret er 0,5 % av lånebeløpet, maksimalt 2500 kroner.

Teksteksempler

Legehjelp i Holand kommune

- **Dagtid:** Ring fastlegen din. Fastlegen kan ofte gi deg time samme dag hvis du trenger hjelp fort.
- **Kvelden/natten:** Ring legevakten på 888 88 888.
- **Akutt:** Ring 113 (nødnummer) hvis skaden eller sykdommen er alvorlig.

Hva kan fastlegen hjelpe deg med?

Fastlegen hjelper deg med sykemelding, resepter og plager som ikke haster veldig. Trenger du hjelp fort, kan du ofte få time samme dag. Fastlegen har full innsikt i journalen din. Derfor bør du alltid kontakte fastlegen først.

Hva kan legevakten hjelpe deg med?

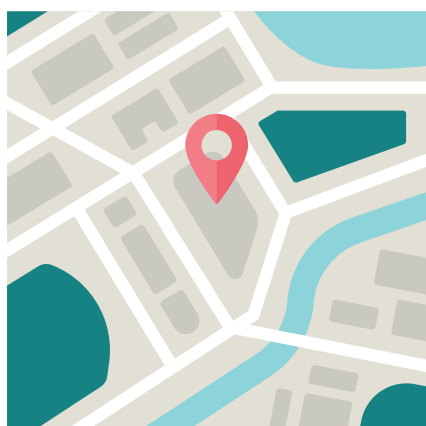
På legevakten får du hjelp hvis du er syk eller skadet og trenger hjelp raskt om kvelden eller natten. Ring 888 88 888, så hjelper vi deg med å vurdere om du bør komme til legevakten. Vi kan også gi råd på telefonen.

Betaling

Voksne må betale 200 kroner (egenandel) hos fastlegen og på legevakten. Barn får gratis hjelp.

Her finner du oss

Legevakten har adresse Gamleveien 4:



Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT)

Kort fortalt

PPT undersøker om barn og unge trenger ekstra hjelp i barnehagen og på skolen. Ta kontakt med barnehagen eller skolen hvis du lurer på om barnet ditt trenger hjelp.

PPT hjelper voksne som ønsker utredning for å kunne fullføre videregående utdanning. En utredning viser om du har krav på ekstra hjelp. Ring 999 99 999 hvis du vil vite mer.

Hva gjør PPT?

- Vi undersøker om barn trenger ekstra hjelp.
- Vi gir råd til foreldre.
- Vi hjelper voksne som ønsker utredning.
- Vi tilbyr kurs og veiledning til ansatte i barnehager og skoler.

Slik hjelper vi barn med ulike behov

Lurer du på om barnet ditt har spesielle behov? Eksempler på det kan være problemer med å skrive og lese, konsentrere seg eller leke med andre barn. Ta kontakt med læreren eller barnehagelæreren. Barnehagen eller skolen kontakter (henviser til) PPT hvis barnet trenger mer hjelp enn de kan gi.

PPT undersøker hvilke behov barnet har. Vi utarbeider en sakkyndig vurdering hvis barnet har behov for spesialundervisning. En sakkyndig vurdering forteller hva slags tilpassing og undervisning barnet trenger.

Slik hjelper vi voksne med ulike behov

PPT hjelper også voksne som ønsker utredning. En utredning forteller deg hva som er dine sterke og svake sider. Du får vite hva slags hjelp du har rett til. Du kan ha rett til spesialundervisning hvis du ønsker å fullføre skolen eller lære norsk, engelsk, matematikk, IKT og samfunnskunnskap. Ring 99 99 99 99 hvis du ønsker hjelp fra PPT.

Har du innspill til reguleringsplanen for Løkken?

Nå skal vi lage ny reguleringsplan for området Løkken og trenger dine innspill. Hvordan skal Løkken se ut i fremtiden?

Kommunen lager reguleringsplaner som viser hva et område kan brukes til, og hva som kan bygges der. Nå skal vi lage en slik plan for Løkken. Skal området ha blokker eller villaer? Idrettshall eller turstier? Det er noen av spørsmålene vi skal svare på når vi lager planen.

Slik kan du gi innspill

Alle kan si sin mening og påvirke hvordan reguleringsplanen blir:

- Vi inviterer til møte 10. januar klokka 18 i aulaen på Løkken skole. Her forteller vi hvilke problemer vi skal løse i området. Vi vil gjerne høre forslag fra dere som bor der.
- Du kan sende en e-post med innspill til løkken.reguleringsplan@holand.no. Fristen er 3. mars.
- Du kan også gi innspill senere når forslaget til selve planen er klart.

Hva er en reguleringsplan?

En reguleringsplan er kommunens plan for et bestemt område. Reguleringsplanen består av en kartdel og en tekstdel. Tekstdelen beskriver formålet med planen, hvordan planen påvirker miljø og samfunn, og hvilke alternativer kommunen har vurdert.

Her finner du reguleringsplanene

Du finner alle reguleringsplanene i [kommunens kartportal](#).

Postadresse: KS
Postboks 1378 Vika, 0114 Oslo
Besøksadresse: Haakon VIIIs gate 9, 0161 Oslo

Telefon: 24 13 26 00

ks@ks.no
www.ks.no