

Lånekassens språkprofil

Innhold

1	Lånekassens språkprofil	4
1.1	Slik kan språket hjelpe oss å løse oppgavene våre	4
1.1.1	Vi skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge	4
1.1.2	Kunden skal oppleve å bli ivaretatt av Lånekassen på riktig måte	5
1.1.3	Kunden skal bli fornøyd på første forsøk	5
1.2	Slik bruker vi språkprofilen	6
1.2.1	Føringer, anbefalinger eller påbud?	6
1.2.2	Målformer	6
1.2.3	Når vi skriver til hverandre – om interne tekster	6
1.3	Femten retningslinjer for godt språk i Lånekassen	8
1.3.1	Vi skriver i en vennlig og imøtekommende tone	9
1.3.2	Vi henvender oss direkte til leserne og bruker <i>du</i> og <i>dere</i>	10
1.3.3	Vi varierer mellom <i>vi</i> og <i>Lånekassen</i>	10
1.3.4	Vi bruker lite passiv	10
1.3.5	Vi skriver moderne norsk	11
1.3.6	Vi skriver korrekt norsk	12
1.3.7	Vi starter teksten med et tydelig hovedbudskap	12
1.3.8	Vi gir lesehjelp med overskrifter og mellomtitler	12
1.3.9	Vi skriver ryddige setninger	13
1.3.10	Vi unngår tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer	14
1.3.11	Vi bruker ord leserne kjenner, og forklarer vanskelige begreper	14
1.3.12	Vi presenterer regler slik at kundene forstår hvilke rettigheter og plikter de har	15
1.3.13	Vi skriver et klart språk også til andre etater og virksomheter	16
1.3.14	Vi skriver som ansvarlig myndighet i alle kanaler	16
1.3.15	Vi gir innspill til enklere språk i forskriftene	17
2	Lånekassens tekster – slik skriver vi dem	18
2.1	Ta ansvar også når du bruker standardtekst	18
2.2	Dette skal du alltid tenke på når du skriver	19
2.2.1	Hvem skriver du til?	19
2.2.2	Hvorfor skriver du?	19
2.3	Disse teksttypene er med	20
2.4	Kundebrev	21
2.5	Tekstmeldinger og standard-e-poster til kunder	25
2.6	Dine sider, nettsøknader og arbeidsflaten for lærestedene	27
2.7	Sosiale medier	30
2.8	Informasjon til lærestedene	33
2.9	Lånekassen.no og Innsida	36
2.10	Pressemeldinger	40
2.11	Stillingsannonser	43
2.12	Brosjyrer og kampanjer	46
2.13	Brev til andre virksomheter	49
2.14	Andre dokumenter	52
3	Tegnsetting og rettskriving	54
3.1	Valgfrie former	55
3.2	Formatering	55
3.3	Store og små forbokstaver	55
3.4	E-postsignatur og nettadresser	56
3.5	Forkortinger	57

3.6	Datoer	58
3.7	Klokkeslett og tidsrom	58
3.8	Telefonnummer	58
3.9	Tall og tegn.....	59
3.10	Apostrof og genitiv.....	59
3.11	Bindestrek og tankestrek.....	60
3.12	Skråstrek	60
3.13	Orddeling	61
3.14	Korrekte punktlistor	62
3.15	Komma.....	62
3.16	<i>I forhold til og fokus</i>	64
4	Ordliste.....	65
4.1	Valg Lånkassen har tatt innenfor rettskrivingen.....	65
4.2	Forskriftsord.....	65
4.3	Ord og uttrykk vi ofte kan bytte ut	65
4.4	Ord og uttrykk vi ofte skriver feil	70

1 Lånekassens språkprofil

De aller fleste av kundene våre treffer oss ikke ansikt til ansikt. For dem er det brevene, nettsidene, brosjyrene og e-postene våre som er Lånekassen. Språket vårt og tekstene våre er derfor de viktigste verktøyene vi har for å gi kundene informasjon om de rettighetene og pliktene de har.

Formålet med arbeidet i Lånekassen er å gi like muligheter til utdanning uavhengig av bakgrunn og sosial tilhørighet. Når vi skriver slik at alle kundene kan forstå oss, er vi med på senke terskelen inn til utdanningssystemet og de mulighetene som ligger der. Kunder og samarbeidspartnere som tar kontakt med Lånekassen, skal føle seg ivaretatt, de skal bli fornøyd, og de skal møte en moderne og nytenkende virksomhet. Dette gjelder alle kunder, uansett hvor gamle de er, hvor vant de er til å lese tekster fra det offentlige, og om de har norsk som morsmål eller ikke. Nettopp det at vi har kunder med ulik språkbakgrunn, er et ekstra tungt argument for at vi skal legge mye arbeid i å skrive så vi blir forstått.

I Lånekassens styringsdokumenter har vi flere formuleringer på ulike nivåer som er svært relevante for språkarbeidet. Visjonen vår, at vi skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge, er en inspirasjon til å lete etter stadig bedre og mer hensiktsmessige uttrykksformer. Målet om at *kundene og samarbeidspartnerne skal oppleve å bli ivaretatt av Lånekassen på riktig måte*, kan inspirere oss til å skrive enkelt, klart og imøtekomende. Og slagordet om at *kunden skal bli fornøyd på første forsøk*, viser hvor viktig det er å legge arbeid i tekstene slik at kunden får riktig og forståelig informasjon.

Lånekassens prinsipper og strategier for kommunikasjon, vedtatt 26. januar 2010, gir også viktige føringer for tekstene våre.

Klarspråk – en større satsing i staten

Et moderne språk for byråkratiet handler i dag om klarhet, enkelhet og tydelighet for brukerne. Dette henger tett sammen med tilgjengelighet og et åpent demokrati, noe som Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet blant annet har slått fast med sin satsing på klarspråk (klarspråk.no).

Høsten 2009 ble også en kommunikasjonspolitikk for staten vedtatt. Den har blant annet som mål at innbyggerne skal få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter, noe som passer godt sammen med våre egne ambisjoner i denne språkprofilen. Kommunikasjonspolitikken finner du på nettsidene til Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet.

1.1 Slik kan språket hjelpe oss å løse oppgavene våre

1.1.1 Vi skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge

Gode løsninger går foran tradisjonene

I Lånekassen er det viktigere å finne gode løsninger enn å gjøre som vi alltid har gjort, og derfor skal skrivetradisjonene og -metodene våre under lupen med jevne mellomrom. I møte med andre offentlige virksomheter og læresteder som kanskje har tradisjon for å skrive komplisert og byråkratisk, skal vi gå foran med et godt eksempel.

Vi leter etter nye uttrykksformer

Forskriftene legger sterke føringer på hvilke begreper vi kan bruke, men vi skal ikke slå oss til

ro når vi ser at disse fungerer dårlig. Vi finner gode måter å forklare på, og hvis vi har forslag til et bedre forskriftsbegrep, tar Lånekassen det opp med departementet.

Vi skal også ha et bevisst forhold til hvilke nye navn og begreper vi innfører i organisasjonen. Når det for eksempel skal etableres et nytt system eller et nytt prosjekt, har vi lett for å konstruere navn som ikke gir mening for andre enn de som virkelig er involvert. Navnene og begrepene blir systemorienterte og ikke brukerorienterte. Sånn skal det ikke være, vi skal jobbe for å skape gode og intuitive navn og begreper.

Vi skriver moderne norsk

Norsk er et språk med mange valgmuligheter innenfor rettskrivingen, og i Lånekassen velger vi de formene som stemmer best overens med det språket som snakkes i Norge i dag.

1.1.2 Kunden skal oppleve å bli ivaretatt av Lånekassen på riktig måte

Se leseren i øynene

Hvordan forholder vi oss til leserne når vi skriver? Snakker vi direkte til dem, eller skriver vi som om de ikke var til stede? Er vi en aktiv og tydelig avsender som sier klart hva vi mener, hva vi forventer, og hva vårt ansvar er?

Vær imøtekommende og gi god service

Mange av kundene våre er uvant med å orientere seg i offentlige ordninger og lese komplisert informasjon. Det betyr ikke at vi skal overforenkle, men at vi skal vise at vi gjerne vil hjelpe dem å orientere seg. Også voksne kunder og samarbeidspartnerne våre har krav på en imøtekommende tone.

Det er vårt ansvar å bli forstått

Når kundene og lærestedene trenger informasjon fra oss, er det vårt ansvar å sørge for at den er lett å få oversikt over og forholde seg til. Leseren skal oppleve at den som skriver, er opptatt av å bli forstått. Altfor mange tekster skrives med et annet utgangspunkt, nemlig at *så lenge jeg får sagt alt jeg har på hjertet, er det din jobb å forstå*. Sånn skal det ikke være i Lånekassen.

1.1.3 Kunden skal bli fornøyd på første forsøk

Standardinformasjonen må fungere

Det aller meste av viktig informasjon kunden trenger, sender vi ut som standardbrev, eller vi presenterer det på nettsidene våre. Jo bedre og mer forståelig disse tekstene er, desto sjeldnere vil kunden ha behov for å ta kontakt med oss igjen og spørre om noe.

Skjemaer og nettsøknader må fungere

Kundene skal ikke være i tvil om hvordan de skal gå fram for å få rettighetene sine, og om hvilke plikter de har overfor Lånekassen. Skjemaer og nettsøknader må være selvforklarende og intuitive og ikke skape flere spørsmål enn de besvarer.

Svarene våre må fungere

Når kunden tar kontakt med oss, skal vi svare så godt at det ikke blir nødvendig å spørre igjen. Teksten i svaret må være godt strukturert, budskapet må være tydelig nok formulert, og vi må ha et bevisst forhold til begrepene vi bruker. På den måten reduserer vi sannsynligheten for at kunden tar kontakt igjen, og effektiviteten i arbeidet vårt øker.

1.2 Slik bruker vi språkprofilen

1.2.1 Føringer, anbefalinger eller påbud?

Denne språkprofilen er delt i fire deler:

1. Lånekassens språkprofil
2. Lånekassens tekster – slik skriver vi dem
3. Rettskriving og tegnsetting
4. Ordliste

Del 1 inneholder overordnede retningslinjer som gjelder for all skriving i Lånekassen. Uansett hva du skriver, skal du finne konkrete løsninger som oppfyller disse retningslinjene.

Del 2 er en konkretisering av hva del 1 betyr for de ulike tekstene vi skriver i Lånekassen. Når du jobber med en konkret tekst, finnes det ofte ulike måter å skrive på som alle er innenfor rammene av språkprofilen. De konkrete rådene du finner i del 2, skal du alltid vurdere først når du skriver. Samtidig kan du bruke ditt gode skjønn og vurdere hva som vil fungere best for at du skal nå det målet du har med teksten.

Del 3 er rettskrivingsregler som du skal følge når du skriver.

Del 4 er delvis anbefalinger, delvis påbud.

1.2.2 Målformer

Alle som jobber i staten, har plikt til å svare på den målformen vi får henvendelser på, og derfor skal alle beherske både bokmål og nynorsk. Denne språkprofilen er skrevet på bokmål, men de samme reglene for godt språk gjelder også for nynorsk.

Vi skriver moderne nynorsk i Lånekassen. I praksis betyr det at vi ikke skal prøve å fjerne oss mest mulig fra bokmålet. Der det er mulig, velger vi former som er felles for både bokmål og nynorsk.

Her er noen eksempler på relevante ord som kan skrives likt på begge målformer:

Nynorsk	Bokmål
skolen	skolen
behandle	behandle
saksbehandling	saksbehandling
likning	likning
fram	fram

1.2.3 Når vi skriver til hverandre – om interne tekster

Denne språkprofilen konsentrerer seg i hovedsak om eksterne tekster som kundene våre og andre sentrale målgrupper skal lese. Den viktigste grunnen er at vi skal skrive klart og godt slik at omverdenen forstår oss rett.

Samtidig er det selvsagt også viktig at vi skriver klart og forståelig når vi skriver til hverandre. Det handler om effektivitet, om respekt for hverandres tid og om en smidig og hensiktsmessig intern kommunikasjon. De interne kanalene, som Innsida, interne notater, referater og instruksjoner, har ikke fått egne retningslinjer i profilen, men de generelle retningslinjene gjelder selvsagt også for disse.

Siden målgruppen kjenner interne begreper, forkortinger og sjargong, trenger vi ikke å forklare like mye som vi gjør overfor kunder og andre lesere, men vi skal likevel øve oss på å finne gode alternativer til vanskelige begreper også i disse tekstene. Det er viktig å huske på at ikke alle kollegaene våre er like godt kjent med interne begreper og forkortinger, og vi må være varsomme når vi bruker disse begrepene. Det er også viktig å være oppmerksom på at interne begreper kan bli brukt eksternt, selv om det opprinnelig ikke var meningen.

1.3 Femten retningslinjer for godt språk i Lånekassen

1. Vi skriver i en vennlig og imøtekommende tone.
2. Vi henvender oss direkte til leserne og bruker *du* og *dere*.
3. Vi varierer mellom *vi* og *Lånekassen*.
4. Vi bruker lite passiv.
5. Vi skriver moderne norsk.
6. Vi skriver korrekt norsk.
7. Vi starter teksten med et tydelig hovedbudskap.
8. Vi gir lesehjelp med overskrifter og mellomtitler.
9. Vi skriver ryddige setninger.
10. Vi unngår tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer.
11. Vi bruker ord leserne kjenner, og forklarer vanskelige begreper.
12. Vi presenterer regler slik at kundene forstår hvilke rettigheter og plikter de har.
13. Vi skriver et klart språk også til andre etater og virksomheter.
14. Vi skriver som ansvarlig myndighet i alle kanaler.
15. Vi gir innspill til enklere språk i forskriftene.

Mer om retningslinjene:

1.3.1 Vi skriver i en vennlig og imøtekommende tone

Vi ønsker at leserne skal oppfatte Lånekassen som vennlig og imøtekommende i alle kanaler og teksttyper. Det er vanskelig å si noe eksakt om hva som er en passe vennlig tone, det vil variere fra situasjon til situasjon. Generelt kan vi si at vi ikke skal være redde for å bruke "vennlighetsmarkører". Det gjelder for eksempel i spørsmålet om vi skal skrive *Vennlig hilsen* eller bare *Hilsen*. De siste årene er *Vennlig hilsen* blitt så vanlig i kommunikasjon fra det offentlige at det nærmer seg den nøytrale formen. Derfor skal *Vennlig hilsen* heretter være standard i maskinelle brev fra Lånekassen, og førstevalget også i manuelle brev. I noen helt spesielle tilfeller, for eksempel ved alvorlig mislighold, kan det likevel være naturlig å bruke bare *Hilsen*.

Vennlighetsmarkører du gjerne kan bruke

Lykke til med utdanningen din!

Takk for nyttige innspill.

En vennlig tone handler også om å behandle leseren med respekt, å stå fram som en tydelig avsender og å gi ryddig og oversiktlig informasjon. Retningslinjene nedenfor skal hjelpe oss til å oppnå dette.

Vi skal være imøtekommende også når spørsmålene er usaklige og rotete

Mange kunder er urolige for økonomien sin når de tar kontakt med oss. Selv om spørsmålene vi får, kan være rotete eller usaklige, er jobben vår likevel å gi ryddige svar som kan hjelpe kunden til å få oversikt, og som gjør at hun ikke går glipp av rettighetene sine.

Jo mer rotete et spørsmål er, desto viktigere er det at svaret vårt er ryddig. Vi skal ikke bli fristet til å skrive knapt og avvisende, men skal gi nok informasjon til at misforståelser oppklares, og til at kunden opplever svaret vårt som god service. Ofte kan det handle om å svare på det kunden ikke selv visste hun burde spurt om.

Eksempel på spørsmål og imøtekommende svar

Hei, jeg tok 60 studiepoeng uten støtte fra dere h 08 til v 09, da jeg var forsinket i utdanningen. Likevel fikk jeg ikke støtte nå. Jeg er midt i en hektisk studiesituasjon og har ikke tid til å sitte og vente i tlf etc på å få snakke med dere. Jeg har derfor gitt min mor NN, fødselsnummer xxxxxx xxxxx, lov til å ringe på vegne av meg.

Hei!

Vi har nå registrert at moren din skal ha innsyn i kundeforholdet ditt i Lånekassen.

Vi har fått melding om at du har bestått 60 studiepoeng i løpet av undervisningsåret 2008–2009. Vi viser til avslag på søknad om utdanningsstøtte for 2008–2009, der vi opplyser at du må bestå minst 78,5 studiepoeng uten støtte fra Lånekassen før du kan få støtte igjen. Siden du nå har tatt 60 studiepoeng, betyr det at du fortsatt må ta 18,5 studiepoeng før vi kan gi deg støtte. Dersom du tar disse poengene i høst, kan du sende inn ny søknad bare for våren 2010.

Det er også viktig at vi gir kundene mulighet til å fordype seg mer hvis det er et tema de ikke forstår eller vil sette seg bedre inn i. Vi skal så langt det er mulig, oppgi kortadressene til de ulike nettsidene, som for eksempel lanekassen.no/utstyrsstipend.

1.3.2 Vi henvender oss direkte til leserne og bruker *du* og *dere*

I kommunikasjon med enkeltpersoner bruker vi alltid det personlige pronomenet *du*. Når vi skriver til virksomheter, kan vi variere mellom navnet på virksomheten og *dere*.

Ikke slik	Men slik
Vil søkeren klage på vedtaket, må han/hun sende skriftlig melding innen tre uker.	Vil du klage på vedtaket, må du sende skriftlig melding innen tre uker.
Lærestedene kan nå starte rapportering av eksamensdata for elever/privatister og lærlinger som har fullført utdanningen høsten 2008. Lærestedene sender inn eksamensdataene via lanekassen.no .	Lærestedene kan nå starte rapportering av eksamensdata for elever/privatister og lærlinger som har fullført utdanningen høsten 2008. Dere sender inn eksamensdataene via lanekassen.no .

1.3.3 Vi varierer mellom *vi* og *Lånekassen*

Så lenge det ikke er mulig å misforstå hvem *vi* er, skal vi bruke det aktivt i brevene våre. Det skaper en naturlig kommunikasjon. Vi varierer med å bruke *Lånekassen*, men fullversjonen *Statens lånekasse for utdanning* skal vi sjelden bruke. Selv om mange av oss sier *Lånekassa*, skal vi ikke skrive denne formen.

Som hovedregel skal vi ha flere *vi* enn *Lånekassen* i tekstene våre. Vi introduserer *Lånekassen* tidlig i teksten, og ellers bruker vi i de aller fleste tilfeller *vi*. Det er ingen absolutt regel for om vi skal starte med *vi* eller *Lånekassen*, det må vurderes i hvert enkelt tilfelle. Men generelt er det mindre stivt og mer naturlig å starte med *Vi viser til brevet ditt ...* enn å skrive *Lånekassen viser til brevet ditt*. Vi bruker ellers *Lånekassen* når vi har behov for å markere spesielt tydelig hva som er Lånekassens rolle og oppgaver.

Et godt eksempel

Vi viser til brevet ditt av 20.11.09.

Dersom inntekten til forsørgerne dine er redusert i forhold til likningen for 2007, kan Lånekassen beregne støtten på nytt ut fra den nåværende inntekten. Da må du sende inn dokumentasjon som viser begge forsørgernes nåværende brutto inntekt per måned (lønn/trygd/pensjon). Likningsattesten for 2008 kan ikke brukes.

Søknaden blir behandlet på nytt når vi mottar dette.

1.3.4 Vi bruker lite passiv

Passivformuleringer skjuler hvem som handler i setningen.

Eksempel på aktiv setning: Lånekassen sender brevet.

Eksempel på passiv setning: Brevet sendes.

Byråkratisk språk har tradisjonelt mye passiv fordi det har blitt regnet som nøytralt. Slik ser vi ikke på det lenger. Offentlige virksomheter skal ha en tydelig rolle overfor borgerne og stå fram som en aktiv aktør i teksten. Vi skal heller ikke skjule leseren bak passivformuleringer, vi sier tydelig hvem som gjør hva, og hva vi forventer av leseren. Slik øker også sjansen for at vi får det vi trenger fra kunden, og at kunden blir fornøyd på første forsøk.

Passiv som skjuler avsenderen	Aktiv formulering
Søknaden din er behandlet på nytt.	Lånekassen har behandlet søknaden din på nytt.
Utbetaling av støtte er satt i gang igjen.	Vi har satt i gang utbetalingen av støtte igjen.

Passiv som skjuler leseren	Aktiv formulering
Dersom du etter denne orienteringen vil opprettholde klagen, bør den begrunnes skriftlig og sendes oss innen tre uker.	Dersom du etter denne orienteringen vil opprettholde klagen, må du sende melding til oss innen tre uker. Du bør begrunne klagen skriftlig.

1.3.5 Vi skriver moderne norsk

Å skrive moderne norsk handler mye om å skrive mer i tråd med talemålet. Skriftspråket henger alltid litt etter i språkutviklingen, og det er naturlig. Likevel er det ingen grunn til å bruke ord og uttrykksmåter skriftlig som vi ikke ville brukt muntlig.

Noen av ordene og uttrykkene som gir teksten et unødvendig gammelmodig preg, og som vi bør være forsiktige med, er listet opp nedenfor. Språkprofilen forbyr ikke disse ordene, men de må brukes med varsomhet.

"Gammelmodige" ord	Skriv heller (eller skriv helt om)
da (i betydningen <i>fordi</i>)	fordi, siden
angående	om, når det gjelder (Merk! Ordet er ofte unødvendig i overskrifter.)
følgelig	altså, dermed, derfor
hensynta	ta hensyn til
herunder	under dette, i den forbindelse
hvilket betyr	som betyr, dette betyr
hvorledes	hvordan
imøtese	se fram til at noe (ventet) vil skje
initialt	først, i utgangspunktet, til å begynne med
nedenstående	som det står nedenfor
omforent (et omforent dokument)	godkjent, vedtatt, klarert
ovennevnte	nevnte, som nevnes / er nevnt ovenfor
ovenstående	som det står ovenfor
således	altså, derfor, etter dette, slik
tilgrunnliggende	som ligger til grunn
vedrørende	om, når det gjelder (Merk! Ordet er ofte unødvendig i overskrifter.)

Her er to andre fenomen som er viktige markører for et moderne språk:

Dobbel bestemmelse innebærer at et substantiv har både en bøyningsending etter seg (forskriften) og et annet trekk som viser bestemt form, for eksempel et pronomen (*denne* forskriften). Vi skal altså begrense bruken av enkel bestemmelse, der vi kutter bøyningsendingen (*denne* forskrift). Dobbel bestemmelse bidrar til å konkretisere språket, og det er i tråd med hvordan vi snakker.

Enkel bestemmelse	Dobbel bestemmelse
<u>denne</u> forskrift	<u>denne</u> forskrif <u>ten</u>
<u>denne</u> kunde	<u>denne</u> kunden

Etterstilt eiendomspronomen betyr at vi stiller eiendomspronomenet (*min, din, vårt* osv.) etter substantivet det står til (*brevet ditt, svaret vårt* osv.). I dansk er det vanlig å stille pronomenet foran (*ditt brev, vårt svar*), og arven fra dansketiden er ofte synlig i byråkratispråket. I norsk talemål bruker vi etterstilt pronomen, og derfor bør vi også bruke det når vi skriver.

Foranstilt eiendomspronomen	Etterstilt eiendomspronomen
ditt brev	brevet ditt
vårt svar	svaret vårt

1.3.6 Vi skriver korrekt norsk

Et språk uten skrive- og tegnsettingsfeil kommuniserer best. Da slipper leseren å misforstå fordi vi har satt komma på feil sted, eller irritere seg over skrivefeil som skygger for budskapet.

I Lånekassen blir standardtekster og skjemaer godt kvalitetssikret, men hver enkelt har et ansvar for å sikre at deres egne tekster blir feilfrie. Sett deg godt inn i reglene i rettskrivings- og tegnsettingskapitlet i denne språkprofilen. Et godt råd er å lese gjennom teksten før du sender den.

1.3.7 Vi starter teksten med et tydelig hovedbudskap

En god tekst har et tydelig hovedbudskap som leseren skal slippe å lete etter. Vi skal alltid vurdere om det er fornuftig å starte hoveddelen av teksten med å formulere dette budskapet, for eksempel ved å la konklusjonen komme først i et vedtak.

Godt eksempel

Avbrudd – stans i utbetalinger

Lånekassen har fått melding om at du har avbrutt utdanningen. Du har derfor ikke lenger rett til støtte, og vi har stoppet utbetalingene dine for resten av skoleåret.

1.3.8 Vi gir lesehjelp med overskrifter og mellomtitler

Overskrifter og mellomtitler hjelper leseren til å finne fram i teksten og få rask oversikt over innholdet. Gode overskrifter og mellomtitler beskriver innholdet så konkret som mulig, og de bør

derfor ikke være for generelle. En overskrift som *Omgjøring av lån til stipend* kan for eksempel handle om alt fra reglene som gjelder på dette området, via svar på spørsmål om temaet, til at det faktisk er lån som er gjort om til stipend. Derfor er denne overskriften for generell.

En kort og konsis setning eller et spørsmål kan være gode overskrifter.

Systemene våre gjør at det ikke alltid er mulig for oss å velge overskrift i brev. Vi skal likevel forsøke så langt det er mulig, å gi brevet en overskrift som gir leseren konkret informasjon om hva brevet handler om. Hvis hovedoverskriften er umulig å endre, må vi sørge for å gi brevet en veldig konkret og forståelig innledning.

For generell overskrift	Mer konkret overskrift
Utdanningsstøtte	Svar på klage – utdanningsstøtte
Omgjøring av lån til stipend	En del av lånet ditt er gjort om til stipend
Omgjøring av lån til stipend	Regler for omgjøring av lån til stipend
Vilkår	Hva skal til for at jeg skal få rentefritak?

Det er viktig at vi presenterer poengene for leseren på en mest mulig ryddig og logisk måte. Ikke press inn for mange innskudd mellom stor bokstav og punktum. Skriv da heller om med flere, kortere setninger.

Setning med for mye informasjon	Informasjonen fordelt på flere setninger
Når du er ferdig med utdanningen, eller fortsetter å studere uten støtte fra Lånekassen, eller du skifter fra fulltidsutdanning til deltid, blir det regnet renter på lånet ditt.	Når du er ferdig med utdanningen, blir det regnet renter på lånet ditt. Det gjelder også om du fortsetter å studere uten støtte fra Lånekassen, eller om du skifter fra fulltidsutdanning til deltid.

1.3.9 Vi skriver ryddige setninger

Det er viktig at vi presenterer poengene for leseren på en mest mulig ryddig og logisk måte. Ikke press inn for mange innskudd mellom stor bokstav og punktum. Skriv da heller om med flere, kortere setninger.

Setning med for mye informasjon	Informasjonen fordelt på flere setninger
Når du er ferdig med utdanningen, eller fortsetter å studere uten støtte fra Lånekassen, eller du skifter fra fulltidsutdanning til deltid, blir det regnet renter på lånet ditt.	Når du er ferdig med utdanningen, blir det regnet renter på lånet ditt. Det gjelder også om du fortsetter å studere uten støtte fra Lånekassen, eller om du skifter fra fulltidsutdanning til deltid.

1.3.10 Vi unngår tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Ofte velger vi å pakke sammen konkret informasjon og gjøre setningen mer abstrakt og komprimert enn nødvendig. Målet er kanskje å skrive kortere, men resultatet er en mindre tilgjengelig tekst for leseren. I stedet for å skrive *ved betalingsutsettelse kan du* kan du heller skrive *hvis du får betalingsutsettelse, kan du* Dermed gir vi mer konkret informasjon om akkurat hva som har skjedd, eller som kan eller skal skje. Når vi skriver om med verb og gjerne et pronomen, blir kanskje setningen litt lengre, men den blir mindre komprimert og lettere å forstå.

Av eksemplene nedenfor ser vi at dette også ofte har betydning for hvor tydelige rollene er i en tekst. *Anvendelsen* skjuler hvem som gjør noe, og *for vurdering* kan skape usikkerhet rundt hvem som faktisk vurderer.

Eksempel på tettpakkede formuleringer	Forslag til omskriving med verb
Du kan ikke klage på selve forskriften, bare på <u>anvendelsen</u> av den.	Du kan ikke klage på selve forskriften, bare på <u>hvordan Lånekassen har brukt den</u> .
Lånekassen ber deg beskrive den nåværende situasjonen din <u>for vurdering av</u> betalingsavtalen du har.	Lånekassen ber deg beskrive den nåværende situasjonen din <u>slik at vi kan vurdere</u> betalingsavtalen du har.

Vi bør også unngå det vi kaller substantivsyke, nemlig tendensen til å skrive verb om til tunge substantiver:

Eksempel på tunge substantivuttrykk	Forslag til omskriving med verb
Vi vil gjøre prosjektet til gjenstand for <u>evaluering</u> .	Vi vil <u>evaluere</u> prosjektet.
Spørsmålet blir underlagt en grundig <u>vurdering</u> .	Spørsmålet blir <u>vurdert</u> grundig.

1.3.11 Vi bruker ord leserne kjenner, og forklarer vanskelige begreper

Mange ord og uttrykk som vi bruker internt i Lånekassen, fungerer greit overfor dem som kjenner sjargongen godt. Overfor kunder og andre lesere vil det imidlertid virke fremmedgjørende og gjøre teksten vanskelig. Interne forkortinger skal vi være spesielt forsiktige med.

Eksempel på stammespråk	Alternative begreper som kunden kjenner
Du fikk innvilget betalingsutsettelse etter at andregangs betalingsvarsel ble produsert.	Purringen var allerede sendt ut da du fikk betalingsutsettelse.
Du har fått uberettiget støtte.	Du har fått støtte du ikke hadde rett til.
Du har fått innvilget utdanningslån.	Du har fått utdanningslån.
Lånet ditt vil være innfridd i 2023.	Lånet ditt vil være nedbetalt i 2023.

På lanekassen.no skal vi være spesielt oppmerksomme på lesernes triggerord, det vil si de ordene leserne har i hodet, og som de ofte bruker når de skal søke opp et tema. Et eksempel er forskriftsbegrepet *bostipend*, som tidligere ble kalt *borteboerstipend*. Statistikken over nettsøk på lanekassen.no viser at *borteboer* og *borteboerstipend* lever i beste velgående blant kundene våre. Det skal vi ta på alvor, for eksempel ved å forklare begrepet, slik at kundene ikke er i tvil om at de er på riktig sted.

Vi skal også passe på å være konsekvente når vi bruker begreper slik at vi ikke skaper unødvendig forvirring.

Ikke skriv	Skriv
blankett	skjema
MinID-kode	PIN-kode til MinID

Når vi må bruke begreper som vi ikke tror at leseren vil forstå uten videre, må vi forklare. Noen ganger holder det med et synonym, andre ganger må vi legge til mer informasjon.

Eksempler på begrepsforklaring

Lånekassen kan gi rentefritak (slette renter) på lånet ditt for en periode dersom du oppfyller visse vilkår.

Forsørgerstipendet blir behovsprøvd mot inntekten til ektefelle, samboer eller partner. Det vil si at vi beregner stipendet ut fra hvor mye ektefellen, samboeren eller partneren din tjener.

Mislighold kan føre til oppsigelse av lånet. Det betyr at du må betale hele lånet ditt på én gang.

1.3.12 Vi presenterer regler slik at kundene forstår hvilke rettigheter og plikter de har

Når vi presenterer regelverk, skal vi ha kundens behov i tankene. Hva skal til for at kunden skal forstå hvilke plikter og rettigheter hun har? Som regel handler det om å konkretisere informasjonen slik at kunden ser hvordan regelverket blir relevant i hennes situasjon.

Forskrifter er per definisjon generelle, de skal favne en rekke enkeltsaker på et overordnet nivå. Derfor omtaler forskriftene alltid personer i tredjeperson, som *låntaker* eller *søker*. Når vi skal presentere denne informasjonen for kundene, for eksempel på nettsidene, bruker vi i stedet *du*. På den måten skaper vi en tydelig sammenheng mellom forskriften og kundens situasjon.

Eksempel på forskriftsspråk	Forskriftsspråk "oversatt" til kunden
En låntaker som oppfyller ett av kravene i bokstav a-d nedenfor og som samtidig har en person- og kapitalinntekt innenfor grensene i tabellen i § 12-7, har rett til rentefritak i hele eller deler av perioden.	For å få rentefritak er det ikke nok at du har hatt lav inntekt. Du må også dokumentere arbeidsledighet, sykdom, omsorg for barn eller en annen situasjon som gir rett til rentefritak. Se § 12-7 i forskriften om tilbakebetaling. Her finner du inntektsgrensene.

1.3.13 Vi skriver et klart språk også til andre etater og virksomheter

Lånekassen skal gå foran og vise at offentlig språk kan være klart og forståelig uansett hvem det er skrevet til. Selv om for eksempel leserne i departementet er vant til det byråkratiske språket og kjenner de fleste begrepene våre, er det god service å skrive slik at de raskt og enkelt kan tilegne seg budskapet vårt.

Alle retningslinjene for klart og enkelt språk i denne språkprofilen gjelder dermed også når vi skriver til andre etater og virksomheter. Vi skal imidlertid alltid vurdere målgruppen vår og trenger ikke å forklare begreper vi vet de forstår.

Eksempel på tungt språk i brev til departementet	Omskriving
Lånekassen har bare gitt støtte til klasseromsundervisning da vi har sett det som vanskelig å vurdere støtte til elever som tar grunnskoleopplæring som fjernundervisning og kombinasjonsundervisning, fordi vi ikke har noen reell vektingsverdi å vurdere ut fra.	Lånekassen har bare gitt støtte til klasseromsundervisning. For elever som tar grunnskoleopplæring som fjernundervisning og kombinasjonsundervisning, har vi ingen reell vektingsverdi å vurdere ut fra. Derfor har vi sett det som vanskelig å vurdere støtte til disse.

1.3.14 Vi skriver som ansvarlig myndighet i alle kanaler

Som en moderne virksomhet kommuniserer vi med brukerne i stadig flere kanaler. I tillegg til kanaler som e-post, lanekassen.no og Dine sider ser vi at sosiale medier, som for eksempel Twitter, kan bli viktige for dialog og kommunikasjon med kundene våre framover. Det er en fordel for demokratiet at Lånekassen og andre myndigheter bruker sosiale medier, men vi må bruke kanalene bevisst for at de skal komme oss og kundene våre til gode.

Det er særlig fire overordnede prinsipper vi skal være oppmerksomme på:

Unngå misforståelser om hva som er de offisielle søknads- og klagekanalene våre

I de sosiale mediene skal vi være hjelpsomme og imøtekomende og bruke et språk som er mindre formelt enn i andre kanaler. Samtidig skal vi kommunisere frister og plikter tydelig slik at det ikke oppstår misforståelser. Leserne skal aldri oppleve kontakten med oss i sosiale medier som et alternativ til de offisielle søknads- og klagekanalene våre.

Skriv korrekt i alle kanaler

Å skrive korrekt vil blant annet si at vi skal bruke stor bokstav ved egennavn og i begynnelsen av setningen, følge vanlige tegnsetningsregler og unngå uautoriserte forkortinger. Korrekt språk skaper tillit, og et korrekt, konsekvent og gjenkjennelig språk er slik sett et demokratisk og inkluderende prinsipp i statens kommunikasjon med folk.

Bruk de vennlighetsmarkørene som er vanlige for mediet

Ulike typer tekster har ulike normer for hvordan vi skriver til hverandre, og vi kommuniserer mest effektivt når vi behersker kulturen i de ulike mediene. I e-poster vil det fort signalisere avstand hvis vi er veldig formelle. Det gjelder også i de sosiale mediene, som for eksempel Twitter.

Vennlighetsmarkører som smilefjes skal vi bruke med stor varsomhet. I brev og e-poster skal vi normalt ikke bruke smilefjes.

Følg målloven i alle kanaler

Målloven omfatter all ekstern skriftlig kommunikasjon fra statlige organer, og derfor gjelder kravene til bruk av bokmål og nynorsk i alle kanaler.

1.3.15 Vi gir innspill til enklere språk i forskriftene

Vi må forholde oss til og bruke de begrepene forskriftene gir oss, men det betyr ikke at vi skal slå oss til ro med vanskelige begreper og tungt språk. Hvis vi finner bedre alternativer, kan Lånekassen gi innspill til departementet om å endre forskriftene.

I ordlista i kapittel 4 finner du flere forskriftsbegreper som Lånekassen vil forsøke å endre.

2 Lånekassens tekster – slik skriver vi dem

De generelle retningslinjene i denne språkprofilen (se forrige kapittel) gjelder alle tekster vi skriver i Lånekassen. I dette kapitlet finner du i tillegg råd, tips og huskelister for de vanligste teksttypene (se liste side 20).

Retningslinjene i dette kapitlet må ikke forveksles med maler. Det du finner her, er:

- hjelp til å tenke riktig når du skriver
- tips om hvilke retningslinjer som er spesielt relevante for de enkelte teksttypene
- hjelp til å formulere klare og forståelige overskrifter og setninger
- eksempler som konkretiserer retningslinjene

På neste side finner du en liste med spørsmål du alltid skal stille deg når du skriver. Bruk disse i kombinasjon med de andre kapitlene i profilen.

2.1 Ta ansvar også når du bruker standardtekst

Ofte har vi ikke full kontroll over teksten når vi skriver. Vi henter inn standardtekst, og vi må forholde oss til ferdigskrevne overskrifter og mellomtitler. Men vi skal likevel ta ansvar for helheten i teksten. Så langt det er mulig, skal vi skaffe oss oversikt over hvordan teksten blir til slutt, og vi skal forsikre oss om at den fungerer best mulig overfor leseren. Hver enkelt skal også melde fra til brevnettverket når vi ser at de standardiserte løsningene ikke fungerer godt nok. Da bør de bli endret ved neste korsvei.

2.2 Dette skal du alltid tenke på når du skriver

2.2.1 Hvem skriver du til?

- **Hvem skal vite eller gjøre noe etter å ha lest denne teksten?**
Har teksten én eller flere målgrupper? Prioriter målgruppene slik at du er sikker på at du først og fremst skriver for dem som skal vite noe eller gjøre noe etter å ha lest nettopp denne teksten. Informasjon som gjelder veldig få av leserne, bør du flytte lenger ned i teksten.
- **Hvor mye informasjon trenger leserne?**
Hva kan vi regne med er kjent, og hva må vi utdype og forklare nærmere? Er leseren kjent med saksgang og rutiner fra oss, eller må vi forklare hvorfor akkurat dette brevet eller denne tekstmeldingen kommer akkurat nå? Trenger de en innføring i regelverket, eller kan vi regne med at noen sentrale regler er kjent?
- **Hvilke interesser og behov styrer lesingen?**
Når vi har en mening om hva målgruppen er opptatt av og ser etter i teksten, blir det enklere å skrive en tekst leserne opplever som relevant.
- **Hvilke fag- og forskriftsbegreper må du bruke i teksten, og hvordan kan du forklare dem for leseren?**
Skriver vi for andre fagfolk, eller må vi regne med at enkelte ord kan være vanskelig for leserne å forstå? Vi har god kjennskap til hvilke ord kundene våre bruker når de omtaler Lånekassens tjenester i e-poster og på telefonen, og vi logger hvilke søkeord de bruker på nettsidene våre. Dermed vet vi mye om hvilke ord som er ukjente for mange.
- **Hvilke misforståelser oppstår ofte?**
Hva pleier kundene våre å misforstå? Hva er det som gjør at enkelte tekster ikke gir den responsen vi ønsker oss? Vi bruker erfaringer fra kundesenteret og brukertesting for å gjøre tekstene så forståelige som mulig.

2.2.2 Hvorfor skriver du?

- **Hva skal leseren vite eller gjøre etter å ha lest teksten?**
Skal du informere om vedtak, etterlyse informasjon fra lærestedene eller oppfordre kunden til å bruke Dine sider i stedet for å ringe? For å skrive en god og effektiv tekst må du ha klart for deg hvilken oppgave teksten skal utføre.
- **Hva er det viktigste budskapet i teksten?**
Hvordan kan du uttrykke hovedbudskapet med én setning? Kan denne setningen egne seg som overskrift eller få en annen sentral plassering i teksten?
- **Hvilke andre hovedpoeng kan teksten deles inn i?**
Hvilke andre poeng er viktige å få fram? Vurder om det kan være lurt å gi hvert poeng et eget avsnitt og en egen mellomtittel i teksten.

2.3 Disse teksttypene er med

På de neste sidene finner du retningslinjer for disse teksttypene:

- 2.4 Kundebrev
- 2.5 Tekstmeldinger og standard-e-poster til kunder
- 2.6 Dine sider, nettsøknader og arbeidsflaten for lærestedene
- 2.7 Sosiale medier
- 2.8 Informasjon til lærestedene
- 2.9 Lanekassen.no og Innsida
- 2.10 Pressemeldinger
- 2.11 Stillingsannonser
- 2.12 Brosjyrer og kampanjer
- 2.13 Brev til andre virksomheter
- 2.14 Andre dokumenter

2.4 Kundebrev

(standardtekster, fritekster og kombinasjoner av disse)

2.4.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.4.2 Lag en overskrift som viser hovedbudskapet i teksten

Ta utgangspunkt i hva du har vurdert som det viktigste du vil oppnå med teksten. Formuler overskriften i tråd med dette. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede samlebegreper.

Godt eksempel på overskrift som oppsummerer hovedbudskapet

Vi trenger det originale gjeldsbrevet ditt

Lånekassen har mottatt en fakset kopi av gjeldsbrevet ditt. Denne kan vi ikke bruke. Du må derfor skrive under på det originale gjeldsbrevet og sende det til oss.

Dersom du har mistet gjeldsbrevet, kan du bestille nytt på Dine sider på lanekassen.no. Pengene vil bli overført til kontoen din så snart vi har mottatt gjeldsbrevet fra deg.

2.4.3 Vurder å lage en innledning som plasserer brevet i en sammenheng

Her kan du vise til en søknad, vise til tidligere brev eller presentere brevet i en kort setning hvis det er naturlig. Dette er med på å gi teksten en vennlig og imøtekommende tone.

Gode eksempler

Vi viser til brevet ditt av 23. oktober 2009.

Vi viser til søknaden din om rentefritak for 2009.

Her kommer årsoppgaven din. Ta vare på den til du skal skrive eller kontrollere selvangivelsen.

Vi har behandlet søknaden din om fast rente. Den er innvilget med disse betingelsene:

2.4.4 Vær imøtekommende og oppklar eventuelle misforståelser

Hvis du for eksempel svarer på en uoversiktlig henvendelse med uklare spørsmål, begynn med å gjøre rede for hva du oppfatter at kunden ønsker svar på.

Spørsmål fra kunde og svar som oppklarer misforståelsen

Hei! jeg lurte på om hvorfor jeg hadde fått så lite stipend 2200 kr. jeg har venner som har fått stipend selv om de bor med foreldrene sine og bare har søsken under 91. Er det på grunn av at jeg har utlandsk pass? vell jeg har ikke ønsker å ta Norsk pass selv. men jeg har oppholdstillatelse og alt. Faren min er oppvokst her og har norsk pass og moren min har også norsk pass. jeg har ikke NORSK passet på grunn av at jeg ikke vil ha det! og jeg vet at foreldrene mine ikke tjener mer penger enn det foreldrene til vennina min som fikk 19530 eller noe. For 2

år siden så hadde ikke moren min jobb engang. jeg tok testen om hvor mye jeg sånn ca. skulle få og da fikk jeg 18849 eller. men jeg vil i hvert fall ha svar på om hvorfor jeg fikk så lite stipend?

Svar (utdrag):

Du spør om grunnen til at du får 2200 kroner i stipend, er at du ikke har norsk pass. Det er det ikke. Grunnen er derimot at

2.4.5 Start med hovedbudskapet, som du har angitt i overskriften

Vi skal alltid vurdere om det er best å gå rett på hovedbudskapet. I de aller fleste tilfeller er det dette leseren er mest interessert i, og derfor vil det være god service å begynne med det. Husk å ta utgangspunkt i leserens perspektiv og i hvilken oppgave brevet skal utføre. Som regel er det fornuftig å følge disse rådene:

- Start med konklusjonen, begrunn etterpå.
- Svar først, begrunn etterpå.
- Hvis det er aktuelt, begynn med det du ønsker leseren skal gjøre.

Opprinnelig brev som ikke starter med konklusjonen	Nytt forslag som starter med konklusjonen
Lånekassen har fått melding fra skolen om at du har stort fravær.	Lånekassen har fått melding om at du har stort fravær, og derfor må vi trekke inn støtte for en måned.
Dersom en elev er lenge borte fra undervisningen, kan retten til støtte falle bort. Se § 3–2 i forskriften om tildeling. Forskriftene finner du på lanekassen.no/forskrifter.	Begrunnelse Du har et fravær på 20 dager og tre timer. Dersom en elev er lenge borte fra undervisningen, kan retten til støtte falle bort. Se § 3–2 i forskriften om tildeling, som du finner på lanekassen.no/forskrifter.
Du har et fravær på 20 dager og 3 timer. Lånekassen må derfor trekke inn støtte for en måned. Det blir gjort ved at stipend for en måned, kr 880, gjøres om til lån.	Konsekvenser for deg Vi trekker inn støtten for en måned. I praksis betyr det at vi gjør stipendet på 880 kroner om til lån. (...)

2.4.6 Ikke begynn med å sitere fra et tidligere brev eller en forskriftstekst

Bruk egne ord, det er en grunn til at leseren ikke har forstått det vi har skrevet før. Referer eventuelt senere til tidligere brev eller en forskriftstekst, slik skaper du sammenheng og større helhetsforståelse.

Ikke skriv	Skriv
Hei!	Hei!
Lånekassen viser til sitt brev av 24. juli 2009 som det også henvises til på Dine sider:	Årsaken til at du ikke får grunnstipend, er at den eller de som forsørger deg, har for høy inntekt.
"Du har ikke rett til grunnstipend fordi inntekten og/eller formuen til forsørger(ne) er for høy. Se kap. 21 i forskriften om tildeling." (...)	I brev av 24. juli 2009 skrev vi dette til deg: "Du har ikke rett til grunnstipend fordi inntekten og/eller formuen til forsørger(ne) er for høy. Se kap. 21 i forskriften om tildeling." (...)

2.4.7 Bruk presise og konkrete mellomtitler

Når du begynner på et nytt tema, start et nytt avsnitt. Hvert nye tema skal ha sin mellomtittel. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede begreper.

For generell mellomtittel	Mer spesifikk mellomtittel
Månedlig betaling	Du kan betale hver måned
Innfrielse av lånet	Du kan betale hele lånet nå

2.4.8 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor er gode hjelpemidler, for eksempel når du skal gi en instruksjon eller oversikt over komplisert informasjon.

2.4.9 Rett teksten direkte til leseren med et *du*

Dette kan du med fordel også gjøre i overskrifter og mellomtitler.

2.4.10 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

Dette skaper den mest naturlige kommunikasjonen i brevet.

2.4.11 Unngå passivuttrykk som gjør det uklart hvem som skal gjøre hva

Hvis kundene skal bli fornøyd på første forsøk, må de vite hva Lånekassen forventer av dem, og hva de kan forvente av oss.

2.4.12 Bruk ord og uttrykk som du tror leseren kjenner og forstår

Vær spesielt på vakt mot stammespråk og interne systemuttrykk som ikke sier leseren noe.

2.4.13 Forklar vanskelige ord og begreper

Når du må bruke et ord som du er usikker på om leseren forstår, skal du forklare.

2.4.14 Unngå tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Ofte velger vi å pakke sammen konkret informasjon og gjøre setningen mer abstrakt og komprimert enn nødvendig. En god løsning er ofte å skrive om med verb og pronomen som viser hvem som handler. Se mer om dette i punkt 1.3.10.

2.4.15 Ikke skriv så kort at tonen blir uvennlig eller informasjonen for knapp

Vi er ikke tjent med at kundene får for lite informasjon til å kunne gjøre det riktige, selv om de i prinsippet kan finne ut mye på egen hånd. Derfor skal vi, så langt det lar seg gjøre, konkretisere hva vi mener, og sørge for å gi god nok veiledning.

Godt eksempel

Lånekassen viser til brevet ditt av 12.10.09.

Vi kan vurdere vedtaket om omgjøring av stipend til lån for 2008 på nytt, dersom du kan dokumentere at hele eller deler av formuen tilhører barnet ditt. Se § 29-5 i forskriften om tildeling.

Før vi kan behandle saken, må du sende inn bekreftelse som viser at overformyndieriet disponerer formuen. Dersom overformyndieriet ikke disponerer formuen, må du dokumentere at den faktisk tilhører barnet.

2.4.16 Vær konkret når du beskriver plikter, vilkår og rettigheter

I praksis betyr det som regel å henvende seg direkte til leseren med et *du* og relatere informasjon til leserens konkrete situasjon.

2.4.17 Vær imøtekommende og serviceinnstilt når du avslutter brevet

Vis at du er åpen for spørsmål, og henvis til mer informasjon når det passer. Vær konkret i henvisningen, ikke vis bare til forsiden på nettsiden.

Godt eksempel

Du kan lese mer om tilbakebetaling på lanekassen.no/tilbakebetaling.

2.4.18 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.5 Tekstmeldinger og standard-e-poster til kunder

2.5.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.5.2 Skriv aktive setninger som viser hvem som handler, og hva som forventes av hvem

I tekstmeldinger og e-poster skal vi bruke et klart språk som ligger tett opp til det muntlige språket vårt. Vi skal derfor unngå stive passivformuleringer, ikke minst de som dekker til hvem som skal gjøre noe, eller hvor ansvaret ligger.

Passiv setning	Aktiv setning
Svarbrevet hentes på skolen ved skolestart.	Du kan hente svarbrevet på skolen din.
Resultatet kan sjekkes på Dine sider.	Sjekk resultatet på Dine sider.
Søknaden din er mottatt.	Vi har mottatt søknaden din.
Svar sendes skolen din.	Vi sender svaret til skolen din.

2.5.3 Bruk vennlighetsmarkører

Skriv på en vennlig og imøtekomende måte, for eksempel ved å skrive *Hei!* eller *Lykke til med studiene dette semesteret!* Vi bruker ikke smilefjes.

Tekstmelding uten vennlighetsmarkører	Tekstmelding med vennlighetsmarkører
Kontonummer mottatt.	Hei, vi har nå registrert kontonummeret ditt.
Vi mangler kontonummer for utbetaling.	Hei, vi mangler kontonummeret ditt for å kunne betale ut pengene dine.

I e-poster skal *Hei* stå på egen linje, og neste linje starter med stor forbokstav. *Hei* skal enten stå alene eller ha utropstegn etter seg, men ikke punktum eller komma.

2.5.4 Henvis videre til relevant informasjon

I tekstmeldinger skal vi ikke bruke mer enn 160 tegn, og det er derfor svært relevant å kunne henvis videre til informasjon på lanekassen.no og Dine sider. Også i e-poster henviser vi kundene videre til de kanalene vi ønsker at de skal bruke.

Eksempler på henvisning til relevant informasjon

Følg saken på Dine sider på lanekassen.no.

Du kan endre adressen din og bestille nytt svarbrev på Dine sider på lanekassen.no.

2.5.5 Bruk mellomtitler i e-poster

I e-postene bruker vi mellomtitler for å skape god oversikt for leseren.

E-post med mellomtitler:

Melding fra Lånekassen Kundenummer 12345678

Søknaden din er behandlet. For å få pengene må du signere gjeldsbrevet med smartkort på altinn.no.

Er adressen feil?

Du kan endre adressen og eventuelt bestille nytt gjeldsbrev / ny stipendmelding på Dine sider på lanekassen.no. Dette gjelder ikke de som har fått svarbrevet sendt til skolen.

Ny innlogging på Dine sider

Fra våren 2009 må du logge deg inn på Dine sider med MinID, en felles innlogging for offentlige tjenester.

Vennlig hilsen
Lånekassen

2.5.6 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.6 Dine sider, nettsøknader og arbeidsflaten for lærestedene

2.6.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.6.2 Lag overskrifter og mellomtitler som gir nok informasjon

Når leseren kommer til en ny side, skal overskriften fortelle hvilke handlinger leseren skal utføre i det aktuelle skjermbildet. Ett stikkord gir begrenset med informasjon, og det kan ofte fungere vel så godt med et spørsmål eller en hel setning som overskrift eller mellomtittel. Tar vi med et verb (*søk, finn, velg*), blir det lettere å få fram hva leseren skal eller kan gjøre.

Overskrifter med verb er særlig aktuelt på Dine sider og i arbeidsflaten for lærestedene. De elektroniske søknadsskjemaene skal ha overskrifter som er så presise som mulig. Ordet *søknad* skal alltid være med i hovedoverskriften.

Gode eksempler

Behandlingsstatus for søknad om stipend og lån (Dine sider)

Dette har du samtykket til tidligere (Dine sider)

Har du mistet regningen? Finn KID- og kontonummer her (Dine sider)

Søk etter brukere eller opprett en ny bruker (arbeidsflaten)

Oversikt over lærestedenes utdanninger (arbeidsflaten)

Søknad om stipend og lån til høyere og annen utdanning (nettsøknad)

Søknad om fast rente (nettsøknad)

2.6.3 Start gjerne med en ingress som setter leseren på rett spor

På enkelte sider trenger vi en kort ingress som gjør det enkelt for leseren å orientere seg på siden, og som får leseren til å føle seg velkommen. Går vi rett på en knapp mellomtittel eller hjelpetekst, får teksten fort en lite imøtekommende tone.

Eksempel på innledning som blir for knapp (skjerm bilde fra arbeidsflaten for lærestedene):

Liste over lærestedets undervisningsopplegg

Hjelpedokumenter for lærestedet:

3740 - DEN NORSKE BALLETHØYSKOLE				
Undervisningsopplegg	Behandlingskode	Deltidsprosent	Måneder med støtte i undervisningsåret	Skolepenger
DANS MED PEDAGOGIKK, BACHELOR	620010		10	J

Forslag til omskriving som gir litt mer veiledning:

Oversikt over lærestedets undervisningsopplegg

Her finner du informasjon om de undervisningsoppleggene lærestedet ditt tilbyr.

3740 - DEN NORSKE BALLETHØYSKOLE				
Undervisningsopplegg	Behandlingskode	Deltidsprosent	Måneder med støtte i undervisningsåret	Skolepenger
DANS MED PEDAGOGIKK, BACHELOR	620010		10	J

2.6.4 Tenk at ledetekstene er våre replikker i samtalen

Når vi skal ha kunder og samarbeidspartnere til å fylle inn informasjon i skjemaene våre, er det lurt å tenke på denne skriftlige dialogen som en samtale: Ledetekstene er Lånekassens replikker i samtalen, mens kunden eller samarbeidspartneren står for svarene. Vår oppgave blir dermed å stille de spørsmålene som gjør det enkelt for leseren å velge det rette alternativet eller fylle inn det korrekte svaret. Fordi regelverket er komplisert, må vi ofte stille flere oppfølgings spørsmål for å få det presise svaret vi trenger.

Ledetekstene skal være klart og enkelt formulert. Når vi bruker spørsmålsformuleringer og retter teksten direkte til leseren, unngår vi ofte at ledetekstene blir komprimerte og innforståtte. Når vi bruker en rekke av spørsmål som blir mer og mer spesifikke, unngår vi å samle for mye informasjon i én og samme setning, og det er større sjans for at ledeteksten blir klar og forståelig. Vil vi ikke bruke spørsmålsformuleringer, må vi sørge for at ledetekstene ikke blir for komprimerte eller gir for lite informasjon. En formulering som *Kryss av ved aldersbegrensning* sier leseren mye mindre enn spørsmålet *Er du 65 år eller eldre?* eller *Blir du 45 år før du er ferdig med utdanningen din?* Når de har svart på dette, kan de få informasjon om hva svaret innebærer (for eksempel at det er knyttet begrensninger til alder). I noen tilfeller er det vanskelig å lage gode, presise spørsmål som ivaretar alle detaljene i forskriften. Da kan det også være en løsning å legge mer av informasjonen i hjelpeteksten.

Hvis vi gir leseren klare alternativer, for eksempel i en nedtrekksmeny, kan vi i noen tilfeller tillate oss å formulere ledeteksten uten å ta høyde for alle misforståelsene som kan oppstå. *Hvor skal du studere?* blir for overordnet til å stå alene, men sammen med en nedtrekksmeny over lærestedene, gir det ikke muligheter for upresise svar.

Gode ledetekster (som ofte må fungere sammen med for eksempel en nedtrekksmeny eller et oppfølgingsspørsmål)

Ved hvilket lærested skal du studere?

Har du sluttet på én utdanning og begynt på en ny?

Har du barn under 10 år?

Er du norsk statsborger?

2.6.5 Rett teksten direkte til leseren med et *du*

I elektroniske medier er det nesten alltid én og én leser som forholder seg til teksten, og derfor skal vi stort sett rette teksten mot et *du*.

Godt eksempel (Dine sider)

Send inn dokumentasjon

For å kunne behandle søknaden din om rentefritak trenger Lånekassen skriftlig dokumentasjon som bekrefter grunnen til at du søker om rentefritak. Har du ikke dokumentasjonen tilgjengelig nå, kan du ettersende den på Dine sider senere eller sende den i posten.

Unntaket er kommunikasjonen med lærestedene – der kan det være tilfeller der det er naturlig å veksle mellom *du* og *dere*. I de tilfellene bruker vi *dere* når vi omtaler lærestedet som helhet, og *du* når vi gir instruksjoner og veiledning til den konkrete leseren.

Godt eksempel (informasjon om arbeidsflaten for lærestedene)

I arbeidsflaten overfører dere eksamensdataene på samme måte som før. Dersom du mangler tilgang til arbeidsflaten, tar du kontakt med lærestedets administrator.

2.6.6 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

Sørg for at Lånekassen ikke skjules bak passive formuleringer slik at det blir utydelig hvem som forventer hva, og hvem som skal gjøre hva. Veksler vi mellom *vi* og *Lånekassen* når vi omtaler oss selv, flyter teksten godt.

2.6.7 Unngå passivuttrykk som skjuler hvem som skal gjøre hva

Vær nøye med å vise hvilken rolle leseren har, og hvilken rolle Lånekassen har.

2.6.8 Vær konsekvent når du bruker begrepene *klikk*, *trykk* og *velg*

Når vi skal informere leseren om neste steg i søknads- eller arbeidsprosesser, skal vi være konsekvente i begrepsbruken. Vi bruker litt ulike begreper ut fra hvilken handling leseren skal utføre.

Vi bruker	Type handling	Godt eksempel
<i>klikk</i>	klikke på en lenke eller menyknapp	Klikk Neste for å gå videre i søknadsskjemaet.
<i>trykk</i>	bruke tastaturet	Trykk Enter for å starte på ny linje.
<i>velg</i>	velge fra en nedtrekksmeny	Velg utdanning i nedtrekksmenyen.

2.6.9 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor er gode hjelpemidler, for eksempel når du skal gi en instruksjon eller oversikt over komplisert informasjon.

Godt eksempel

For søkere **uten ungdomsrett** bruker vi eksamensdata til å

- vurdere søkeres faglige status når vi behandler søknader
- vurdere om det er grunnlag for å gjøre lån om til stipend
 - For **elever og privatister** blir lån omgjort til stipend for hvert enkelt fag som gir uttelling i årstimer dersom eksamenskarakter/standpunkt karakter er gitt i faget. Grunnlaget for omgjøringsbeløpet er årstimer for fag (fagkoder) og årstimer for kurs (kurskode).
 - For **lærlinger** blir lån omgjort til stipend når hele utdanningen er bestått.

2.6.10 Bruk ord og uttrykk som du tror leseren kjenner og forstår

Vær spesielt på vakt mot stammespråk og interne systemuttrykk som ikke sier leseren noe.

2.6.11 Forklar vanskelige ord og begreper

Velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige.

2.6.12 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.7 Sosiale medier

2.7.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.7.2 Formuler deg slik at teksten gir mening for flere

Når vi skriver i sosiale medier, vil vi noen ganger skrive til en stor målgruppe. Andre ganger vil vi skrive spesielt til én kunde, samtidig som vi vet at teksten blir lest av mange. Når vi har begrenset med plass, må vi prioritere hovedmålgruppen. Når det er mulig, skal vi likevel formulere oss slik at informasjonen gir mening for andre som også leser teksten.

Budskap som ekskluderer andre lesere	Budskap som inkluderer andre lesere
hei, for de som studerer i utlandet stemmer det, studerer du i Norge så kommer det et beløp per mnd.	Hei, studerer du i utlandet, stemmer det at du får pengene ved semesterstart. Studerer du i Norge, kommer det et beløp per måned.
Bra du fant det ut!	Bra du fant det ut! Er det flere der ute som lurert på MinID og innlogging hos Lånekassen, se lanekassen.no/minid .
vanlig postgang, så innen et par–tre dager :-)	Gjeldsbrevet blir sendt i posten, så du har det nok om et par–tre dager:-)

2.7.3 Henvis videre til relevant informasjon og relevante tjenester

Lenk gjerne til relevant informasjon på nettsidene og henvis til Dine sider. Siden det i mange sosiale medier er liten plass til å skrive, kan det også være relevant å lenke til eksterne sider med mer informasjon.

Eksempler på henvisning til relevant informasjon

Ja, du må alltid søke på nytt når du bytter skole. Du finner lenke til nettsøknaden for videregående på lanekassen.no.

2.7.4 Skriv enkelt og klart

I sosiale medier skal vi bruke et enkelt og ledig språk som ligger tett opp til det muntlige språket vårt. Vi følger retningslinjene i Lånekassens språkprofil for å bygge setninger som er så klare og forståelige som mulig.

Både helt korte og litt lengre setninger fungerer greit, men vi må ikke presse for mye informasjon inn i én og samme setning.

Mye informasjon i én setning	Klarere språk
Du må melde i fra, send brev via Dine sider og er alt i orden vil ikke dette ha noe å si for videre støtte	Du må melde fra ved å sende brev på Dine sider. Er alt i orden, påvirker det ikke støtten videre.
Hei, vi har aldri hatt ferdigfrankerte gjeldsbrev, før i tiden ble gj.brevet levert til skolen, men det er en stund siden nå :)	Hei! Før ble gjeldsbrevet levert til skolen, men vi har aldri hatt ferdigfrankerte brev.

2.7.5 Følg skrivereglene og bruk offisielle forkortinger

Vi skal bruke stor bokstav i begynnelsen av setningen og sette punktum til slutt. Vi skal også sørge for at vi har tekster på både bokmål og nynorsk.

Ikke normert skrivemåte	Normert skrivemåte
er postkassen merket? Hør ev. med Posten om det kan være noe krøll iht levering.	Er postkassen merket? Sjekk ev. med Posten om det kan være problemer med leveringen.
no går snart fristen ut for å søkje om utstyrsstipend, men har du ikkje søkt så har du framleis tid. Søk her http://bit.ly/3YPWhK	No går snart fristen ut for å søkje om utstyrsstipend. Men har du ikkje søkt, har du framleis tid. Søk her: http://bit.ly/3YPWhK .

2.7.6 Forklar vanskelige begreper

Velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige, og forklar dem du må bruke.

Gode forklaringer
Vi kan gi rentefritak (slette renter) under utdanning i visse tilfeller.
Gjør du et omvalg (bytter programområde), har du rett til ett ekstra år med støtte.
Ettergivelse er det samme som sletting av gjeld.

2.7.7 Bruk vennlighetsmarkører

Skriv på en vennlig og imøtekommende måte, for eksempel ved å skrive *Hei*. Vi bruker smilefjes med stor varsomhet, for eksempel når det ikke er plass til å uttrykke vennligheten med ord. Vi unngår ironi og annen humor fordi det lett kan bli misforstått.

Ulike vennlighetsmarkører

Hei

Lykke til med studiene!

Takk for at du bruker Dine sider.

2.7.8 Svar saklig på usaklige henvendelser

Når spørsmålet eller henvendelsen er usaklig, svarer vi alltid saklig.

Usaklige henvendelser	Saklige svar
Synes det er leit at hele klassen får svi fordi skolen er seint ute med å sende inn klasselister til @lanekassen . #olanordmann	@olanordmann Vi foreslår at du tar dette opp med skolen din. Hvis de synes ting skal være annerledes, kan de gjerne kontakte oss.
Har funne Norges treigaste organisasjon! La meg presentere @lanekassen ! Grrrr...	@karinordmann Hei, hvis du sier litt om hva det er du ikke er fornøyd med, skal vi forsøke å svare deg.

2.7.9 Ikke ta alle diskusjoner på nettet

Henvis til kundesenteret hvis problemstillingen gjelder få, eller hvis henvendelsen er for komplisert til å svare på i det sosiale mediet. Det kan også være tilfeller der vi må beskytte kundene våre litt hvis innspillene blir for personlige eller usaklige.

2.7.10 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.8 Informasjon til lærestedene

2.8.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.8.2 Lag en overskrift som viser hovedbudskapet i teksten

Ta utgangspunkt i den vurderingen du har gjort om hva som er det viktigste du vil oppnå med teksten. Formuler overskriften i tråd med dette. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede samlebegreper.

Overskrift som viser hovedbudskapet

Viktig at lærestedene kontrollerer støtterett ved utdeling av gjeldsbrev/stipendmelding

2.8.3 Vurder om det er nyttig å sette teksten i en sammenheng

Dersom det er viktig å vise gangen i en sak eller skape sammenheng for leseren på annen måte, kan du starte med å henvise konkret til en annen tekst eller for eksempel til et spørsmål. Dette er med på å gi teksten en vennlig og imøtekommende tone.

Godt eksempel

Vi viser til e-post sendt 09.02.2009 "Endring: Ny nettløsning for lærestedene". Vi ber deg **snarest mulig, og innen 3. mars 2009**, sende inn opplysninger per post om hvem som skal være administrator av arbeidsflaten (Lånekassens nye nettløsning) på ditt lærested. Bruk det vedlagte skjemaet.

2.8.4 Start med hovedbudskapet, som du har angitt i overskriften

Vi skal alltid vurdere om det er best å starte med hovedbudskapet. Når du vet hva du vil med teksten, er det lettere å prioritere stoffet. Trenger du for eksempel en konkret respons, er det viktig å få det fram så tidlig som mulig.

Godt eksempel

Godkjente undervisningsopplegg 2009–2010

Undervisningsoppleggene for 2009–2010 er nå godkjent, og disse ligger på arbeidsflaten, som blir tilgjengelig for lærestedene i løpet av uke 20.

2.8.5 Bruk presise og konkrete mellomtitler

Når du begynner på et nytt tema, start et nytt avsnitt. Hvert nye tema skal ha sin mellomtittel. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede begreper.

For generell overskrift	Mer spesifikk overskrift
Rapportering av eksamensdata	Nå kan dere rapportere eksamensdata
Bostipend	Individuell vurdering av bostipend

2.8.6 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor er gode hjelpemidler, for eksempel når du skal gi en instruksjon eller oversikt over komplisert informasjon.

Mye informasjon uten punktliste	Den samme informasjonen i en punktliste
<p>Hvert lærested utpeker en administrator</p> <p>Hvert lærested må utpeke en person som skal være administrator av deres tilgang til arbeidsflaten. Administratoren får brukernavn og passord av Lånekassen, og får tilgang til å opprette, endre og slette brukere av arbeidsflaten på sitt lærested. Hvert lærested skal ha én administrator, men kan ha flere brukere. Administratoren kan gjerne være en person som selv skal bruke arbeidsflaten.</p>	<p>Hvert lærested utpeker en administrator</p> <p>Hvert lærested må utpeke en person som skal være administrator av deres tilgang til arbeidsflaten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administratoren får brukernavn og passord av Lånekassen. • Administratoren får tilgang til å opprette, endre og slette brukere av arbeidsflaten på sitt lærested. • Hvert lærested skal ha én administrator, men kan ha flere brukere. • Administratoren kan gjerne være en person som selv skal bruke arbeidsflaten.

2.8.7 Rett teksten direkte til leserne med et *dere*

Varier mellom *dere*, *lærestedet/lærestedene* og navnet på det konkrete lærestedet når det er aktuelt.

Godt eksempel

Vi ber lærestedene om å informere elevene om at de må melde seg opp som privatister for å kunne ta offentlig eksamen etter den aktuelle læreplanen. Vi ber dere om å hjelpe til slik at de får meldt seg opp til alle eksamener innen fastsatte frister for skoleåret 2009–2010.

2.8.8 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

Det gir den mest naturlige kommunikasjonen.

2.8.9 Unngå passivuttrykk som gjør det uklart hvem som skal gjøre hva

Vær nøye med å vise hvilken rolle leseren har, og hvilken rolle Lånekassen har.

2.8.10 Bruk ord og uttrykk som du tror leseren kjenner og forstår

Vær spesielt på vakt mot stammespråk og interne systemuttrykk som ikke sier leseren noe.

2.8.11 Forklar vanskelige ord og begreper

Velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige.

2.8.12 Unngå tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Skriv om med verb. Da må du ofte bruke flere ord, men det er ikke noe problem så lenge teksten blir mer forståelig.

Eksempel på formuleringer med tunge substantiv	Omskriving med verb
Elevene klagde blant annet på <ul style="list-style-type: none">- manglende informasjon og veiledning om eksamensavlegging- manglende tilstedeværelse av lærere under klientbehandlinger- manglende tilstedeværelse av administrativt personale	Elevene klagde blant annet på <ul style="list-style-type: none">- at de ikke fikk nok informasjon og veiledning om hvordan de skulle avlegge eksamen- at lærerne ikke alltid var til stede under klientbehandlinger- at administrativt personale ikke alltid var til stede

2.8.13 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.9 Lanekassen.no og Innsida

2.9.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.9.2 Skriv for de leserne som kan minst om temaet

[Lanekassen.no](http://lanekassen.no) har mange ulike målgrupper, og det er derfor fare for at mange lesere ikke får informasjon som er tilpasset deres behov. Dette må vi løse ved å skrive slik at de aller fleste leserne våre kan forstå oss, og ved å lenke til mer detaljert informasjon.

Når vi skriver for Innsida, kan vi tillate oss å bruke flere interne begreper, og vi trenger ikke å forklare alle temaer like grundig. Vi skal likevel stille de samme kravene til tekstene på Innsida som til tekstene på lanekassen.no – vi viser respekt for kollegers tid ved å skrive klart og strukturere innholdet godt.

2.9.3 Start med det viktigste

På nettet er det ekstra viktig at vi går rett til hovedpoenget og starter med det viktigste i teksten. Leserne skal raskt kunne vurdere om informasjonen er relevant for dem eller ikke. Derfor skal du gå rett på det som er den viktigste informasjonen – sett fra målgruppens perspektiv. Denne måten å organisere innholdet på blir ofte kalt *omvendt pyramide* eller *prinsippet om fallende viktighet*.

2.9.4 Skriv en ingress som oppsummerer og gir oversikt over innholdet

Gode ingresser går rett på sak og får fram essensen i saken. På sider med omfattende og overordnet informasjon bør ingressen ikke bare oppsummere hovedbudskapet, men også gi oversikt over hva leserne kan finne av informasjon på nettsiden. Dette kan vi gjøre ved formuleringer av typen *Her kan du lese om ...*, *Her finner du ...* eller ved å stille spørsmål.

Ingresser som oppsummerer og gir oversikt

Du må melde fra om endringer

Du skal melde fra til Lånekassen hvis opplysningene du oppga i søknaden, ikke lenger stemmer.

Så mye kan du få

Alle studenter i fulltidsutdanning kan få 8 760 kroner i måneden. Borteboere kan få både stipend og lån, mens hjemmeboere får alt som lån. Bruk støttekalkulatoren til å regne ut hvor mye du kan få.

Utdanning i utlandet

Vil du bli en av 20 000 nordmenn som studerer i utlandet? Her kan du lese mer om hvilke krav du må oppfylle for å få støtte til utdanning i utlandet.

2.9.5 Formuler overskriftene slik at det blir lett for leseren å orientere seg i teksten

Overskrifter og mellomtitler er viktige veiskilt for leseren. Sørg for at hovedoverskriften og mellomtitlene inneholder de sentrale nøkkelordene som leserne ser etter, og at de gir nok informasjon. Den disposisjonen vi antyder i ingressen, skal vi følge opp videre i teksten. En tommelfingerregel er at hvert punkt i disposisjonen bør få hver sin informative mellomtittel.

Formen på mellomtitlene kan variere (påstand, spørsmål eller stikkord), men det er en fordel om de inneholder et aktivt verb. På denne måten blir det enklere å formidle hva leserne skal *gjøre*, og det blir enklere å gjøre stoffet levende.

Når det finnes ett svar på et spørsmål, gir vi hele svaret i mellomtitlene: *Søknadsfristen er 15. november*. Når informasjonen er mer nyansert og det finnes flere svar eller kategorier, bruker vi en påstand eller et spørsmål som leder leseren tydelig videre til den relevante informasjonen: *Så mye får du i lån* eller *Hvor mye får du i lån?*

Eksempel på tekst som ikke gir leseren umiddelbar oversikt over hvordan den er bygget opp, og hvilken informasjon som finnes her:

Opplysningsplikt

Du har plikt til å melde fra ved endring i forhold til det som ble opplyst på søknaden, og om avbrudd i utdanningen.

Du må melde fra til Lånekassen dersom du

- avbryter eller tar en pause i utdanningen
- skifter lærested eller endrer den faglige planen
- betaler mindre i skolepenger enn det du oppga i søknaden
- endrer bostedsadresse eller sivilstand

Den enkleste måten å melde fra til Lånekassen på, er å [sende oss en e-post inne på Dine sider](#).

Dersom du ikke melder fra om endringer, eller gir feil opplysninger, kan Lånekassen gjøre om stipend til lån og kreve at du umiddelbart betaler tilbake støtte du ikke skulle ha fått. Vi kan også nekte å gi deg mer utdanningsstøtte. Vi politianmelder grove tilfeller.

Forslag til omskriving:

Opplysningsplikt – du må melde fra om endringer

Du har plikt til å melde fra til Lånekassen hvis opplysningene du oppga i søknaden, er ufullstendige, eller hvis de ikke lenger stemmer. Du må også melde fra om andre endringer.

Du må melde fra til Lånekassen dersom du

- avbryter utdanningen eller tar en pause
- skifter lærested eller endrer den faglige planen
- betaler mindre i skolepenger enn det du oppga i søknaden
- endrer bostedsadresse eller sivilstand

Slik melder du fra

Den enkleste måten å melde fra til Lånekassen på, er å [sende oss en e-post inne på Dine sider](#).

Det får konsekvenser hvis du gir feil opplysninger

Dersom du ikke melder fra om endringer, eller gir feil eller ufullstendige opplysninger, kan Lånekassen gjøre om stipend til lån og kreve at du umiddelbart betaler tilbake støtte du ikke skulle ha fått. Vi kan også nekte å gi deg mer utdanningsstøtte. Vi politianmelder grove tilfeller.

2.9.6 Bruk punktlistor når det skaper god oversikt

Punktlistor gjør informasjonen oversiktlig og tilgjengelig og er spesielt effektivt på nett. Bruk punktlistor når du skal ramse opp noe eller gi en bruksanvisning eller veiledning. Husk at alle punktene bør ha samme form, og at tegnsettingen skal være korrekt (se også del 3).

2.9.7 Bruk meningsbærende lenketekster

Pass på at selve pekeren (lenketeksten) inneholder nok informasjon til at den gir mening hvis den leses opp. På denne måten blir sidene egnet for syntetisk tale for blinde og svaksynte.

Mange pekere i selve teksten kan gi leseren unødvendig mange valg underveis og gjøre teksten lite leservennlig. Vi skal bruke tekstlenker når vi ønsker at leseren skal utføre en konkret handling, for eksempel sende en søknad via Dine sider. Vi er varsomme med å bruke lenker i selve brødteksten bare for å vise at det finnes annen relevant informasjon om temaet.

Lenketekst som gir for lite informasjon

For mer informasjon om likningskontroll, inntekt og formue, [klikk her](#).

Lenketekst som gir nok informasjon

[Les mer om likningskontroll, inntekt og formue.](#)

2.9.8 Gjenta sentrale nøkkelord

Vi måler jevnlig hvilke triggerord leserne våre søker etter, og denne statistikken skal vi bruke når vi skriver tekst til [lanekassen.no](#). *Triggerord* er de stikkordene leserne har i hodet når de kommer til nettstedet, og som beskriver det de leter etter. Skal vi kommunisere effektivt, må vi kjenne til og bruke disse sentrale ordene i tekstene. Vi skal ikke være redd for at teksten blir lite variert – det viktigste på nettsidene er ikke at språket er variert, men at informasjonen når fram til de relevante leserne.

2.9.9 Unngå tunge ord vi ikke ville brukt i talespråket

På nettet skal vi være veldig forsiktige med å bruke ord som folk flest ikke har i sitt vanlige vokabular. Dermed skal vi unngå alderdommerlige, typisk skriftlige ord som *vedrørende* og *samt*.

2.9.10 Henvend deg direkte til leseren ved å skrive *du* og ved å bruke *Lånekassen* og *vi*

Vi unngår å bruke *man*.

2.9.11 Skriv aktive setninger som får fram hvem som handler

Vi skal unngå passivuttrykk som *det informeres*, *lånet utbetales* og *skjemaet leveres arbeidsgiver*. På Innsida er det i mange tilfeller viktig å få tydelig fram hvem som gjør hva, for eksempel når vi beskriver rutiner eller gir en innføring i hvilke rettigheter vi har som arbeidstakere. I slike tilfeller egner et aktivt språk seg best, gjerne i kombinasjon med punktlistor.

2.9.12 Vær så konkret som mulig, og gi eksempler

Et konkret språk med eksempler og konkretiseringer gir leseren knagger å henge overordnet informasjon på. Dermed blir det også lettere for leseren å vurdere om informasjonen er relevant eller ikke.

Eksempel som spesifiserer hva vi legger i *annen utdanning*:

Med annen utdanning mener vi utdanninger som

- folkehøgskoler
- fagskoler (bibelskoler, kunstsikoler, IT-skoler og korte, yrkesrettede utdanninger ved private skoler)
- grunnskole for voksne som har rett til slik utdanning etter opplæringsloven § 4A-1
- videregående opplæring for voksne som har rett til slik utdanning etter opplæringsloven § 4A-3

2.9.13 Ikke bruk kursiv og understreking

I nett-tekster skal vi aldri bruke kursiv fordi det er vanskelig å lese på skjerm. For å unngå forvirring om hva som er lenker og ikke, bruker vi bare understreking i selve lenketeksten. Dersom vi ønsker å utheve et ord eller en setning, skal vi heller bruke fet skrift.

2.9.14 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.10 Pressemeldinger

2.10.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.10.2 Formuler hovedbudskapet i overskriften

Gode eksempler

Renten i Lånekassen på bunnivå

Klarspråksprisen til Lånekassen

Flere studenter drar ut av Norge

Studielånsrenten settes ned

2.10.3 La ingressen gjenta overskriften med litt flere ord

Mediene skal kunne klippe ingressen rett inn og få med seg hovedbudskapet.

Gode eksempler

Renten på studielånet settes ned

Den flytende renten på studielån synker til 5,9 prosent fra 1. april 2009.

Flere studerer i utlandet

For første gang på flere år er det en oppgang i antall studenter som velger å ta utdanningen sin i utlandet. Det var 21 629 studenter som valgte å ta deler av eller hele utdanningen i utlandet forrige studieår, det er en oppgang på om lag fem prosent.

2.10.4 Sørg for at hvert viktige poeng i teksten har sitt eget avsnitt

Skill gjerne ut sitater.

2.10.5 Sett de viktigste poengene først i teksten, de mindre viktige lenger ned

Det skal være mulig å stryke tekst nederst uten å gå glipp av noe sentralt.

2.10.6 Bruk presise og konkrete mellomtitler

Prøv å unngå generelle begreper som ikke angir innholdet presist nok.

2.10.7 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Godt eksempel

Mulig å binde renten fra 1. januar

Lånekassen tilbyr også fast rente for tre, fem og ti år. Satsene for fast rente fra 1. januar er:

- 3 års bindingstid: 4,6 prosent
- 5 års bindingstid: 4,8 prosent
- 10 års bindingstid: 5,2 prosent

Søknadsfristen for å binde renten er 10. januar.

2.10.8 Omtal Lånekassen ved navn, men bruk gjerne vi i sitater

Bruk navnet vårt aktivt som en del av profileringen, men sørg for at sitater ikke blir for stive ved at vi bare omtaler oss selv i tredje person. Når du siterer en person, introduserer du hele navnet først. Etterpå bruker du bare etternavnet.

2.10.9 Bruk ord og begreper som du tror leserne kjenner og forstår

Forklar vanskelige ord og begreper. Velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige.

Det helt korrekte her ville vært "utdanningslån", men det er ikke det begrepet folk flest kjenner og bruker:

Studielånsrenten settes ned

Den flytende renten på studielån synker til 5,9 prosent fra 1. april 2009.

2.10.10 Skriv enkle setninger uten unødvendige og tunge substantiver

Tung setning

Neste fastsettelse av flytende rente vil offentliggjøres i april og være gjeldende fra 1. juli.

Forslag til omskriving

Ny sats for flytende rente offentliggjøres i april. Den vil gjelde fra 1. juli.

2.10.11 Gi service til leseren

Henvis til mer informasjon, og oppgi alltid de aktuelle kontaktpersonene.

2.10.12 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.11 Stillingsannonser

2.11.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.11.2 Lag en overskrift som fenger målgruppen

Stillingstittelen er ofte det beste alternativet, men vi kan også vurdere andre virkemidler:

Statens forurensningstilsyn (SFT) er et direktorat under Miljøverndepartementet med 300 ansatte på Heltøy i Oslo. SFT jobber for en forurensetingsfri framtid. Vi ivaresetter forurensningspolitikken og er ansvarlig, vokter og forvalter for et bedre miljø. De viktigste arbeidsområdene våre er klima, miljøgifter, vann og hav, luftforurensning og gull.

sft: **Rene havner og fjorder i Norge!**
Vi søker leder til viktig satsingsområde

Vi har ansvaret for å følge opp regjeringens politikk for å rydde opp i forurenset sjøbunn, blant annet arbeidet med oppfølging og gjennomføring av helhetlige tiltaksplaner for de mest forurensete områdene. Fagområdet har stort eksternt fokus og det er viktig at vi framstår med troverdighet, tydelighet og evne til å skape konstruktive og gode relasjoner, i tillegg til å oppnå resultat med god framdrift og kvalitet.

Se fullstendig utlysning på www.sft.no. Søknadsfrist 6. april.

Statens forurensningstilsyn, Postboks 8100 Dep, 0032 Oslo

Lånekassens slagord, *Vi gjør utdanning mulig!*, kan gjerne få en sentral plass i stillingsannonser.

2.11.3 Bruk ingressen til å motivere for å jobbe i Lånekassen

Hvorfor trives de ansatte, hva er det som gir mening i hverdagen, hva kan medarbeiderne få være med på å skape? Har du gode svar på dette, har du gode poenger til en stillingsannonse.

Godt eksempel

Vil du være med på å sikre informerte og fornøyde kunder ved å svare på telefoner?

2.11.4 Ikke overdriv bruken av punktliste

Det er viktig å skape oversikt, men like viktig å vekke følelser. Skriv noen hele setninger for å skape sammenheng og en varmere tone i teksten.

Vanlig bruk av punktliste i stillingsannonse

Arbeidsoppgaver

- kundeinformasjon/støtte på telefon
- skape resultater sammen med teamet og lederen
- faglig kvalitet i svar på henvendelser
- profesjonalitet og effektivitet

Forslag til omskriving

Dette skal du gjøre

Du skal gi kundene informasjon og veiledning på telefon. Sammen med lederen og kollegene dine finner du gode arbeidsmetoder og løsninger. Du må være profesjonell og effektiv og kunne gi faglig riktige svar.

2.11.5 Bruk konkrete og motiverende mellomtitler

Vurder alternativer til de vanligste. Det er lov å være litt utradisjonell i en stillingsannonse, det viktigste er å markedsføre Lånekassen som arbeidsplass.

De vanligste	Verdt å vurdere
Arbeidsoppgaver	Dette skal du gjøre
Personlige egenskaper	Vi ønsker oss en god kollega
Kvalifikasjoner	Dette må du kunne
Vi tilbyr	Hos oss får du

2.11.6 Henvend deg direkte til leseren og bruk *du* og *dere*

Dette er viktig for å skape en relasjon til potensielle søkere, de må føle seg velkomne.

2.11.7 Varier mellom *Lånekassen* og *vi* når du omtaler oss

Dette er også med på å skape en relasjon til målgruppen, og gjør kommunikasjonen naturlig.

2.11.8 Vær forsiktig med stillingsannonse-klisjeene

Ikke gjør teksten usynlig ved å bruke de samme ordene som alle andre. Bruk språket til å vise at Lånekassen er en moderne og attraktiv arbeidsplass.

Eksempler på klisjeer: *spennende, utfordrende, selvstendig, ansvarsbevisst, resultatorientert osv.*

Alternativet til disse klisjeene er å være konkret: Hva er det som gjør oppgavene så spennende? Hvorfor er det viktig å være selvstendig? Hva slags resultater er det jeg skal skape? Det er ikke plass til å svare på alle disse spørsmålene i en annonse, men prioriter heller de punktene dere virkelig kan svare godt på. Hvis du ønsker å vise til Lånekassens verdier (respekt, åpenhet, kvalitet, ansvar), bør du prøve å være konkret om hva det betyr i hverdagen. En liste med verdier imponerer de færreste.

2.11.9 Skriv enkle setninger uten unødvendige og tunge substantiver

Tungt	Lettere
Formelle kvalifikasjoner er ikke tilstrekkelig til å skape god leveringsevne. Den enkeltes holdninger er det viktigste kriteriet for at regnskapskontoret skal nå sine mål.	Vi når målene våre når du og de andre medarbeiderne trives og er motivert. Innstilling og innsatsvilje er like viktig for oss som formelle kvalifikasjoner.

2.11.10 Ikke skap avstand med stive standardformuleringer

Eksempel	Forslag
Det er et personalpolitisk mål at arbeidsstokken skal avspeile befolkningen generelt. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn å søke.	Vi ønsker oss medarbeidere som speiler befolkningen. Vi oppfordrer derfor spesielt personer med innvandrerbakgrunn å søke.

2.11.11 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.12 Brosjyrer og kampanjer

2.12.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.12.2 Velg en overskrift eller tittel som setter leseren på sporet

En brosjyre som gir generell informasjon om en ordning eller en rutine i Lånekassen, bør ha en tittel som viser mest mulig konkret hva leserne kan finne når de åpner brosjyren. I en annonse eller en plakat har vi oftere et behov for å skape oppmerksomhet eller oppmuntre til handling, og da kan vi velge et annet kommunikasjonsgrep som for eksempel spiller på nysgjerrighet eller humor.

Gode eksempler på titler og overskrifter

Slik betaler du tilbake studielånet

Problemer med å betale studielånet?

Hvis du blir syk under utdanningen

Vi har penger til deg!

2.12.3 Bruk mellomtitlene til å formidle viktige budskap

Mellomtitlene i en brosjyre bør ikke bare være stikkord og samlebegreper, men formidle noe helt sentralt om hva kunden skal lære eller bli oppmerksom på. Hvilke spørsmål vet vi at kundene har om akkurat dette temaet? Ta gjerne utgangspunkt i det når du disponerer brosjyren.

Det kan være en nyttig øvelse å sette opp mellomtitlene i en brosjyre som en liste og se om de til sammen gir et helhetlig bilde av det du ønsker å formidle. Gjør de det, fungerer mellomtitlene godt.

Mellomtitler med upresist innhold	Mellomtitler med mer innhold
Foreldrepenger fra Nav	Foreldrepenger fra Nav påvirker støtten fra Lånekassen
Foreldrestipend	Slik søker du om foreldrestipend
Sen betaling	Sen betaling er dyrt
Rentefritak	Vi kan slette renter
Oppsigelse	Oppsigelse er første steg mot inkasso

2.12.4 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor er gode hjelpemidler, for eksempel når du skal gi en instruksjon eller oversikt over komplisert informasjon.

Eksempel

Konsekvenser dersom du ikke ordner opp:

- Renten på lånet ditt stiger med ett prosentpoeng, og du risikerer økte omkostninger.
- Statens innkrevingsentral (SI) kan igangsette tvangsinnkreving og ta trekk i lønn eller trygd, eller ta pant i eiendelene dine.
- Du kan få betalingsanmerkninger og dermed problemer med å få andre lån. Du kan miste all rett til stipend og lån.
- Gjelden blir permanent overført til SI etter langvarig mislighold (tre år). Da mister du alle rettigheter i Lånekassen.

2.12.5 Rett teksten direkte til leseren med et *du*

Det kan du med fordel også gjøre i overskrifter og mellomtitler.

2.12.6 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

Det skaper den mest naturlige kommunikasjonen.

2.12.7 Unngå unødvendige passivuttrykk

Vær tydelig om hva kunden skal gjøre, og hva som er Lånekassens ansvar.

2.12.8 Bruk ord og uttrykk som du tror leseren kjenner og forstår

Vær spesielt på vakt mot stammespråk og interne systemuttrykk som ikke sier leseren noe. Forklar vanskelige ord og begreper, og velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige.

2.12.9 Unngå tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Oftest velger vi å pakke sammen konkret informasjon og gjøre setningen mer abstrakt og komprimert enn nødvendig. En god løsning er ofte å skrive om med verb og pronomen som viser hvem som handler. Se mer om dette i punkt 1.3.9.

2.12.10 Vær konkret når du beskriver plikter, vilkår og rettigheter

I praksis betyr det som regel å henvende seg direkte til leseren med et *du* og relatere informasjon til leserens konkrete situasjon, gjerne med eksempler.

Godt eksempel

Det spiller ingen rolle om du har inntekt fra en ekstrajobb eller har formue. Har du derimot lærlinglønn, trygd eller pensjon, får du mindre i stipend. For hver krone du har i slik inntekt, får du 60 øre mindre i stipend. Les mer på lanekassen.no.

2.12.11 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.13 Brev til andre virksomheter

2.13.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.13.2 Lag en overskrift som viser hovedbudskapet i teksten

Ta utgangspunkt i den vurderingen du har gjort om hva som er det viktigste du vil oppnå med teksten. Formuler overskriften i tråd med dette. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede samlebegreper.

Godt eksempel på overskrift

Forslag til ny finansieringsordning for voksne med rett til grunnskoleopplæring

2.13.3 Start lengre brev med et sammendrag

Lange brev bør ha et innledende sammendrag. Et sammendrag er ikke det samme som en innledning, men er et avsnitt som oppsummerer hovedinnholdet i brevet.

Et godt sammendrag inneholder

1. hovedbudskapet (for eksempel forslaget, konklusjonen eller essensen i kommentarene)
2. en kort oppsummering av bakgrunnen for hovedbudskapet
3. viktige forbehold eller nyanseringer
4. det mottakeren eventuelt skal gjøre, med frister

2.13.4 Start med hovedbudskapet, som du har angitt i overskriften

Brevene til andre virksomheter kan være lengre utredninger om et tema eller en sak med en lang forhistorie og mange momenter. Likevel skal vi ikke nødvendigvis begynne med begynnelsen, men løfte opp det som er hovedbudskapet i akkurat denne teksten. Gjenta gjerne essensen fra overskriften med litt andre ord.

Etter at du har formulert hovedbudskapet, kan du gjøre rede for bakgrunnen og begrunnelsen.

Uppreis innledning

I brev av 11.08.08 fra daværende Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet ble det oppnevnt et utvalg som skulle utrede finansiering av livsopphold under etter- og videreutdanning. (...)

Innledning som går rett på hovedbudskapet

Lånekassen foreslår en ny finansieringsordning for voksne med rett til grunnskoleopplæring. Forslaget går ut på at ...

2.13.5 Bruk presise og konkrete mellomtitler

Når du begynner på et nytt tema, start et nytt avsnitt. Hvert nye tema skal ha sin mellomtittel. En tommelfingerregel er at det bør være minst tre mellomtitler per side i et brev. Vær så konkret som mulig, prøv å unngå overordnede begreper.

For generell mellomtittel	Mer spesifikk mellomtittel
Særlige forhold	Lånekassens vurdering av NNs særlige forhold
Vedrørende advokat NNs brev	Kommentarer til advokat NNs brev

2.13.6 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor er gode hjelpemidler, bruk det gjerne oftere i brev til andre virksomheter.

2.13.7 Rett gjerne teksten direkte til leserne med et *dere*

Det er ingenting i veien for å skrive *dere* til andre virksomheter hvis det ikke er tvil om hvem *dere* er. Å veksle mellom pronomenet *dere* og navnet på virksomheten gir en naturlig og direkte kommunikasjon. Det er imidlertid ikke noe krav at du skal gjøre det, se an målgruppen din.

Godt eksempel – brev til lærested

Vi viser til brevet vårt av 23. juni 2008 og svaret fra dere av 15. august 2008.

2.13.8 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

For lite variasjon gir et stivt inntrykk	Mer naturlig uttrykksmåte
Som nevnt gir Lånekassen støtte ut fra hvilke og hvor mange fag den enkelte eleven skal ta. Lånekassen gir ikke støtte til fag som eleven har fått fritak for.	Som nevnt gir Lånekassen støtte ut fra hvilke og hvor mange fag den enkelte eleven skal ta. Vi gir ikke støtte til fag som eleven har fått fritak for.
Videre ser Lånekassen at det var uheldig at Lånekassen i sitt første avslag ga feil informasjon.	Videre ser vi at det var uheldig at vi i vårt første avslag ga feil informasjon.

2.13.9 Unngå unødvendige passivuttrykk

Passiv	Aktiv
Det ble ikke ansett grunnlag for å gjøre unntak i denne saken.	Vi fant ikke grunn til å gjøre unntak i denne saken.

2.13.10 Skriv moderne norsk

Unngå gammelmodige ord og uttrykk som gir teksten et unødvendig stivt preg.

Gammelmodige ord	Mer moderne norsk
Vi ser likevel at vi ikke fullt ut har besvart advokat NNs anførsler <u>vedrørende</u> betalingsplan og rentebelastning.	Vi ser likevel at vi ikke fullt ut har besvart advokat NNs anførsler <u>om</u> betalingsplan og rentebelastning.
Dette kan være vanskelig å forstå for mange <u>da</u> støttebeløpene og reglene er ulike i de to forskriftsdelene.	Dette kan være vanskelig å forstå for mange <u>fordi</u> støttebeløpene og reglene er ulike i de to forskriftsdelene.

2.13.11 Skriv ryddige setninger med færrest mulig innskudd

Uryddig setning med mange innskudd	Informasjonen fordelt på flere setninger
Årsaken til at klagen som gjaldt tilbakebetaling ut fra advokatens anførsler ikke ble lagt fram for klageinstansen, kan ha sin bakgrunn i NNs søknad om betalingsutsettelse og rentefritak av 01.01.08, der Lånekassen i sitt svar innvilget betalingsutsettelse og ga orientering om vilkårene for rentefritak.	Som advokaten påpeker i anførslene sine, ble ikke klagen som gjaldt tilbakebetaling, lagt fram for klageinstansen. Grunnen til det kan være at NN søkte om betalingsutsettelse og rentefritak 01.01.08, og at Lånekassen innvilget betalingsutsettelse. Vi ga samtidig en orientering om vilkårene for rentefritak.

2.13.12 Unngå tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Ofte velger vi å pakke sammen konkret informasjon og gjøre setningen mer abstrakt og komprimert enn nødvendig. En god løsning er ofte å skrive om med verb og pronomen som viser hvem som handler. Se mer om dette i punkt 1.3.10.

Tunge formuleringer	Omskriving med verb
Lånekassen har <u>gjort en vurdering</u> av NNs situasjon.	Lånekassen har <u>vurdert</u> NNs situasjon.
Antall kunder og saker <u>viser</u> som forventet <u>en økning</u> .	Som forventet <u>øker</u> antallet kunder og saker.

2.13.13 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

2.14 Andre dokumenter

(for eksempel anbudsdokumenter, interne dokumenter osv.)

2.14.1 Start skriveprosessen med å gå gjennom spørsmålene i punkt 2.2

Ha klart for deg hvem du skriver til, og hva du vil med teksten.

2.14.2 Gi dokumentet et navn som viser tydelig hva det skal brukes til

Vær konkret og presis, slik at teksten lett kan skilles fra andre tekster av samme type.

For generelt navn	Mer spesifikt navn
Anbudsforespørsel	Forespørsel om kjøp av språkkonsulenttjenester og kurs/opplæring
Beslutningsnotat	Hvilket saksbehandlingssystem skal Lånekassen kjøpe? Et beslutningsnotat

2.14.3 Start med et sammendrag

Denne typen dokumenter er som oftest skrevet for å forberede en handling, og leseren vil lettere kunne sette seg inn i bakgrunnsstoff og argumentasjon hvis retningen for dokumentet er staket ut allerede fra starten. Et kort sammendrag er god service til leseren og gjør det enklere å ta en beslutning eller gjøre det som kreves.

Et sammendrag bør inneholde

1. hovedbudskapet (oppdraget, problemstillingen, anbefalingen osv.)
2. en veldig kort oppsummering av bakgrunnen og hovedargumentene
3. eventuelle forbehold og nyanseringer
4. det leseren skal gjøre, med frister

2.14.4 Sørg for logisk disposisjon og konkrete mellomtitler

Dobbelsjekk at ikke mellomtitlene overlapper hverandre og gjør det vanskelig å finne fram til riktig informasjon. Hva er leseren mest interessert i å finne? Beslutningstakeren vil lete etter argumentene og konsekvensene av forslaget, leverandøren vil lete etter hva som helt konkret kreves av tilbudet. Er dette lett å finne, eller er det spredd over flere avsnitt? To mellomtitler som *Oppdragsbeskrivelse* og *Omfang av oppdraget/kjøpet* kan i prinsippet inneholde den samme informasjonen. Et godt tips er å lage helt konkrete mellomtitler som *Dette er oppdraget* og *Dette skal tilbudet inneholde*, og så liste opp alle relevante punkter.

Godt eksempel

Dette er oppdraget

Lånekassen ønsker å kjøpe konsulentbistand på disse to områdene:

1. oppdragspakke A: utvikle ny språkprofil og lage en veiledning for språket i Lånekassen
2. oppdragspakke B: holde intern opplæring av den nye språkprofilen for alle Lånekassens ansatte

2.14.5 Bruk punktlistor for å skape oversikt

Punktlistor hjelper leseren med å rydde opp i momentene.

2.14.6 Rett teksten direkte til leseren der det er naturlig

Når du skriver til en klart definert mottaker (ledergruppen, leverandørene), kan du gjerne bruke *dere*. På den måten vil teksten oppleves mer relevant for leseren.

Godt eksempel

Fagavdelingen ber om at regionkontorene går nøye gjennom dette notatet, og at dere ber om mer informasjon hvis dere trenger det.

2.14.7 Varier mellom *vi* og *Lånekassen* når du omtaler oss

Godt eksempel

Lånekassen har en visjon om å bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten. Det krever at vi også moderniserer språket vårt.

2.14.8 Unngå passivuttrykk som gjør det uklart hvem som skal gjøre hva

Vær tydelig på hva du forventer av leseren, og hva som er Lånekassens rolle.

2.14.9 Velg bort vanskelige begreper som ikke er nødvendige

Skriv heller om hvis du ikke finner noe enkelt og godt synonym.

Unødvendig vanskelig begrep

Et bedre alternativ

Kursene skal holdes på Lånekassens lokasjoner.

Kursene skal holdes på Lånekassens regionkontorer.

2.14.10 Skriv ryddige setninger med færrest mulig innskudd

Presenter momentene for leseren på en logisk måte, ikke press for mange forbehold, nyanseringer og liknende inn mellom stor bokstav og punktum. Del heller opp i flere, kortere setninger.

2.14.11 Unngå tunge og tettpakkede uttrykk og formuleringer

Ofta velger vi å pakke sammen konkret informasjon og gjøre setningen mer abstrakt og komprimert enn nødvendig. En god løsning er oftå å skrive om med verb og pronomen som viser hvem som handler. Se mer om dette i punkt 1.3.10.

Tung formulering	Et bedre alternativ med flere verb
Leverandøren skal beskrive arbeidsmetodikk for <u>gjennomføring av arbeidet</u> .	Leverandøren skal beskrive hvilken metode de bruker når <u>de gjennomfører arbeidet</u> .

2.14.12 Les gjennom teksten til slutt

Er all nødvendig informasjon med? Er språket klart og forståelig? Sørg for at teksten er korrekt. Følg rettskrivings- og tegnsetningsreglene i del 3.

3 Tegnsetting og rettskriving

Vi har valgt ut noen sentrale temaer innenfor tegnsetting og rettskriving som er spesielt aktuelle for den typen tekster vi skriver. De fleste retningslinjene er offisiell norsk rettskriving, og noen er valg Lånekassen har tatt innenfor rettskrivingen.

3.1 Valgfrie former

Det er stor valgfrihet i norsk rettskriving, mange ord kan skrives riktig på flere måter. I Lånekassen har vi tatt noen valg som gjelder enkelte ord (se nedenfor), ellers kan hver enkelt velge for seg. Den bokmålsvarianten som Lånekassen foretrekker, er det moderate bokmålet, men grensen mellom moderat og radikalt er uskarp. For noen er det radikalt å skrive *kasta og husa*, for andre er det ikke det. Som en generell regel kan vi si: Velg den formen du tror de fleste vil stusse minst ved.

For disse ordene har Lånekassen tatt et valg:

fram, ikke *frem*
likning, ikke *ligning*
renten, ikke *renta*
utdanning, ikke *utdannelse* (gjelder også en del andre -elseord, som *forkortelse/forkorting*)
Lånekassen, ikke *Lånekassa*

Utover disse enkeltordene står hver medarbeider fritt til å velge de formene som oppleves naturlig. Kravet er at du er konsekvent innenfor hver enkelt tekst. Har du for eksempel valgt å skrive *gruppa* og ikke *gruppen*, må du gjøre det konsekvent gjennom hele teksten. Det samme gjelder når du velger mellom for eksempel *lignende* eller *liknende* og *ba* eller *bad*. Det er likevel nok å være konsekvent innenfor hvert enkelt ord. Det innebærer at du godt kan kombinere *sola* med *klokken*. Men hvis du for eksempel har valgt formen *liknende*, skal du også skrive *sammenlikne*, *likne på* og så videre.

Når du skriver fritekst i kombinasjon med standardtekst, skal du velge de formene som er brukt i standardteksten. På nettet skal du også bruke de formene som allerede er brukt tidligere på nettstedet. Dette gjelder både for samme meny punkt og nettstedet generelt.

3.2 Formatering

Virkemidler som *kursiv*, **fet**, understreking og STORE BOKSTAVER har større effekt jo sjeldnere du bruker dem. Overdriver du, blir teksten slitsom å lese, og virkemidlene mister også funksjon.

Vær konsekvent, og ikke bruk understreking og fet om hverandre hvis de har samme oppgave i teksten. Det er bedre å systematisere teksten ved å bruke underoverskrifter enn å markere mange løse ord i løpende tekst. Husk at du ikke skal bruke STORE BOKSTAVER i overskrifter. Når vi bruker store bokstaver, likner "ordbildene" mer på hverandre, og dermed blir teksten vanskeligere å lese.

3.3 Store og små forbokstaver

Generelt er liten forbokstav det vanlige på norsk. Stor forbokstav der det ikke skal være det, er en av de vanligste rettskrivingsfeilene. Hvis du er i tvil, er liten forbokstav veldig ofte det riktige.

Lover, forskrifter og lovhenvisninger: Både fullstendige lovnavn og kortformer skrives alltid med liten forbokstav. Alle kortformene har egne bokmåls- og nynorsknavn, mens det fullstendige navnet

følger målformen i selve loven eller forskriften. Offisielle kortformer står i parentes etter det fullstendige navnet.

Avdelinger, enheter, prosjekter og programmer: Alle interne navn i Lånekassen skal skrives med liten forbokstav. Det gjelder både avdelinger, enheter, prosjekter og programmer. Unntaket er hvis for eksempel prosjektet har fått et egennavn, som *Modulis-prosjektet*. Men da skal det altså skrives med bindestrek. Interne forkortelser som *FAG*, *SAK* og *ADA* skrives med store bokstaver.

Eksempel

Det er kundetjenesteavdelingen som har ansvaret for språkprosjektet.

Stat, stell og styre: Det aller meste har liten forbokstav: *staten*, *statsministeren*, *regjeringen*, *departementet*, *fylkeskommunen*, *kommunen*, *nasjonalbudsjettet*, *folkeregisteret*, *ordføreren*, *politiet*, *rådmannen*, *skifteretten* osv.

Når stilling og institusjon har samme navn: Stillingen har liten forbokstav, institusjonen har stor.

Eksempel

rådmannen (= personen)

Rådmannen (= institusjonen)

fylkesmannen (= personen)

Fylkesmannen (= institusjonen)

riksadvokaten (= personen)

Riksadvokaten (= institusjonen)

Institusjoner med flere ledd i navnet: Det første leddet har stor forbokstav, det neste har liten.

Eksempel

Statistisk sentralbyrå

Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet

Statens lånekasse for utdanning

Oslo kemnerkontor

Stillingstitler har alltid liten forbokstav. Det gjelder både i brev, i e-poster, på visittkort og i stillingsannonser.

Eksempel

administrerende direktør Bertil Tiusanen

kong Harald

3.4 E-postsignatur og nettdresser

I Lånekassen bruker vi denne e-postsignaturen i Outlook (ikke til kundene):

Vennlig hilsen
Fornavn Etternavn
stilling
Lånekassen

Telefon: 22 72 67 xx-36
Postboks 191 Økern, 0510 OSLO
lanekassen.no

Husk at det skal være punktum etter en nettdresse når den står til slutt i en setning. Vi bruker ikke *www* foran nettdresser i løpende tekst.

Eksempel

Du finner mer informasjon om dette på lanekassen.no.

3.5 Forkortinger

Ikke bruk interne og uvanlige forkortinger. Vanligere forkortinger kan du bruke av og til, særlig de som nesten er mer ukjente når de er skrevet helt ut, slik som *og så videre* og *jamfør*. I tabeller er det også greit å bruke forkortinger. Men ikke overdriv, en tekst full av forkortinger er vanskelig å lese.

Sørg dessuten for å skrive forkortingene korrekt. De fleste forkortinger skal ha punktum. De viktigste unntakene er forkortinger for mål, vekt og myntenhet.

Disse forkortingene skal ha punktum:

blant annet – bl.a.
diverse – div.
det vil si – dvs.
etasje – et.
eventuelt – ev. (NB!)
for eksempel – f.eks.
jamfør – jf. (NB!)
klokka – kl.
med hensyn til – mht.
med mer – m.m.
minimum – min.
måned – md. (NB!)
på grunn av – pga.
vei, veien – v.

Disse forkortingene for mål, vekt og myntenhet skal ikke ha punktum:

kroner – kr
meter – m
minutt – min
sekund – s
kilo – kg

På Språkrådets hjemmesider finner du en fullstendig liste over vanlige norske forkortinger: sprakradet.no/Sprakhjelp/Rettskriving_Ordbøker/Skriveregler_og_grammatikk/Forkortinger/

3.6 Datoer

Den offisielle norske skrivemåten for datoer har den tradisjonelle rekkefølgen dag-måned-år.

Skriv slik	Ikke skriv slik
17. mai 2010	170510
17.05.2010	2010-05-17
17.05.10	17/05 2010
17.5.2010	
17.05. eller 17.5.	

3.7 Klokkeslett og tidsrom

Vi skriver klokkeslett med eller uten punktum, men ikke med kolon. Mellom klokkeslett som angir et tidsrom, skal det stå tankestrek (ikke bindestrek) uten mellomrom på hver side. Bruker du ordet *fra* når du skal angi et tidsrom, må du også bruke *til*.

Skriv slik	Ikke skriv slik
09.15	09:15
0915	
klokken 10.15–11.15 (med tankestrek)	klokken 10.15 - 11.15 (med bindestrek)
skoleåret 2009–2010 (med tankestrek)	skoleåret 2009–10
fra klokken 10.15 til 11.15	fra klokken 10.15–11.15 (uten <i>til</i>)

3.8 Telefonnummer

Vi følger den offisielle skrivemåten for telefonnummer slik den er fastsatt av Post- og teletilsynet.

Offisiell skrivemåte for telefonnummer

Mobilnummer: 901 00 222
Fasttelefon: 22 72 67 00
Med landkode: +47 22 72 67 00
Femsifret nummer: 04545
800-nummer: 800 30 300
Faksnummer: 22 64 26 36

3.9 Tall og tegn

Vi skriver tall til og med tolv med bokstaver. Større tall skriver vi ofte med siffer. I sammenhenger der selve tallene er hovedpoenget, eller der både store og små tall står sammen, kan det være greit å bruke bare siffer. Husk også at ordet *ett* er et tallord, mens *et* er en artikkel. Altså skal du bruke *ett* bare når du markerer at det er ett og ikke to (for eksempel).

Skriv ikke	Skriv
Det var 1 representant fra Lånekassen til stede på møtet.	Det var én representant fra Lånekassen til stede på møtet.
Det kom inn 14 søknader i mars, mot fire i februar og 21 i januar.	Det kom inn 14 søknader i mars, mot 4 i februar og 21 i januar.
Alle ville ha ett ord med i laget.	Alle ville ha et ord med i laget.

Det skal alltid være mellomrom mellom siffer og forkortinger eller tegn. I tall med fire eller flere siffer ordner vi alltid tusentall i grupper på tre bakfra.

Eksempler på bruk av mellomrom

13 %
§ 5
NOK 13 999 876

I løpende tekst bør vi i de fleste tilfeller skrive *prosent* og *kroner* fullt ut, men i tabeller kan vi bruke tegn og forkortinger.

Eksempler – kronebeløp og prosent

Du har betalt inn 36 prosent av gjelden din.

Etter at deler av lånet ditt er gjort om til stipend, er gjelden din på 135 798 kroner.

kr 135 00 (tabell) NOK 135 00 (tabell)

3.10 Apostrof og genitiv

I norsk rettskriving bruker vi ikke apostrof ved s-genitiv. Apostrof bruker vi bare for å markere at én eller flere bokstaver mangler. Ved ord som slutter med en s-lyd (s, x og z), bruker vi apostrof for å markere at vi ikke gjentar s-en.

Slik skriver vi s-genitiv på norsk

Lånekassens kunder
SAS' flyruter
NRKs programmer

Vi skal i minst mulig grad bruke "sin-genitiv", som i *Lånekassen sine kunder*. Skriv gjerne *kundene i Lånekassen* i stedet.

3.11 Bindestrek og tankestrek

Bruk bindestrek (-) når to ord har samme for- eller etterledd, ved forkortinger og siffer og ved gruppesammensetninger.

Eksempler

Kulturdepartementet
terminbeløp og -varsel
2009-satser
NRK-ansatte
60-åring
Oslo kommune-ansatt

Det skal være mellomrom på den ene siden av bindestreken bare når du bruker den for å erstatte et for- eller etterledd. Ellers skal det ikke være mellomrom rundt bindestreken.

Tankestrek (–) bruker vi ved tidsrom og mellom andre ytterpunkter i tid eller rom. Da skal det ikke være mellomrom på hver side av streken. Vi kan også bruke tankestreken for å framheve et tillegg, da skal det være mellomrom på hver side av streken. Hvis vi bruker tankestreken som replikkstrek, skal det være mellomrom mellom streken og replikken som følger etter.

Eksempler på bruk av tankestrek

Ikke mellomrom:

Tidspunkt for seminar: klokka 10.00–14.00.

Han fikk lån i undervisningsåret 2008–2009.

Kundene er i aldersgruppen 16–70 år.

For perioden 1. januar 2009–31. mars 2009 vil renten være 6,8 prosent per år.

Mellomrom:

Lånekassen må skrive enkelt – det vil si klart og forståelig – fordi mange av kundene er så unge.

– Det er viktig at språkprofilen blir brukt aktivt, sier administrerende direktør.

Her er ulike måter å få fram tankestreken på:

- Hold Ctrl-tasten inne mens du trykker på minustegnet på talltastaturet.
- Velg Sett inn > Symbol > Spesialtegn > Kort tankestrek. (Lag så eventuelt hurtigtast.)
- I nettlesere kan du dessuten bruke tastekombinasjonen Alt + 0150 (på talltastaturet).

3.12 Skråstrek

Det skal være mellomrom på hver side av skråstreken hvis minst ett av alternativene består av to eller flere ord. Ellers skal det ikke være mellomrom ved skråstrek.

Eksempler på bruk av skråstrek

norsk/nordisk
kommer / kommer ikke
gravide kvinner / barn

3.13 Orddeling

Skriv sammensatte ord som ett ord, for eksempel *tilbakebetaling* (ikke *tilbake betaling*) eller *Lånekasse-ansatt* (ikke *Lånekasse ansatt*). Et sammensatt ord er et ord som er satt sammen av to eller flere ord. Slike ord uttaler vi som ett ord, og vi skal også skrive det som ett ord.

Nedenfor finner du en oversikt over noen ord som ofte deles feil, og som vi skal være oppmerksomme på:

Orddeling

Ord som skal skrives i ett:

tvert imot, ta imot
ifølge (i betydningen *i overensstemmelse med*)
si ifra

Ord som skal deles:

til stede
til dels
for øvrig
på egen hånd
etter hvert

3.14 Korrekte punktlistor

Når punktene ikke er fullstendige setninger, skal det være liten forbokstav og ikke punktum. Når punktene er fullstendige setninger, skal det være stor forbokstav og punktum.

Eksempler

Meld fra til Lånekassen dersom du

- slutter eller tar en pause i utdanningen
- bytter skole eller studieretning
- flytter hjem til foreldrene dine

For å få sykestipend må du oppfylle disse vilkårene:

- Du kan bare få sykestipend for sykdomsperioder som oppstår etter at søknaden din om støtte er kommet inn til Lånekassen.
- Du kan ikke være syk når undervisningen starter. Vi kan gjøre unntak hvis du er i gang med en flerårig utdanning.
- Du må være helt studieufør, det vil si at du må være ute av stand til å følge undervisningen, studere hjemme, levere oppgaver eller delta på eksamen i den tiden du er syk.
- Du kan ikke ha rett til sykepenger, tidsbegrenset uførestønning, attføringspenger eller rehabiliteringspenger fra folketrygden i sykdomsperioden.

Husk også at gode punktlistor er konsekvente:

Inkonsekvent punktliste der punktene har ulik språklig form

Du

- liker å jobbe
- liker å tjene penger
- målbevisst og engasjert
- serviceinnstilt
- bidrar aktivt til et sosialt miljø
- inspirasjon og et godt forbilde

Konsekvent punktliste der alle punktene har samme språklige form (verb i presens)

Du

- liker å jobbe
- liker å tjene penger
- er målbevisst og engasjert
- er serviceinnstilt
- bidrar aktivt til et sosialt miljø
- inspirerer og er et godt forbilde

3.15 Komma

Komma gir leseren pauser. Det gjør det enklere å forstå hva som hører sammen, og hva som ikke gjør det.

For å kunne følge kommareglene må vi forstå begrepene helsetning og leddsetning: En helsetning kan stå alene og gi mening, mens en leddsetning alltid er del av en helsetning.

Mange av de vanligste kommafeilene er knyttet til reglene nedenfor.

3.15.1 Det skal være komma etter en leddsetning som står først i en helsetning

Leddsetninger begynner ofte med ordene *at, dersom, fordi, hvis, når, da*. Når du ser disse ordene i begynnelsen av en setning, skal setningen etter all sannsynlighet ha komma.

Eksempler

Dersom kunden fyller alle vilkårene, kan hun få slettet rentene sine.

Hvis kunden får støtte til ny fulltidsutdanning, blir det en pause i betalingsplanen.

At lærestedene rapporterer inn resultatene, er helt avgjørende for Lånekassen.

Legg spesielt til at denne typen uttrykk (*i kursiv*) ikke skal ha komma etter seg:

- *For å søke om stipend* må du logge inn på Dine sider.
- *For å få rentefritak* må du oppfylle visse kriterier.
- *For å betale månedlig* må du dele opp beløpet ...

Disse setningene skal derimot ha komma:

- For at du skal kunne søke om stipend, må du logge inn på Dine sider.
- For at du skal få rentefritak, må du logge inn på Dine sider.
- For at du skal kunne betale månedlig, må du dele opp beløpet ...

De første tre eksemplene innledes med et infinitivledd (*for å ...*), som ikke er en leddsetning. De skal derfor ikke ha komma. De andre tre starter med en leddsetning (*at ...*) som har et subjekt (*du*), og skal ha komma.

3.15.2 Det skal være komma mellom sideordnede leddsetninger

Når to eller flere leddsetninger står etter hverandre i en helsetning, setter vi komma mellom dem. Ordene **i fet skrift** i eksemplene nedenfor viser hvor leddsetningene begynner. Leddsetninger begynner ofte med *at, dersom, fordi, hvis, når, da, hvordan, hva, hvilke, som*.

Eksempler

Bakgrunnen er **at** Lånekassens regelverk er delt inn i en forskrift om tildeling og en forskrift om tilbakebetaling, og **at** kundene stort sett er enten mottakere eller tilbakebetalere.

Vi må finne ut **hvordan** vi skal løse denne oppgaven, og **hvordan** vi best kan samarbeide.

3.15.3 Det skal være komma etter en innskutt som-setning, også der *som* er utelatt

Som-setninger (relative leddsetninger) innledes alltid med *som*, men i noen tilfeller kan *som* være underforstått.

Eksempler

Dataene som ble innrapportert på denne måten, vurderes ikke av saksbehandler.

Beregnet med utgangspunkt i de som har fått lån, koster forslaget 32,2 millioner kroner.

Et annet tiltak arbeidsgruppen anbefaler, er å øke den økonomiske støtten.

3.15.4 Det skal være komma mellom to sideordnede helsetninger

To helsetninger som bindes sammen med *og*, *eller*, *men* eller *for*, skal ha komma mellom seg.

Eksempler

Retten til grunnskoleopplæring ble innført 1. august 2002, og fra og med undervisningsåret 2002–2003 har Lånekassen gitt støtte til slik opplæring.

Elevene kan tilegne seg det faglige innholdet på flere måter, men den vanligste er fortsatt tradisjonell klasseromsundervisning.

3.16 I forhold til og fokus

To moteuttrykk vi bruker så mye at de trenger spesiell omtale, er *i forhold til* og *fokus*. Disse uttrykkene bør vi bruke med varsomhet. Hovedproblemet med disse uttrykkene er at det har gått inflasjon i dem, de er mer eller mindre tømte for innhold. Begge er blitt universaluttrykk som brukes til å uttrykke så mange ulike ting at vi mister viktige nyanser, og språket blir lite variert. Den gode nyheten er at disse uttrykkene stort sett alltid kan byttes ut med mer forståelige og tydelige ord og formuleringer.

Riktig bruk av uttrykket *i forhold til* må handle om en sammenlikning: *Det er mange ansatte ved Oslo-kontoret i forhold til i Bergen.*

Eksempler	Omskriving
Du vil ikke få støtte dersom du har betalingsanmerkninger eller mislighold i forhold til studielånet ditt.	Du vil ikke få støtte dersom du har betalingsanmerkninger eller har misligholdt lånet ditt.
Ledelsen venter derfor at avdelingene fortsatt har høy fokus på dette arbeidet.	Ledelsen venter derfor at avdelingene fortsatt prioriterer dette arbeidet høyt.
Det har bidratt til å sette fokus på forhold som Lånekassen selv lenge har vært opptatt av.	Det har bidratt til å rette oppmerksomheten mot forhold som Lånekassen selv lenge har vært opptatt av.

4 Ordliste

Vi har delt ordlista inn i fire deler:

- I den første lista finner du de få ordene der Lånekassen har tatt et valg innenfor rettskrivingen. Du skal bruke den formen som står til høyre.
- I den andre lista har vi ført opp begreper fra forskriftene som vi vil forsøke å få byttet ut med det vi mener er bedre betegnelser.
- Den tredje lista består av ord og uttrykk som ikke er direkte feil, men som ofte kan skrives slik vi anbefaler, fordi det blir bedre språk av det.
- I den fjerde lista står ord og uttrykk som ofte blir feilskrevet, men som har en norm vi skal følge.

Anbefalingene gjelder for alle teksttypene i Lånekassen. Husk: Dersom du fortsetter med fritekst i et standardbrev, **skal** du bruke de samme ordformene som er brukt i standardteksten.

4.1 Valg Lånekassen har tatt innenfor rettskrivingen

Ord	Skal byttes ut med
frem	fram
ligning	likning
renta	renten
utdannelse	utdanning
Lånekassa	Lånekassen

4.2 Forskriftsord

Ord	Bør byttes ut med	Nynorsk (når det er ulikt bokmål)
ettergivelse	sletting	
betalingsvarsel	regning	rekning
terminvarsel	regning	rekning
rentefritak	sletting av renter	
likningskontroll	inntekts- og formuekontroll	
bostipend	borteboerstipend	bortebuarstipend

4.3 Ord og uttrykk vi ofte kan bytte ut

Ord	Alternativ	Nynorsk (når det er ulikt bokmål)
ad	om	
angjeldende	denne	
angående	om, når det gjelder	om, når det gjeld
anledning: det er a- til, du har a-til	du kan	
anmeldelse: ...kan gå til a-	du kan bli anmeldt, L. kan melde deg	du kan bli meld til politiet,

		L. kan melde deg
ansvar: ha a-(et) for	(ha a-et for = ha hele a-et; ha a- for = ha en del av ansvaret for)	
anvende, anvendelse komme til a-	bruke, bruk (for eksempel) bli lagt til grunn	
ASAP (as soon as possible)	så fort som mulig	så fort som råd
anvise: vise a-te dagpenger	vise hvor mye dagpenger du har fått	vise kor mykje dagpengar du har fått
avregne	dekke, bli postert	dekkje, bli postert
behjelpelig: være b- med	hjelpe til med	
benytte	bruke	
berettiget: være b- til	ha rett til	
bestille: (som) kan bestilles	(som) du kan bestille	
betalingslettelse	betalingslette	
brukermanual	brukerhåndbok	brukarhandbok
da (årsakskonjunksjon)	fordi, ettersom	
da: da du ikke er støtteberettiget, kan du heller ikke få rentefritak	du har ikke rett til støtte, derfor kan du heller ikke få rentefritak (helsetningen før leddsetningen)	du har ikkje rett til støtte, derfor kan du heller ikkje få rentefritak (heilsetninga før leddsetninga)
De	du (alltid!)	
dekke: terminbeløpene er d-t ved forfall	...er betalt...	
der hvor	der	
det: det vises til	vi viser til	
dette: dette fordi/på grunn av/for å..	(varier med det) dette er / blir gjort ... for å	
dog	likevel	
død: ved død	hvis du dør	dersom du døyr
endog	til og med, også	
etc.	osv.	
ev.	eventuelt	
fastrente	fast rente (men: fastrenteordning)	
ferdigbehandle	behandle ferdig (i partisipp kan "ferdigbehandlet" brukes)	behandle ferdig (i partisipp: ferdigbehandla)
foreldelsestiden er 3 år	du må søke før det har gått tre år	du må søkje før det har gått tre år
foreliggende (den foreliggende rapporten)	denne (denne rapporten)	
foreta: f- direkte utbetaling f-justering f- innbetaling	betale direkte justere betale	
formue: høy, lav	formue: stor, liten	
forskriftenes kapittel/§ (-)	kapittel/§ (-) i forskriften	kapittel/§(-) i forskrifta
forvente	vente	
fradrag: det blir gjort et f- på kr ...	vi trekker fra kr ...	vi trekkjer frå kr....
følgelig	altså, dermed, derfor	
følgende: på følgende måte	slik, på denne måten	

gi: støtte kan gis til...	du kan få støtte til...	
grunn: av denne g-	derfor	
henhold: i henhold til forskriften ...	etter, i samsvar med, ifølge forskriften ...	etter, i samsvar med, ifølgje forskrifta ...
hensynta	ta hensyn til	ta omsyn til
herav	av dette	
hermed	med dette	
herunder	under dette, i den forbindelse	under dette, i samband med det
hvilket betyr	som betyr, dette betyr	
hvis: hvis du klarer deg med...	— (ikke: klarer du deg med...)	dersom....
hvor	(heller <i>der</i> som vanlig stedsadverb: på stedet der du bor)	på staden der du bur
der hvor	der	
hvorledes	hvordan	korleis
hvorvidt	om (men: saken dreier seg om hvorvidt...)	ikkje "hvorvidt" på nynorsk, skriv om
iht., i henhold til	etter, ifølge, i samsvar med	etter, ifølgje, i samsvar med
ila	i løpet av	
imidlertid	men, likevel	
implementere	innarbeide, sette i verk (implementere er ok for tekniske løsninger)	innarbeide, setje i verk
imøtese	se fram til at noe (ventet) vil skje	sjå fram til at noko (venta) vil skje
initialt	først, i utgangspunktet, til å begynne med	
innbetale	betale, betale inn	
innen	(varier med <i>i</i> , <i>innenfor</i> , men: svar innen 21.10.00.)	innan (varier ned <i>i</i> , <i>innanfor</i> , men: svar innan 21.10.00)
innvilge du er innvilget... din søknad er ikke i-t vi har innvilget rentefritak	gi (f.eks. rentefritak) du har fått søknaden din er avslått du har fått rentefritak	
jo...jo	jo...desto (jo klarere data vi har, desto bedre er det)	
klageadgang	rett til å klage, klagerett	
komme til anvendelse	bli brukt	
komplettere	klargjøre (er aktuelt for arbeidsflaten for lærestedene)	klargjere
konsekvens: det kan få k-er	det kan få følger	det kan få følgjer
konvertere	omgjøre, eller bedre: gjøre om	omgjere, eller betre: gjere om
krav: krav på	rett til	
kun	bare	berre
likning	likning	
likeledes	likeså (til dels: også, dessuten)	det same (også, dessutan)
løpetid	nedbetalingstid	

lån: innfri lånet	innfri gjelden	innfri gjelda
lån/stipend	(felles ord: utdanningsstøtte, ev.: lån og/eller stipend)	
manual	håndbok	handbok
maksimal: det m-e antall år som	så mange år som	
md.	måned(er)	månad(er)
med hensyn til	når det gjelder	når det gjeld
medføre (dette medfører at....)	føre til	
medio (medio januar)	i midten av (januar)	
meget: m- stor	svært stor (men: mye større)	svært stor (men: mykje større)
motta(tt)	få(tt)	
mulighet: vi har ikke m- til	vi kan ikke	vi kan ikkje
måte: måten som dette skjer	... skjer på	
nedbetale (gjelden)	betale (tilbake) gjelden	betale (tilbake) gjelda
nedenstående	som det står nedenfor	som det står nedanfor
omforent (et omforent dokument)	godkjent, vedtatt, klarert	godkjent, vedteke, klarert
omgjøre: omgjøre stipendet til lån	gjøre om: gjøre stipendet om til lån; kan bli gjort om	gjere om: gjere stipendet om til lån, kan bli gjort om
ompostere	gjøre om	gjere om
opp: vurdere opp mot	vurdere mot, jamføre med	
opplysning: etter innsendte o-er	ut fra de opplysningene vi har fått, ...	ut frå dei opplysningane vi har fått, ...
oppta	ta opp (partisipp også: opptatt)	ta opp (partisipp også: oppteken)
ovennevnte	nevnte, som nevnes / er nevnt ovenfor	som blir/er nemnt ovanfor
ovenstående	som det står ovenfor	som det står ovanfor
periode: i samme p- rentefritak i p-n	for samme periode ... for perioden	for same perioden ... for perioden
potensiale	potensial (ofte: mulighet(er))	potensial (ofte: yteevne)
pr.	per	
primo (primo januar)	i begynnelsen av (januar)	i byrjinga av (januar)
prosent: %	prosent (med bokstaver)	
på grunn av at	fordi	
påklage: vedtaket kan p-s	du kan klage på vedtaket	
påregne støtte	regne med å få støtte	rekne med å få støtte
rentene vil løpe	det vil bli lagt til/regnet renter	det vil bli lagt til / rekna renter
samt	og, i tillegg til, dessuten	og, i tillegg til, dessutan
samtlige	alle	
sende: s- erklæringen inn til L.	sende erklæringen til L.	sende erklæringa til L.
sin: Lånekassen sin...	Lånekassens (eller omskriving)	til/i/for Lånekassen
sjekke	kontrollere	
skråstrek: /	oftest: eller	
som følger:	slik	
støtte	utdanningsstøtte	
støtte kan / kan ikke tildeles/innvilges	du kan / kan ikke få utdanningsstøtte	du kan / kan ikkje få utdanningsstøtte

støtteberettiget være s- s- utdanning	ha rett til utdanningsstøtte utdanning som gir rett til støtte / som er godkjent for støtte	
søknad: din søknad	søknaden din	
søknaden kan ikke innvilges	søknaden er avslått	
søke: s- betalingsutsettelse, rentefritak	søke om...	søkje om
sådan	slik	
såfremt, så fremt	hvis, dersom	viss, dersom
således	altså, derfor, etter dette, slik	
termin: neste t-	forfallsdato: neste f-	
tid: i så lang tid som	så lenge som	
tidligere	før	
tilbakebetale	betale tilbake (i partisipp kan "tilbakebetalt" brukes)	
tildele	gi	
tildeling	utdanningsstøtte	
tilgrunnliggende	som ligger til grunn	som ligg til grunn
tilhøre / høre til	(tilhøre = være eid av; høre til = være en (del) av, være tilknyttet)	(tilhøyre = vere eigd av; høyre til = vere ein (del) av, vere tilknytt)
tilsi (dokumentasjonen tilsier at..)	vise	
tilskrive: departementet er tilskrevet	L. har skrevet til departementet (og bedt om ...)	L. har skrive til departementet (og bedt om ...)
tilstå (t-tt attføringsstønad)	innvilge, yte, gi (attføringsstønad som er gitt)	yte, gi, innvilge (attføringsstønad som er gitt)
uerholdelig	tapt, som ikke kan inndrives	tapt, som ikkje kan bli inndrive
uførhet: ved uførhet	hvis du blir (varig) ufør	dersom du blir (varig) ufør
ultimo (ultimo januar)	i slutten av (januar)	
underretning	melding, beskjed	
utdanningsopplegg	undervisningsopplegg (må av og til brukes sammen med studieprogram)	
uoppholdelig	straks	
utbetales	bli utbetalt	
utfylle	fylle ut (partisipp: fylt ut eller utfylt)	
utfylt: søknaden må sendes i u- stand	søknaden må være utfylt (eller: fylt ut)	søknaden må vere utfylt (eller: fylt ut)
utover / ut over (u ett år)	mer enn (ett år)	meir enn (eitt år)
utstede	skrive ut	
vanskelighet(er)	vansker	vanskar
ved (deltidsutdanning) ved avsluttet... ved død	(ofte: når det gjelder (deltidsutdanning), hvis du (utdanner deg...) når...er avsluttet, når du har avsluttet	(ofte: når det gjeld (deltidsutdanning), dersom du (utdannar deg...) når...er avslutta dersom du døyr

	hvis du dør	
vedlegge: vedlagte forskrifter	de vedlagte forskriftene	dei vedlagde forskriftene
vedrørende	om, når det gjelder	om, når det gjeld
videregående utdanning	videregående opplæring (NB: rettet, før: omvendt)	vidaregåande opplæring (NB: retta, før: omvendt)
viktighet (av stor viktighet)	viktig (det er svært viktig)	
ville: det vil bli..., du vil få tilsendt	det blir, det kommer til å bli..., du får tilsendt...	det blir, det kjem til å bli..., du får tilsendt....
være berettiget til	ha rett til	
være gjeldende	gjelde	
ytelser: sykepenger eller andre y-	... eller annen støtte	eller anna støtte
ytterligere	mer, flere	meir, fleire
øvrige: ø- forskrifter	resten av forskriftene	
år: ved årets slutt	når året er slutt, ved årsslutt	

4.4 Ord og uttrykk vi ofte skriver feil

Ikke skriv slik	Skriv slik	Nynorsk (når det er ulikt bokmål)
àjour, ajour betale	à jour, ajourbetale	
akonto, akonto utbetaling	a konto, akontoutbetaling	
gang: en måned av gangen	en måned om gangen	ein månad om gongen
gyldighetsfristen på gjeldsbrevet	...til/for gjeldsbrevet	
henspeile på	(fins ikke! enten henspille på = vise til, eller gjenspeile)	
i følge	ifølge (men: de kom i følge med hverandre)	ifølgje
innlandsgjeldsbrev	innenlandsgjeldsbrev	innanlandsgjeldsbrev
jfr., jvf.	jf.	
kfr.	jf.	
klage: klage over et vedtak	klage på (men: klage over vondt i kneet)	
kr.	kr	
lign...	likn ...	
lånsaldo	lånesaldo (men: låntaker)	lånesaldo (men: låntakar)
mot: informasjon mot studenter	til, som blir gitt til	
målføre (betyr dialekt, forveksles ofte med målform, som betyr språknormal)	målform	
målsetning	målsetting	målsetjing
opptatt til utdanningen	opptatt i..., tatt opp i	oppteken i ..., teken opp i
ovenfor/overfor	(ovenfor = høyere oppe; overfor = (rett) foran)	(ovanfor = høgare oppe, overfor = (rett) framfor)
overhode (adverb)	overhodet	ikkje på nynorsk, bruk: i det heile, alt i alt, slett

		ikkje
potensiale	potensial	
på: gyldighetsfristen på gjeldsbrevet	for	
rentefritak: r- i perioden	rentefritak for perioden	
rett: r- på	rett til (men: krav på)	
søke stipend/lån	søke om stipend/lån	søkje om stipend/lån
tilfelle: når dette er tilfelle	...er tilfellet, (og: slik tilfellet er, jf. "saken er", "spørsmålet er")	
tur-returreiser	tur-retur-reiser	
utenlands-	utlands-	
utbetalingspapir	gjeldsbrev/stipendmelding	
utover / ut over (u- ett år)	mer enn (ett år)	meir enn (eitt år)
... yte: ytet	yte: preteritum: ytte, partisipp: ytt	

5 Kilder og tips til videre lesning

Oppslagsverk

Bokmålsordboka. 2005. Oslo: Kunnskapsforlaget

Tanums store rettskrivningsordbok. 2005. Oslo: Kunnskapsforlaget

Gundersen, Dag (red.). 1999. *Håndbok i norsk. Skriveregler, grammatikk og språklige råd fra a til å*. Oslo: Kunnskapsforlaget

Vinje, Finn-Erik. 2008. *Skriveregler*. Oslo: Aschehoug

Vinje, Finn-Erik. 1998. *Bedre norsk. Språkråd fra a til å*. Bergen: Fagbokforlaget

Skriveråd

Ehrenberg-Sundin, Barbro, Kerstin Lundin, Åsa Wedin og Margareta Westman. 2008. *Att skriva bättre i jobbet. En basbok om brukstexter*. Stockholm: Norstedts Juridik

Fjeld, Ruth Vatvedt. 1995. *Norsk til kontorbruk*. Oslo: Universitetsforlaget

Forsberg, Jenny. 2008. *Tydliga texter. Snabba skrivtips och språkråd*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag

Klarspråk lönar sig. 2006. Klarspråksgruppen/Justitiedepartementet

(<http://www.regeringen.se/content/1/c6/06/44/83/587b4ded.pdf>)

Rognsaa, Aage. 1998. *Kunsten å skrive godt*. Oslo: Tano-Aschehoug

Simonsen, Dag F. (red.). 1999. *Godt språk i lærebøker. Rettleiing i lærebokarbeid*. Norsk språkråd (<http://www.sprakradet.no/upload/Skrift6.pdf>)

Smeby, Nils Petter. 2004. *122 ekstremt nyttige knep for deg som vil skrive bedre på jobben*. Moss: KlarTekst AS

Så skriver vi på Migrationsverket – en skrivhandledning. 2004. Norrköping: Migrationsverket

Aarønæs, Lars. 1999. *Skriv enda bedre*. Oslo: Egmont hjemmeforlag

Nynorsk

Almenningen, Olaf. *Nøkkel til nynorsk*. Oslo: Dag og Tid

Breivega, Ola. 1998. *Råd for uråd. Vegvisar gjennom nynorske minefelt*. Oslo: Samlaget

Fretland, Jan Olav. 2006. *På saklista. Nynorsk språk- og dokumentlære for lokalforvaltninga*. Bergen: Landssamanslutninga av nynorsk kommunar

Nynorsk.nett.no, nettbasert kurs i nynorsk, Språkrådet

(<http://www.sprakradet.no/Tema/Skole/Nynorsk.nett.no/>)

Nynorskordboka. 2006. Oslo: Samlaget

På nynorsk, nettbasert kurs i nynorsk, Nasjonalt senter for nynorsk i opplæringa

(<http://www.nynorsksenteret.no/kurs/index.shtml>)

Rommetveit, Magne. 2007. *Med andre ord. Synonymordbok med omsetjingar til nynorsk*. Oslo: Samlaget

Utgård, Karl Arne. 2002. *Juridisk og administrativ ordliste*. Oslo: Samlaget

Juridisk språk

Forståeleg språk for alle. Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk. 2005. Oslo: Norsk språkråd / Nordens språkråd

Møller, Bent og Jens Olsen. 2001. *Juridisk formidling – at skrive juridiske tekster*. København: Nyt juridisk forlag

Språk och struktur i domar och beslut. 1999. Stockholm: Domstolsverket

Vinje, Finn-Erik. 1995. *Lovlig språk. Om språk og stil i lover og annet regelverk*. Oslo:

Justisdepartementet

Nettressurser

Bokmåls- og nynorskordboka på nettet: www.dokpro.uio.no/ordboksoek.html

Klart språk i staten: www.klarspraak.no

Korrekturavdelingen: www.korrekturavdelingen.no

Regeringskansliets klarspråksider (svensk): <http://www.regeringen.se/sb/d/2518>

Språkrådet: www.sprakradet.no

Ordnett: www.ordnett.no