

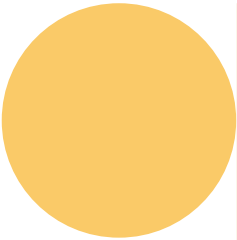


Oslo

Språkprofil



Slik skriver vi



Innhold

Når vi skriver

Hvorfor skriver vi? 5

Hvem skriver vi til? 5

Fem prinsipper for klart språk 7

1. Start med den viktigste informasjonen 8

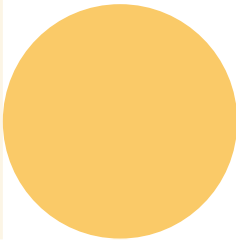
2. Gjør det enkelt å finne fram i teksten 9

3. Velg ord som mottakeren forstår, forklar faguttrykk 10

4. Få tydelig fram roller og ansvar 11

5. Sett punktum, og skriv kort når du kan 12

Riktig skrevet 13



Retten til å forstå og til å bli forstått

Språk er et viktig verktøy for inkludering og respekt. Når alle forstår informasjonen de får fra det offentlige, sikrer vi at ingen blir ekskludert eller diskriminert. Kommunens språkprofil skal gjenspeile mangfoldet blant våre innbyggere og ansatte. Ved å bruke et språk som ikke diskriminerer, bidrar vi til å bygge et samfunn hvor alle føler seg sett og hørt.

Den oppdaterte språkprofilen for Oslo kommune er laget for å hjelpe både innbyggere, ansatte, ledere, næringsliv og politikere med å forstå alle typer tekster og dokumenter. Det handler ikke bare om å sikre rettigheter, men også om å respekttere skattebetalerne ved å sørge for effektiv og ressursbesparende kommunikasjon.

Når vi skriver klart og forståelig, legger vi til rette for deltakelse og tillit. Demokratiet avhenger av at innbyggerne kan forstå hva som foregår og delta på like vilkår. Målet er at alle skal finne, forstå og bruke informasjon fra det offentlige enkelt og effektivt når de har behov for det.

Med denne oppdaterte språkprofilen setter vi en standard for hvordan vi vil kommunisere. Vi velger et språk som er tydelig og forståelig. På denne måten kan vi skape et bånd mellom alle aktørene i samfunnet slik at vi kan kommunisere på like vilkår.

Vi velger et språk som inkluderer alle.



A handwritten signature in blue ink that reads "Eirik Lae Solberg".

Eirik Lae Solberg
byrådsleder



Når vi skriver

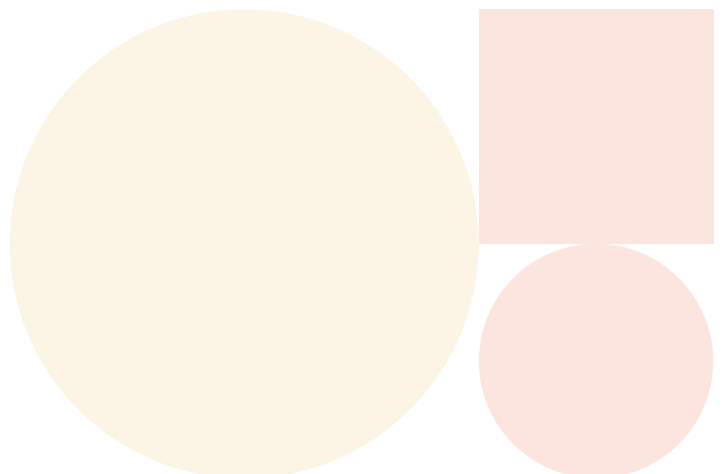
Det er to spørsmål vi må ha svar på før vi begynner å skrive.

Hvorfor skriver vi?

Hvorfor skal mottakerne lese teksten? Hva ønsker vi at leserne skal vite eller gjøre etter å ha lest teksten? Skal de forstå noe, sende inn noe eller møte opp et sted på et bestemt tidspunkt? Sørg for at det er tydelig hva leserne skal gjøre.

Hvem skriver vi til?

Det er lurt å se for seg mottakerne: alder, forkunnskaper, bakgrunn, morsmål, interesser. Vurder hva de vet fra før, og hva vi bør forklare. Tilpass deretter teksten til hovedmottakeren. Tenk gjennom om budskapet kan bli klarere med grafikk, bilde eller video.





I Oslo kommune har vi fem prinsipper som skal hjelpe oss å skrive klart og forståelig.

Fem prinsipper for klart språk

1

Start med den viktigste informasjonen

2

Gjør det enkelt å finne fram i teksten

3

Velg ord som mottakeren forstår, og forklar faguttrykk

4

Få tydelig fram roller og ansvar

5

Sett punktum og skriv kort når du kan

1

Start med den viktigste informasjonen

Begynn alltid med det som er viktigst for leseren, altså det som det er helt avgjørende at leseren får med seg.

I et vedtak bør vi for eksempel svare tidlig på spørsmålene leserne har: Får jeg barnehageplass? I hvilken barnehage får vi plass? Når kan barnet starte? Deretter følger gjerne fakta, vurderingen, informasjon om klagerett og henvisning til lovverket.

♥ Skriv gjerne:

✖ Unngå:

Varsel om at du må bytte
avløpsledninger

Forhåndsvarsel vedrørende
separering av avløpsledninger

Du kan klage

Klageadgang

Du må laste opp et bilde av førerkortet ditt

Vedr. behov for tilleggsinformasjon

2

Gjør det enkelt å finne fram i teksten

Overskrifter, mellomoverskrifter og punktlistor gjør teksten lettere å lese. Enten leserne skumleser eller studerer teksten nøye, gjør mellomoverskrifter og punktlistor at de får med seg informasjonen de trenger.

Overskriften må fortelle hva saken gjelder

Kan du oppsummere hovedbudskapet allerede i overskriften? Et spørsmål kan hjelpe oss å få fram hovedpoenget og kan egne seg som overskrift.

Viktig informasjon i mellomoverskrifter

Alle tekster bør ha mellomoverskrifter, gjerne flere enn du er vant til. Gode mellomoverskrifter får fram hovedpoengene i teksten.

Bruk gjerne punktlistor

Punktlistor er et effektivt verktøy for å organisere informasjon på en klar og oversiktlig måte. Her er noen grunner til hvorfor vi bruker dem og hvordan de forbedrer leseforståelsen og leseopplevelsen:

- Punktlistor hjelper med å strukturere informasjonen på en logisk og ryddig måte. Dette gjør det enklere for leseren å følge med og forstå hovedpoengene i teksten din.
- Punktlistor gjør det enkelt å fremheve nøkkelinformasjon. Dette sikrer at viktige detaljer ikke blir oversett i en lengre eller teknisk vanskelig tekst.
- Punktlistor bryter opp store tekstblokker, noe som gjør teksten lettere å skanne, lese og forstå. Dette er spesielt nyttig for lesere som leter etter spesifikk informasjon.

3

Velg ord som mottakeren forstår, og forklar faguttrykk

I kommunen bruker vi interne formuleringer og faguttrykk, ofte uten at vi er klar over det. Skal vi kommunisere godt med innbyggerne, må vi skrive klart og følge språkutviklingen ellers i samfunnet. Klarspråk handler om å bruke et språk som leserne forstår, ikke å overforenkle eller kutte viktig innhold.

Bruk ord som alle forstår

Bruker vi ord fra hverdagsspråket, er det større sjanse for at folk forstår det vi skriver. Målet er å gå bort fra den byråkratiske stilen, slik at teksten ikke blir unødvendig komplisert. Spør deg selv: Hvordan ville jeg sagt dette muntlig? Poenget er ikke å skrive akkurat som vi snakker, men å sørge for at teksten er forståelig.

Forklar fagbegreper

Noen ganger trenger vi likevel fagbegrepene. Fagspråk er et viktig verktøy i arbeidet med å skrive presise tekster, men vi må sørge for å forklare fagbegreper og interne formuleringer.

♥ Skriv gjerne:

Vi ber om at dere behandler saken så raskt som mulig, siden vi på grunn av en feil sender høringen altfor sent.

Du må betale en egenandel for å få levert måltider hjemme.

Vi gir tillatelse til matrikulering uten fullført oppmålingsforretning. Det betyr at eiendommen din får gårds- og bruksnummer uten at eiendomsgrensene er målt opp.

✖ Unngå:

Vi anmoder om raskest mulig behandling, da høringen ved en inkurie blir sendt altfor sent.

Kommunen beregner et vederlag for leverte måltider i hjemmet.

Det gis tillatelse til matrikulering uten fullført oppmålingsforretning.

4

Få tydelig fram roller og ansvar

Er det tydelig hva leserne skal gjøre, og hva kommunen tar ansvar for?

Bruk «du», «dere» og «vi»

Som en hovedregel bruker vi «du» og «dere» når vi henvender oss til leserne. Da blir det tydelig hvilke rettigheter og plikter de har, og hva de eventuelt skal gjøre.

På samme måte skal det være tydelig hvem som er avsenderen. Introduser etaten, bydelen eller Oslo kommune tidlig i teksten. Varier med «vi» for å få god flyt.

Ingen regel uten unntak

I noen situasjoner trenger vi likevel å bruke formuleringer som «eleven», «beboerne» eller «Hans Hansen», for eksempel i rutiner, veiledere og interne notater. Bruker vi navnet, skal vi enten bruke for- og etternavn eller bare etternavn.

♥ Skriv gjerne:

✗ Unngå:

Vi vurderer ...

Det foretas en vurdering ...

Dere må sende svaret til ...

Svaret sendes til ...

Du kan klage på vedtaket.

Mottaker har mulighet til å påklage vedtaket.

5

Sett punktum og skriv kort når du kan

Kort er ofte godt. Korte og presise tekster øker sjansen for at alle leserne får med seg poenget.

Sett punktum

Bruk korte setninger der det er mulig. Lange setninger er lite leservennlige og kan gjøre det vanskelig å få tak i innholdet. Ha gjerne ett hovedpoeng per setning.

Skriv kort når du kan

Når vi skriver klart, blir tekstene noen ganger lengre fordi vi forklarer ord og uttrykk og gir svar på spørsmålene leserne har. Likevel skal vi prøve å skrive så kort og forståelig som vi kan.

✔ Skriv gjerne:

Byggeprosjektet tilfredsstiller plan- og bygningslovens bestemmelser, og Plan- og bygningsetaten godkjenner søknaden.

Du som er russ, bør vaksinere deg mot hjernehinnebetennelse. Det er en farlig sykdom.

✘ Unngå:

Under henvisning til det som for øvrig er anført under respektive avsnitt, finner Plan- og bygningsetaten at det omsøkte tiltaket tilfredsstiller plan- og bygningslovens bestemmelser, og kan godkjennes.

Når du er russ, bør du vaksinere deg for å unngå å bli smittet av hjernehinnebetennelse, som er en farlig sykdom.

Riktig skrevet



Når du har skrevet ferdig og sjekket at innholdet følger de fem klarspråksprinsippene, bør du også forsikre deg om at teksten er uten skrive- og tegnsettingsfeil.

Oslo kommune følger Språkrådets regler for rettskriving og grammatikk, sprakradet.no/godt-og-korrekt-sprak

Skriftspråk

Alle offisielle dokumenter med Oslo kommune som avsender skal være skrevet på bokmål. Skal du svare på et brev som er skrevet på nynorsk, kan du velge om du vil svare på nynorsk eller bokmål.

Navn på virksomheter (virksomhetsbenevnelser)

Virksomheter defineres som etat, kommunalt foretak (KF), bydel, byrådsavdeling og ombud. Navn på virksomheter skrives med stor forbokstav. Det bør komme frem av navnet hvilken virksomhet vi snakker om.

- Oslo kommune har investert i nytt utstyr for Brann- og redningsetaten.
- I Oslobygg er vi nærmere 700 ansatte.
- Det er mange kulturelle arrangementer og aktiviteter i Bydel Sagene.
- På oppdrag fra Byrådsavdeling for helse har vi utarbeidet en rapport.
- For å sikre innbyggernes personvern, har Personvernombudet innført nye retningslinjer.

Dette gjelder også i fraser med sammenstilling med teksten «Oslo kommune».

- Oslo kommune, Brann- og redningsetaten har nylig gjennomført en omfattende oppgradering av sitt utstyr for å forbedre beredskapen.

Navn på virksomhet skal være logisk bygget opp. Navnet skal være beskrivende for virksomhetens ansvarsområder og arbeidsoppgaver. Navnet skal ikke starte med «Etat for», «Kontor for» eller lignende. Navn på bydeler skal starte med «Bydel», for eksempel «Bydel Bjerke».

Avdelinger og seksjoner på alle nivåer i en virksomhet skrives med liten forbokstav.

- Kontakt kommunikasjonsseksjonen for mer informasjon.

Byrådet vedtar navnsetting og navneendring av kommunens virksomheter.

Navn på tjenestested

Tjenestested er alle nivåer under virksomhet. Tjenestesteder kan være både administrative **interne enheter** og **driftsenheter**, som for eksempel barnehager. Navn på tjenestesteder skal være logisk bygget opp.

Navn på tjenestesteder som er interne enheter: navnets første del skal være beskrivende for tjenestens ansvarsområder og arbeidsoppgaver. Navn på administrative interne enheter skrives med liten forbokstav.

- Kommunens kompetanseenhet for mangfold skal ...

Navn på tjenestesteder som er publikumsrettet: navnet kan være et egennavn. Er navnet et egenavn skal det skrives med stor forbokstav.

- Mange mener at Akersbakken barnehage er den beste barnehagen.

Virksomhetsleder vedtar navnsetting og navneendring av virksomhetenes tjenestesteder.

Retningslinjer for forkortelser

Forkortelser for virksomhetsnavn i Oslo kommune skal bestå av tre bokstaver. Første bokstav i forkortelsen skal alltid være første bokstav i navnet på virksomhet eller tjenestestedet. De andre to bokstavene skal finnes i riktig rekkefølge i navnet på tjenestestedet.

Forkortelsen kan ikke inneholde bokstavene Æ, Ø eller Å. Bruk bokstavene A, O eller A istedenfor. Bydeler skal ha B som første bokstav i forkortelsen. Forkortelser i Oslo kommune kan ikke være like.

Det er ikke utarbeidet retningslinjer for når forkortelser skal brukes, men skriv gjerne hele tittelen til virksomheten først, og presenter forkortelsen i en parentes.

Virksomhetene godkjenner selv forkortelser på egne tjenesteder.

Stor og liten forbokstav

Vi har tre grunnregler på norsk

Egennavn skal ha stor forbokstav (for eksempel Tøyen skole).

Regel 1. Fellesnavn skal ha liten forbokstav (for eksempel skolene på Tøyen).

Regel 2. En setning skal begynne med stor forbokstav (Barna på Tøyen skole).

Regel 3. En tommelfingerregel ellers er at du skal bruke liten forbokstav. Er du i tvil, er liten forbokstav oftest det riktige.

Institusjoner

Institusjoner skal skrives med stor forbokstav. Når en institusjon har samme navn som tittelen til personen som innehar det aktuelle embetet eller vervet, skiller vi mellom disse ved å bruke stor forbokstav på institusjonen og liten forbokstav på personen:

- Barneombudet (institusjon) og barneombudet (person)
- Byråd for helse (institusjon) og byråd for helse (person)

Navn med to eller flere ledd

Egennavn med to eller flere deler har stor bokstav bare i første del.

- Vi som arbeider i Oslo kommune.
- Oslo rådhus er en kommunal bygning.

Komiteer, utvalg, prosjekter og politiske råd

Her bruker vi liten forbokstav: klagenemnda, karanteneutvalget, styringsgruppen, klarspråksprosjektet, byrådet, og så videre.

Titler

Yrkestitler skriver vi med liten forbokstav, for eksempel når de står under navnet i brev, i e-poster og på visittkort: etatsdirektør, lærer, fagsvarlig.

Bygninger

Navn på bygninger skal skrives med stor forbokstav når den konkrete bygningen omtales i egennavns form. For eksempel skriver vi «Rådhuset i Oslo», men «Oslo har et rådhus».



Oslo

Oslo kommunes språkprofil
Slik skriver vi, 2024

oslo.kommune.no

Foto: Nikolai Kobets Freund / Oslo kommune

Foto av byrådsleder: Sturlason / Oslo kommune