



Verktøykasse for selskapenes arbeid med klarspråk

1 Tekst som kan legges på selskapenes intranettside

Klart pensjonsspråk

Finansnæringen i Norge skal forenkle språket vi bruker om pensjon slik at forbrukerne lettere kan sette seg inn i de ulike produktene og tjenestene som finnes. Slik kan forbrukerne ta informerte og gode valg.

Derfor har vi i ([selskapsnavn](#)), Finans Norge og de andre livselskapene etablert et samarbeid med Språkrådet, Forbrukerombudet, Finansportalen og Finansforbundet om å lage en bransjestandard for klarspråk på pensjonsområdet.

Språk er en barriere for riktig pensjonsdekning

Kunnskapsnivået rundt pensjon er lavt. Et komplisert, lite tilgjengelig språk og vanskelig terminologi kan være en barriere forbrukerne møter. Livnæringen kan selv bidra til et høyere kunnskapsnivå ved å arbeide mer bevisst med godt språk. Felles terminologi og definisjoner i bransjen er et nyttig og viktig verktøy for oss i så måte.

Målet er mer opplyste forbrukere

Vi mener nytteverdien er stor for samfunnet generelt og for den enkelte forbruker spesielt. Hvis forbrukerne får bedre oversikt, vil de kunne sikre seg riktigere pensjonsdekning. Et klarere og tydeligere språk vil:

- øke bevisstheten hos forbrukerne om egne pensjons- og forsikringsdekninger og om udekkede forsikringsbehov
- redusere behovet for kundestøtte, fjerne misforståelser, og dermed redusere kostnader for selskapet
- være positivt for omdømmet.

Vi har laget verktøy for å lykkes

Sammen med samarbeidspartnerne, livselskapene og språkkonsulenter har Finans Norge utarbeidet verktøy som alle livselskapene kan ta i bruk:

1. En bransjestandard med seks punkter som skal følges i all skriftlig kommunikasjon med kundene. I standarden er det også gode tips og råd til hvordan man skal formulere og utvikle tekster som er forståelige for forbrukerne.

2. En ordliste med rundt 100 ord og gjennomarbeidede, gode forklaringer. I ord-listen er det også ord som vi ikke lenger skal bruke og hvor vi har funnet gode alternativer.

Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT) har allerede utarbeidet et e-læringsprogram som vi anbefaler at alle gjennomfører: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerretting/klart-sprak>

Selv om programmet er rettet mot offentlig sektor, er det relevant også for oss. Du kan laste opp egne tekster som du kan øve i, eller bruke ferdige eksempeltekster. Kurset består for øvrig av en generell opplæringsdel, og en særskilt del for ledere.

Felles utfordring

Nå gjenstår arbeidet med å ta verktøyene i bruk. Vi ønsker å bidra til at kundene våre i større grad forstår pensjon og tar de riktige valgene for fremtiden. Vi kan alle bidra til dette ved å skrive tydelig, klart og forståelig. Lykke til!

[Lenke til språkstandarden](#)

[Lenke til ordlisten](#)

2 Tekst til plakat

Finansnæringens språkløfte:

Finansnæringen i Norge skal skrive enklere og mer forståelig om pensjon slik at forbrukerne kan ta gode og informerte valg for sin egen fremtid.

En tekst er skrevet i klarspråk når leserne

Finner det de trenger
Forstår det de finner
Bruker det til å gjøre det de skal

Derfor skal:

1. Kundens behov legges føringer for teksten
2. Teksten være oversiktlig
3. Språket være oppdatert
4. Tekstene forklare nok til at kunden kan forstå
5. Tekstene ha korrekt språk og tegnsetting

Økt kunnskap hos forbrukerne om egne pensjons- og forsikringsdekninger er bra for kundene, gir mindre behov for kundestøtte fra oss og virker positivt på omdømmet til finansnæringen.

3 Andre hjelpemidler fra Finans Norge

- Språkstandarden lages i trykket versjon til lanseringen 26. august og sendes i tillegg på e-post til selskapene i PDF-format for trykk.
- Facebook-gruppe (lukket) kan etableres for å utveksle erfaringer

- Kurs for jurister og/eller andre arrangeres

4 Selskapene kan selv:

- Lage små plakater med språktips som henges opp på toaletter, i kantine, på dører osv.
- Ha lenker til klarspråk-siden på intranettet <http://www.sprakradet.no/klarsprak/>
- Bygge inn språknormen i brev- og notatmaler
- Dele erfaringer, gode historier og språktips på intranett
- Gjennomføre e-læringsprogram i organisasjonen.

Nettsiden www.klarsprak.no har mange gode tips, bruk dem om dere vil:

- Om kansellistilen (gammeldags språk), med liste over ord og uttrykk man bør bytte ut: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/Skriverad/Kutt-kansellistilen/>
- Kort om forskjellige metoder for brukertesting av tekster: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Mal-test-evaluer/Brukertesting/>
- Råd og tips for ledere som skal gjennomføre klarspråkstiltak: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/fa-rad/rad-for-ledere/>
- Forholdsreglene: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/le-og-laer/lar-deg-mer/Forholdsregler/>
- Svadageneratorer: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/le-og-laer/lek-deg-lard/Svadagenerator/>

I tillegg finnes det en sjekkliste for skribenter, som følger metodikken i nettkurset «Den gylne pennen». Sjekklista ligger her: <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/skrivehjelp/Skriverad/Sjekkliste-for-skribenter/>

E-læring

Difi og Språkrådet har utarbeidet et e-læringsprogram kan brukes av alle som ønsker det. Nettkurset er et grunnkurs, og det er laget for offentlig sektor. Derfor er alle eksemplene hentet fra stat og kommune. Men tankeprosessen som kurset er ment å sette i gang, burde fungere godt for alle skribenter, uansett arbeidsplass.

Man kan laste opp egne tekster som man kan øve i, eller bruke ferdige eksempeltekster.

Kurset består for øvrig av en generell opplæringsdel, og en særskilt del for ledere.

Her finner dere en intro til kurset: <https://vimeo.com/168773906>

Her er selve kurset (NB: dere må registrere dere med mailadresser for å kunne bruke det)

<https://laeringsplattformen.difi.no/content/den-gylne-pennen-et-e-laeringskurs-i-klarsprak>

5 Huskeliste for et vellykket språkprosjekt:

(Huskelisten nedenfor gjennomgås punkt for punkt i klarspråk-veilederen:

<http://www.sprakradet.no/Klarsprak/prosjekthjelp/Trinn-for-trinn/>)

1. Organiser deg til suksess
2. Lag en prosjektplan
3. Husk å forankre prosjektet hos både topp- og mellomledere

4. Ha realistiske ambisjoner
5. Lytt til brukerne
6. Skap motivasjon for å skrive godt og klart
7. Bruk både gulrot og pisk
8. Gjør suksesshistorier til felleseie
9. Lag språkmateriell og hold kurs
10. Evaluer og dokumenter resultater