



Statens vegvesen



# Retningslinjer for klart og tydelig språk i Statens vegvesen

# Hei!

Vi har som mål at alle straks skal forstå den informasjonen de får fra oss, på første forsøk. Vi skal skrive og snakke klart og tydelig på et språk som folk forstår.

Jeg er stolt over å kunne si at vi er i front og får mye anerkjennelse for arbeidet vårt med klarspråk.

Vi var norgesmestere og vant Klarspråkprisen for 2012! Det var resultatet av målrettet jobbing over tid, og det skal vi fortsette med!

Vi vet at det lønner seg å jobbe med språk. Brukerne våre opplever oss som mer imøtekommende og serviceinnstilte, og vi sparer tid og ressurser ved at de slipper å kontakte oss for å få hjelp til å forstå informasjon fra oss.

På Vegveven finner du verktøy, ordlister, tekster og kurs-tilbud. I Læringsportalen kan du ta grunnkurset **Den gylne pennen** og jobbe med egne tekster underveis.

I dette heftet finner du retningslinjene for klart språk i Statens vegvesen. Bakerst finner du gode tips og skrivemåter som gjelder for oss.

Takk for at du er med på å gjøre oss gode på klart og godt språk i alle kanaler!

Trenger du hjelp til noe? Ta kontakt med meg eller med en av klarspråkkontaktene.

Hilsen  
Sissel Faller

*Sissel Faller*  
kommunikasjonsdirektør



# Klart språk krever en klar tanke

Vi kommuniserer i stor grad skriftlig med brukerne våre, enten det er i form av brev, plakater, skilt, e-post eller innlegg i sosiale medier. En del av kommunikasjonen er også muntlig: Vi arrangerer åpne informasjonsmøter, holder presentasjoner både internt og eksternt og svarer på telefonhenvendelser.

Når du skal formidle et budskap skriftlig eller muntlig, er det lurt å tenke gjennom disse spørsmålene:

## Hvem skriver eller snakker du til?

Skriver du til en kollega eller til en av brukerne våre? Sett deg i mottakerens sted før du begynner å skrive, enten du skriver et offisielt dokument, besvarer en e-post, skriver et innlegg på Facebook eller skal holde en presentasjon. Tenk gjennom hvilke forutsetninger mottakerne har for å forstå teksten, og hvor godt de kjenner saken. Husk at brukerne våre som regel ikke kjenner til regelverket eller de fagbegrepene vi bruker. Derfor må vi i mange tilfeller forklare fagord og regelverk på en måte som folk flest forstår.

## Hvorfor skriver du?

Hva skal mottakerne vite eller gjøre etter å ha lest teksten? Den viktigste informasjonen bør ofte stå tidlig i teksten, gjerne i overskriften.

## Hvordan kan du hjelpe leserne til å gjøre det som er riktig?

Få tydelig fram hva mottakerne skal gjøre, hvilke frister de må forholde seg til, og hvordan de kan finne mer informasjon. Det er for eksempel lurt å utheve frister og bruke et aktivt språk som får tydelig fram hva mottakeren selv har ansvar for.

## Hva ønsker du at lytterne skal få med seg?

Retningslinjene gjelder også når du skal snakke til en forsamling. Hvem er publikummet ditt? Hva kjenner de til, hva må du forklare? Del opp innholdet i presentasjonen slik at det blir oversiktlig og interessant å følge med. Hvis du skal bruke forkortelser, si først hva forkortelsene står for.



# Slik skriver vi klart og tydelig

- 1 Vi sørger for at mottakerne får den informasjonen de trenger – ikke mer, ikke mindre.
- 2 Vi starter tekstene med den informasjonen som er viktigst for leserne.
- 3 Vi gjør tekstene oversiktlige ved å bruke overskrifter, underoverskrifter og punktlister.
- 4 Vi skriver i en imøtekommende tone.
- 5 Vi henvender oss direkte til dem vi skriver til, ved å bruke *du* og *dere*.
- 6 Vi får fram hvem som har ansvar for hva, ved å bruke aktive verb.
- 7 Vi bruker ord som leserne forstår. Der vi må bruke faguttrykk og forkortelser, forklarer vi dem.
- 8 Vi skaper god flyt i teksten ved å variere mellom korte og litt lengre setninger.
- 9 Vi leser alltid gjennom teksten til slutt og får gjerne en kollega til å lese gjennom.
- 10 Vi slår opp i ordbøker og bruker språksidene på Vegveven.

# 1 Vi sørger for at mottakerne får den informasjonen de trenger – ikke mer, ikke mindre.

**Hva trenger mottakerne svar på?** Hvis vi klarer å gi mottakerne akkurat den informasjonen de trenger, unngår vi misforståelser, telefonhenvendelser og purringer. En viktig del av skrivejobben er å plukke ut den viktigste informasjonen og sørge for at den får en god plassering i teksten. Vi må også vise mottakerne hvor de eventuelt kan finne mer informasjon.

Du bør for eksempel tenke deg godt om før du videresender en e-post: Ønsker du å orientere mottakeren, eller ønsker du at mottakeren skal gjøre noe? Dette er spesielt viktig ved bruk av «**svar til alle**»-funksjonen. Ønsker du virkelig at svaret ditt skal gå til alle, eller er det egentlig bare relevant for den opprinnelige avsenderen?

Se eksempel på retningslinje 1 i bruk i EU-kontrollbrevet.



Statens vegvesen

## Har du glemt EU-kontrollen?

1 Har du glemt periodisk kjøretøykontroll (EU-kontroll) for XX XXXXX? Vi har ikke mottatt informasjon om at kjøretøyet ditt er godkjent. Det kan ha flere årsaker, men du er registrert som eier og har ansvar for at kjøretøyet er godkjent innen <dato>. Dette er et varsel til deg om at dersom vi ikke mottar godkjenningen innen fristen, kan kjøretøyet bli avskiltet. 2

### Du må sørge for at kjøretøyet blir godkjent

Dersom kjøretøyet ditt ikke er godkjent, må du snarest bestille time hos et godkjent sted for EU-kontroll. Mange verksteder og teststasjoner er godkjent, og du finner en oversikt over disse på [vegvesen.no/finnverksted](http://vegvesen.no/finnverksted). Har du fått godkjent kjøretøyet allerede, må du selv kontakte dem som har gjennomført kontrollen, og be dem rapportere godkjenningen inn til oss.

### Husk å beregne tid til eventuelle reparasjoner

Dato for kontroll er ikke avgjørende. Det er først når vi har mottatt godkjenningen, at kjøretøyet kjører lovlig på veien. Du må derfor sette av tid til eventuelle reparasjoner.

### 3 Dette er det eneste varselet du får

Hvis vi ikke har mottatt godkjenning for kjøretøyet innen <dato>, kjører du ulovlig, og kjøretøyet kan bli avskiltet. Det vil si at Statens vegvesen, politiet eller tollvesenet kan ta skiltene av kjøretøyet. Du må betale et gebyr på 1500 kr for å få utlevert skiltene igjen.

### 3 Vi gir som hovedregel ikke utsettelse

Du kan som regel bare få utsettelse ved alvorlig sykdom, som må dokumenteres med legeerklæring. Du kan ikke få utsettelse på grunn av økonomi, ventetid på verkstedtime eller deler til reparasjon, eller fordi kjøretøyet er lagret med skiltene på (veteranbiler, sesongkjøretøy og lignende). En eventuell søknad om utsettelse skal sendes til et av våre regionvegkontorer ([vegvesen.no/regionvegkontor](http://vegvesen.no/regionvegkontor)).

### Har du spørsmål?

På [vegvesen.no/eukontroll](http://vegvesen.no/eukontroll) finner du svar på vanlige spørsmål og informasjon om reglene. Her kan du også sjekke fristen for neste kontroll.

Ta kontakt med oss på telefon 02030 hvis du har spørsmål til dette varselet eller trenger mer informasjon.

Med hilsen  
Statens vegvesen

## 2 Vi starter tekstene med den informasjonen som er viktigst for leserne.

**Få fram hovedbudskapet:** Mottakerne skal slippe å lete etter den viktige informasjonen. De er ofte mest interessert i konklusjonen eller konsekvensene som gjelder dem, og derfor bør det komme tidlig i teksten.

Se eksempel på retningslinje [2](#) i bruk i EU-kontrollbrevet.

## 3 Vi gjør tekstene oversiktlige ved å bruke overskrifter, mellomtitler og punktlister.

**God struktur:** En oversiktig struktur gjør tekstene leservennlige og øker sjansene for at kommunikasjonen blir effektiv, enten det gjelder e-poster, tekster på vegvesen.no eller hørings svar til departementet. Både kolleger og brukere setter pris på oversiktlige tekster som er enkle å orientere seg i.

**God overskrift:** Alle tekster skal, så langt det er mulig, ha en tydelig overskrift eller et tydelig emnefelt. En god overskrift angir temaet eller får fram hovedpoenget i teksten. Det er viktigere at en overskrift inneholder nok informasjon, enn at den er kort.

**Del opp teksten:** Tekster på mer enn en halv side bør ha informative underoverskrifter. Som regel trenger vi flere enn ett stikkord for å få fram poenget vårt – flere ord, en setning eller et spørsmål er gode alternativer. Bruk gjerne underoverskriftene til å få fram hva mottakerne skal gjøre, til å framheve frister eller til å oppklare vanlige misforståelser.

**Bruk punktlister:** Punktlister bruker vi der det passer. Punktlister er effektivt når vi skal ramse opp ulike vilkår, gi en veiledning eller sette opp en huskeliste.

Se eksempel på retningslinje [3](#) i bruk i EU-kontrollbrevet.

## 4 Vi skriver i en imøtekommende tone.

**God service:** Brukerne våre skal oppleve oss som en åpen og brukervennlig etat – også gjennom måten vi skriver på. Ulike tekster har ulike formål og ulike mottakere, men vi skal uansett strekke oss for å yte god service gjennom det vi skriver. Noen ganger passer det med en hyggelig frase eller en lykkeønskning, men vel så ofte handler den gode servicen om å oppgi kontaktinformasjon eller å informere om klageretten på en saklig og forståelig måte.

### Eksempler på imøtekommende tone

- Har dere spørsmål? Hvis noe er uklart, kan dere ta kontakt med oss på telefon 414 29 015.
- Vi håper at tilsynet var nyttig, og ønsker dere lykke til videre.
- Gratulerer med gjennomført trafikalt grunnkurs!
- Vi ønsker lykke til med driften av trafikkskolen og håper på et godt samarbeid.
- Har du innspill eller spørsmål? Velkommen!

### På sosiale medier (Twitter, Facebook, LinkedIn og lignende):

Vi kommuniserer tydelig og med klart språk. Vi bruker det språket som er naturlig for kanalen – uten at vi blir i overkant «på bølgelengde» med brukerne. Det er greit å bruke smilefjes der det passer, men husk på at store bokstaver og utroptegn kan oppfattes som «roping».



## 5 Vi henvender oss direkte til dem vi skriver til, ved å bruke *du* og *dere*.

**Vi skriver til mennesker:** Det blir enklere for mottakerne våre å skjønne hva som gjelder dem, hvis vi henvender oss direkte til dem. Derfor skal vi ikke snakke over hodet på mottakerne ved å omtale dem i tredje person (*grunneier, søker* eller *eier av kjøretøyet*), men skrive *du* eller *dere*. Husk at vi noen ganger henvender oss til brukere i en sårbar situasjon (for eksempel hvis vi skal bygge på privat eiendom), og da kan et byråkratisk språk forverre opplevelsen av budskapet.

### Unngå å skrive om mottakeren

Kjøretøyets eier må selv avtale tid for kontroll.

*Man* kan i dette tilfellet bygge ny avkjørsel dersom vilkårene nedenfor oppfylles.

Ber om at alle innsendinger/tilbakemeldinger i forbindelse med påleggene merkes «Tilsyn».

Innehaver av førerkort plikter, dersom innehaveren fortsatt ønsker å benytte føreretten, å få skiftet ut førerkort som, på grunn av navneskifte eller fysisk tilstand, ikke lenger kan brukes som dokumentasjon for førerett. Navneskifte må dokumenteres.

Trekker *man* bilens tillatte totalvekt fra 3500 kg, finner *man* tilhengerens maksimale tillatte totalvekt.

For å holde oversikt over strekninger på vegnettet som er utsatt for naturfarer, kan man søke seg fram til flere objekter i Nasjonal vegdatabank.

### Skriv til mottakeren

*Du* må bestille time hos et godkjent verksted så snart som mulig.

*Du* kan få bygge ny avkjørsel. Forutsetningen er at *du* oppfyller vilkårene nedenfor.

Har *dere* spørsmål?  
Hvis noe er uklart, kan *dere*

- ringe 414 29 015
- sende e-post med ordet «Tilsyn» i emnefeltet til [tk-tjenester@vegvesen.no](mailto:tk-tjenester@vegvesen.no)

*Vi* gjør oppmerksom på at *du* må fornye førerkortet hvis *du* skifter navn.

Trekker *du* bilens tillatte totalvekt fra 3500 kg, finner *du* tilhengerens maksimale tillatte totalvekt.

I Nasjonal vegdatabank får *du* oversikt over strekninger på vegnettet som er utsatt for naturfarer.



## 6 Vi får fram hvem som har ansvar for hva, ved å bruke aktive verb.

**Hvem skal gjøre hva?** En god tekst skal gjøre det klart hva den som skriver, forventer av den som leser. Bruker vi aktive verb, blir teksten klarere og enklere å lese. Et tips når vi skal skrive aktivt, er å bruke ord som *du* og *dere*, vi eller *Statens vegvesen* – da får vi tydelig fram hvem som skal gjøre hva.

### Passive formuleringer gjør roller og ansvar mindre tydelig

Vedtaket kan påklages.

Det forutsettes at skiltet tas ned hvis virksomheten ikke er i drift deler av året.

ID-porten kan brukes av alle som har MinID, BankID, BankID på mobil, Buypass eller Commfides.

Dokumentasjon på eierforhold må framskaffes.

Det forventes ikke at endringen medfører nedetid.

### Aktive formuleringer

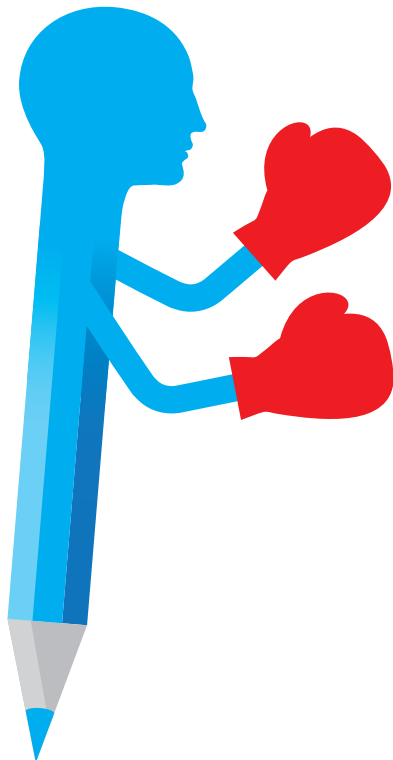
*Du* har rett til å klage på vedtaket.

*Vi* forutsetter at *dere* tar ned skiltet hvis virksomheten ikke er i drift deler av året.

*Du* kan bruke ID-porten hvis *du* har MinID, BankID, BankID på mobil, Buypass eller Commfides.

*Du* må skaffe dokumentasjon på hvem som eier bilen.

*Du* kan bruke systemet som normalt.



## 7 Vi bruker ord som leserne forstår. Der vi må bruke faguttrykk eller forkortelser, forklarer vi dem.

**Vær presis, men gjør deg forstått:** Internt i Vegvesenet har vi mange formuleringer og ord som ikke er kjent for utenforstående. Noen av dem er hentet fra regelverket, andre er fagbegreper eller forkortelser. Skriver vi til en kollega innenfor samme fagfelt, er de presise fagbegrepene nyttige. Er vi ikke helt sikre på at mottakeren kjenner definisjonen av et begrep, må vi bytte ut ordet, forklare det eller gi eksempler som kan gjøre det enklere å skjønne hva vi mener. Målet er alltid å skrive så klart og tydelig som mulig uten å forenkle for mye.

### Formuleringer ikke alle er kjent med

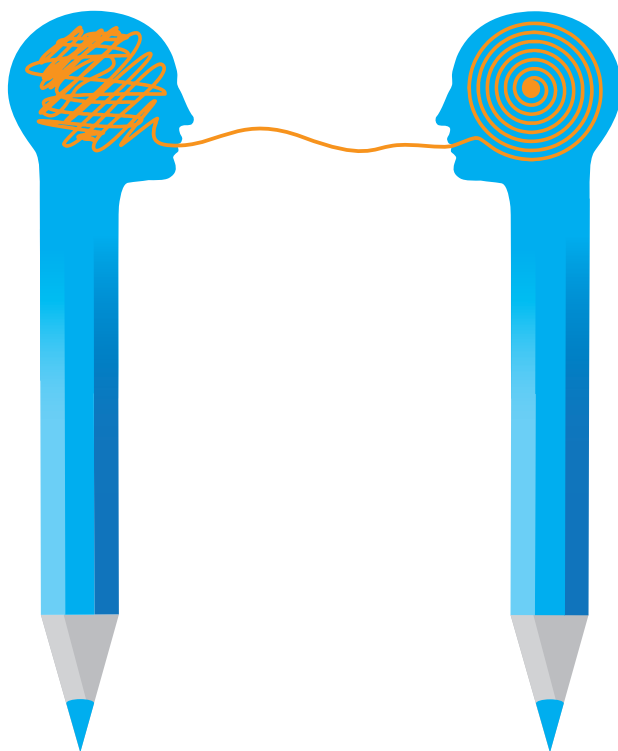
Det skal gis økonomisk kompensasjon for permanent erverv av areal.

Faktura for egenandelen sendes i egen *ekspedisjon* fra regnskapsavdelingen.

### Formuleringer som gjør det lettere for mottakerne å se hvordan informasjonen angår dem

Dere skal få økonomisk kompensasjon for den delen av eiendommen dere må gi fra dere.

Regnskapsavdelingen vil sende dere en *faktura* for egenandelen.



## 8 Vi skaper god flyt i teksten ved å variere mellom korte og litt lengre setninger.

**Husk punktum:** Teksten blir klar og forståelig når vi presenterer innholdet i passende porsjoner. Derfor skal vi huske på å sette punktum ofte. Samtidig bør ikke alle setningene være korte – språket flyter best når vi veksler mellom korte og litt lengre setninger. Vær spesielt på vakt mot stive formuleringer som gjør innholdet vanskeligere enn nødvendig.

### Setninger med for mye informasjon

Når du får nye kjennemerker med en annen tegnkombinasjon, vil det kunne medføre at du må henvende deg til ulike instanser for å melde fra om den nye tegnkombinasjon på kjennemerket. Det er du som må henvende deg til instansene det gjelder, for å gi dem informasjon om eierbytte.

Oppdraget med å utføre skilttingen blir bestilt så snart vi har mottatt din bekreftelse på vedlagte avtaledokument om at egenandelen vil bli betalt innen gitt tidsfrist.

### Formuleringer der poenget blir tydeligere

Husk å gi beskjed til for eksempel bomselskap og parkeringsselskap om at du har fått nytt registreringsnummer.

Vi ber deg sende oss det vedlagte avtaledokumentet som bekreftelse på at du vil betale egenandelen innen fristen. Så snart vi har mottatt avtalen, bestiller vi montering av skiltet fra en av våre leverandører.

## 9 Vi leser alltid gjennom teksten til slutt og får gjerne en kollega til å lese gjennom.

**Sjekk om teksten er klar og tydelig:** Det er alltid en god idé å lese gjennom teksten til slutt for å se at språket flyter godt, og at helheten har blitt slik du hadde tenkt. Bruk gjerne spørsmålene under *En klar tanke* for å sjekke at du har tenkt på det viktigste. Få en kollega til å lese gjennom teksten og komme med innspill – ofte kan det være nyttig med litt hjelp til å se det som kan bli bedre. Et budskap er ikke formidlet hvis ikke mottakeren har forstått det. Og formidlingen er mislykket hvis vi har skrevet på en måte som leseren ikke er i stand til å forstå.

## 10 Vi slår opp i ordbøker og bruker språksidene på Vegveven.

På Vegveven > støttefunksjoner > dokumentasjon > klart språk finner du flere tips om språk og skriving. Her har vi også samlet ordbøker og andre oppslagsverk som kan være nyttige når du skriver.



# Noen vanlige grammatikkfeil

## Siffer eller bokstaver?

Vi skriver tall fra én til tolv med bokstaver, men tall over tolv skriver vi med siffer. Vi skriver tall foran prosent, for eksempel 5 prosent.

## Da/når: den gang da, hver gang når

Eksempler:

Når jeg trener, liker jeg å høre på musikk. Da jeg var student, bodde jeg i Bergen. Når brukes også om noe som skjer i framtiden: Når jeg blir stor, vil jeg jobbe i Vegvesenet.

## Og/å

«Å» forteller at det følger et verb i infinitiv etter, og det kalles derfor infinitivsmærke, mens «og» tilhører ordklassen konjunksjoner (binderord).

Eksempler:

Salt og pepper.

Jeg ønsker å delta på medlemsmøtet.

## Særskrivingsfeil

Når vi deler opp ord som skal skrives sammensatt, kan de få en annen betydning. For eksempel: ananasbiter er riktig skrivemåte, men *ananas biter* er feil. Klapperslange og *klapper slange* betyr to forskjellige ting. Vegskulder er riktig, mens *veg skulder* er feil. *Skilt mann* og skiltmann er to forskjellige ting.

## Stor eller liten forbokstav?

Etter generelle skriveregler skal det første ordet i en setning og egennavn ha stor forbokstav. Tommelfingerregelen er at du bør skrive liten forbokstav hvis du er usikker på om det skal være stor eller liten forbokstav. Det aller mest vanlige på norsk er liten forbokstav.

## Enheter og stillinger

Som hovedregel skal avdelinger, seksjoner og lignende ha liten forbokstav. Tittler og stillinger skal også ha liten forbokstav – selv ved underskrifter.

## Lover, forskrifter og avtaler

Den eneste loven som skal ha stor forbokstav, er Grunnloven. Både kort- og langformene av navnene på alle andre lover skal ha liten forbokstav. Navn på forskrifter, avtaler og lignende skal også ha liten forbokstav.

## Pass på at du gjengir uttrykk riktig

Hvis du bruker et fast uttrykk eller et språklig bilde, må du være helt sikker på at både formen og innholdet er riktig. Det heter å skjære alle over én kam, ikke «å ta alle under en kam».

# Unngå floskler og moteord – ta grep i forhold til fokus

Språk er levende, og vi har lett for å ta i bruk moteord. Når ord og uttrykk brukes for mye, kan det føre til at innholdet vannes ut, og i verste fall forstyrrer de leseren. Eksempler på moteord og fraser:

- ta grep
- fokus: du kan bringe noe i fokus eller fokusere på noe, men ikke sette fokus *på* noe
- i forhold til: bruk det bare hvis du kan bytte det ut med «sammenlignet med» uten å endre meningsinnholdet
- problemkompleks
- mulighetsbetingelser
- utfordringer
- optimal
- forholdsmessighet
- sykt – «sykt morsomt»
- *surrealistisk* for å beskrive noe som er «uvirkelig»
- anglifisering: å erstatte norske ord og uttrykk med engelske når det ikke er nødvendig
- la oss ta en fot i bakken

# Slik skriver vi ord og uttrykk i Vegvesenet

I likhet med andre organer med navn som består av flere ledd, skrives «Statens vegvesen» med stor bokstav kun i første leddet og liten bokstav i påfølgende ledd.

Hvis du skal legge til informasjon om region eller Vegdirektoratet etter Statens vegvesen, skal det skrives sammenhengende med kun mellomrom. Bruk stor R og liten forbokstav i påfølgende ledd i forbindelse med regionene.

Riktig skrivemåte er

- Statens vegvesen Region øst
- Statens vegvesen Region sør
- Statens vegvesen Region vest
- Statens vegvesen Region midt
- Statens vegvesen Region nord
- Statens vegvesen Vegdirektoratet

## Standard skrivemåte for ordene veg, ferje og bru i Statens vegvesen

I Statens vegvesen-sammenheng skal alle skrive disse ordene slik: veg, ferje, bru.

## Regler for forkortelse av vegtype

Europaveg, for eksempel E6: Skriv alltid stor E (bare E, ikke Ev), og bruk ikke mellomrom mellom bokstav og tall.

Riksveg forkortes til «rv.», for eksempel «rv. 36». Bruk stor R når forkortelsen står først i en setning, og liten r når den står inni en setning. Sett punktum bak v og mellomrom mellom punktum og vegnummer. Brukt i en setning blir det da for eksempel «Rv. 36 er nå stengt for gjennomkjøring» og «Nå er rv. 36 åpnet igjen».

Reglene for forkortelse av riksveg til «rv.» kan overføres til andre vegtyper.

## Interne forkortelser i Statens vegvesen

Det finnes noen Statens vegvesen-spesifikke forkortelser som kan brukes internt i organisasjonen. Bruk aldri de interne forkortelsene utad.

## Forkortelse av Vegdirektoratet og regionene:

- Vegdirektoratet kan forkortes til Vd
- Region øst kan forkortes til Rø
- Region sør kan forkortes til Rs
- Region vest kan forkortes til Rv
- Region midt kan forkortes til Rm
- Region nord kan forkortes til Rn

Merk: Skriv forkortelsene som over, uten punktum etter.

