
Klarspråkledning

Hva skal til for å lykkes med klarspråksatsingen?

@onaraanestad



S T Y R K R

Med klarspråk mener vi korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige.

Språkrådet



*«Det ligg i **samfunnsansvaret** vårt å syte
for at informasjonen når fram til alle den
vedkjem.»*

*Adm. direktør Finn Melbø,
Statens pensjonskasse*



Klarspråk handler om makt.







Statens pensjonskasse

- 400 ansatte
- Ca. 1 600 kunder/arbeidsgivere
- Ca. 1 million medlemmer
- Ca. 23 milliarder kroner i årlige utbetalinger
- Ca. 432 milliarder i utbetalingsforpliktelser



pensjon



gunstige lån



forsikring



Konteksten: pensjonsreformen



Perform

- et it- og endringsprosjekt til
1 milliard kroner



Pensjonsreformen ble krevende

- Kort frist, stor risiko
- Regelverket for folketrygden og offentlig tjenstepensjon skulle harmoniseres og tre i kraft samtidig
- Seks årskull trengte informasjon samtidig – om et regelverket som ikke var klart



350000

300000

250000

200000

150000

100000

50000

0

16,8

19,5

23,7

29,3

36,6

2007

2008

2009

2010

2011

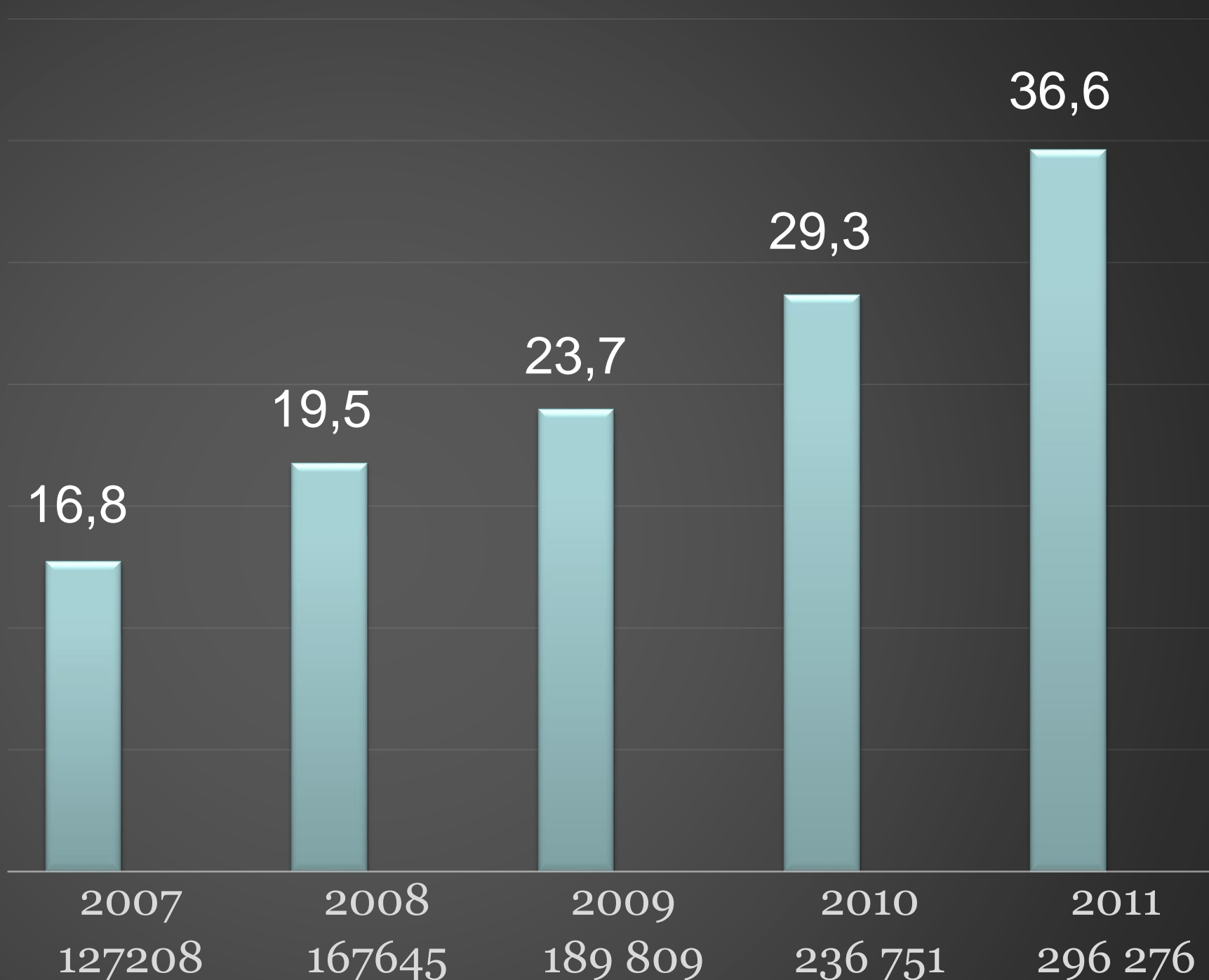
127208

167645

189 809

236 751

296 276



Ny spk.no
lanseres

Pilotprosjekt



2009

2010

2011

2012

Driftsfase

Brevprosjektet
starter

Brevprosjekt
avsluttes

Pensjonsreformen
innføres

IT- og endringsprosjektet Perform

Driftsfase



Oppdraget:

*Hvordan gjøre noe vanskelig enkelt å forstå
– for alle?*



Ta kontroll over din pensjon

Er du født i perioden 1944 til 1953, og lurer på hvordan du kan påvirke din fremtidige pensjon? Prøv vår pensjonskalkulator og få svar.



[Forutsetninger](#)

Din pensjonsguide ▾

- > Hva er pensjon?
- > Hva er forskjellen på Statens pensjonskasse og folketrygden?
- > Kan jeg påvirke størrelsen på pensjonen min?
- > Når kan jeg tidligst ta ut pensjon?
- > Hvilke valgmuligheter har jeg?
- > Kan jeg endre pensjonsvalg når jeg først har tatt ut pensjon?



Dine muligheter

Du kan ta ut pensjon fra du fyller 62 år. Da kan du slutte å jobbe, eller du kan kombinere pensjon og arbeid. Under kan du velge det alternativet som passer for deg.

Når jeg begynner å ta ut pensjon vil jeg...

... bli pensjonist på heltid



Fra du er 62 år kan du gå av med enten avtalefestet pensjon (AFP) eller alderspensjon fra folketrygden. Fra du er 67 år kan du få tjenestepensjon fra Statens pensjonskasse.

... jobbe deltid ved siden av



Når du er mellom 62 og 67 år kan du kombinere jobb med avtalefestet pensjon (AFP) eller alderspensjon fra folketrygden.

... jobbe heltid ved siden av



Fra du er 62 år kan du motta alderspensjon fra folketrygden selv om du jobber fullt. Dette gjelder ikke for avtalefestet pensjon (AFP).

[Tilbake](#)

Dine muligheter

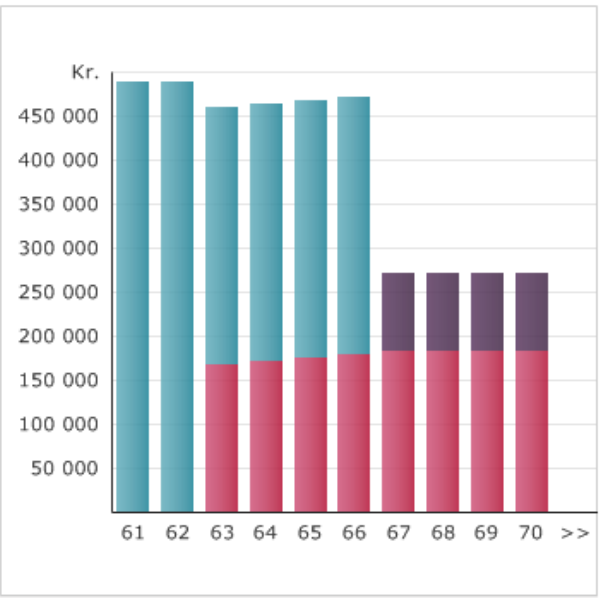
Din pensjonsguide

Tips en venn og vinn en reise!

Din pensjon

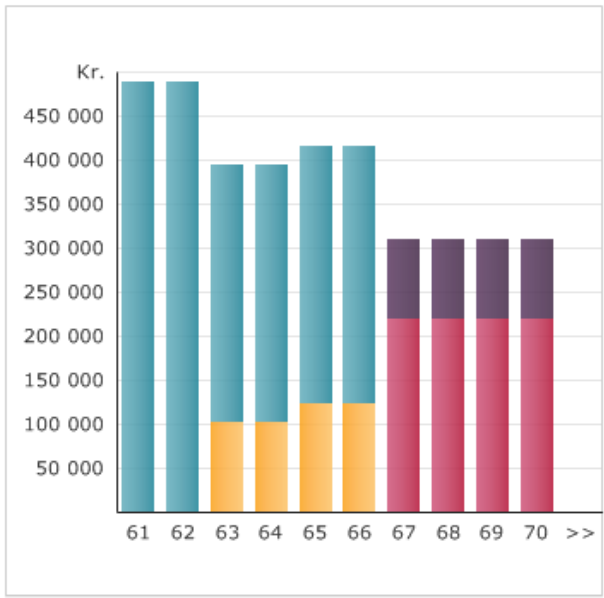
Fra du er 62 år kan du kombinere deltidstilling med alderspensjonen fra folketrygden eller avtalefestet pensjon (AFP). Når du fyller 67 år, omgjøres AFP til tjenestepensjon.

Alternativ 1: Folketrygd og tjenestepensjon



Starte å ta ut pensjon: 63 år / Stillingstørrelse: 60% / Pensjonsprosent: 100% / Gå av med pensjon: 67 år

Alternativ 2: AFP og tjenestepensjon



Starte å ta ut pensjon: 63 år / Stillingstørrelse: 60% / Pensjonsprosent: 40% / Gå av med pensjon: 67 år

- Del på Facebook
- Del på Twitter
- Del på e-post
- Skriv ut
- Forutsetninger
- Arbeidsinntekt
- Avtalefestet pensjon (AFP)
- Tjenestepensjon fra Statens pensjonskasse
- Alderspensjon fra folketrygden

Tilbake

Vis totalsummer pr. år

Tegnspråk > Pensjon på 1-2-3

Lytt til teksten Skriv ut

Pensjon på 1-2-3

Er du født i 1963 eller seinare? Her finn du sju korte filmar om pensjon – med enkle forklaringar og gode døme. Filmene kjem inn på alle element – frå folketrygda til tenestepensjon og eiga pensjonssparing.

Mange tykkjer pensjon er vanskeleg. Samtidig vert det stadig viktigare å setje seg inn i korleis din pensjon kan verte og kva du kan gjere for å påverke den. Bruk desse filmene til å skaffe deg grunnleggjande kunnskap, og spør ein ekspert viss du har fleire spørsmål.

Film 1: [Kva er pensjon?](#)



Kontakt oss

Ta gjerne kontakt med oss på telefon

02775

eller bruk vårt [kontaktskjema](#). Du kan også [logge inn på Min side](#).

Utfordring 1:

Hva skulle til for å gjøre klarspråk viktig nok for ledelsen i Statens pensjonskasse?



Klarspråkleidelse:

*klarspråk som verktøy for å nå
strategiske mål – for hele
organisasjonen*



Bedre
kundedialog –
og fokus

Økt
selvbetjening

Kontinuerlig
forbedring

Klarspråk

Bruker-
involvering og
-testing

Tilgjengelighet –
for alle

Relevant og godt
innhold



Fra språkforbedring til strategisk satsing

- **Bestilling:** Adm.dir. **ønsket** et krafttak og tok rollen som klarspråk-general
- **Beslutning:** toppledelsen **besluttet** et brevprosjekt fra 1.1.2010 med kommunikasjonsdirektør som prosjekteier
- **Prosjektmandat** med målkrav, budsjett, ressurser og rapporteringskrav



Mandatet: vi skulle

- forbedre innhold og teknisk implementere så mange brev og skjemaer som de tildelte ressursene tillot
- bidra til kompetanseheving hos medarbeiderne
- skaffe oversikt over og **status** på alle brev og skjemaer



Hvordan vurdere status?

- Faglig
- Språklig
- Forretningsmessig



Et team, ulike fag – og prioriteringer

Stillingsstørrelse	Rolle
100 prosent	kommunikasjon/prosjektledelse
60 prosent	pensjonering
50 prosent	kunder og marked
10 prosent	juridisk seksjon
20 prosent	IT-forvaltning/grenseoppgangen til IT
5 500 timer +	IT-timer høst 2010 og 2011



«Ferdig?

Mangler bare ressursler og 60 000 kroner.»



Utfordring 2:

Hvordan skape enighet og effektivt samarbeid mellom fagmiljøer med ulike hensyn og prioriteringer?

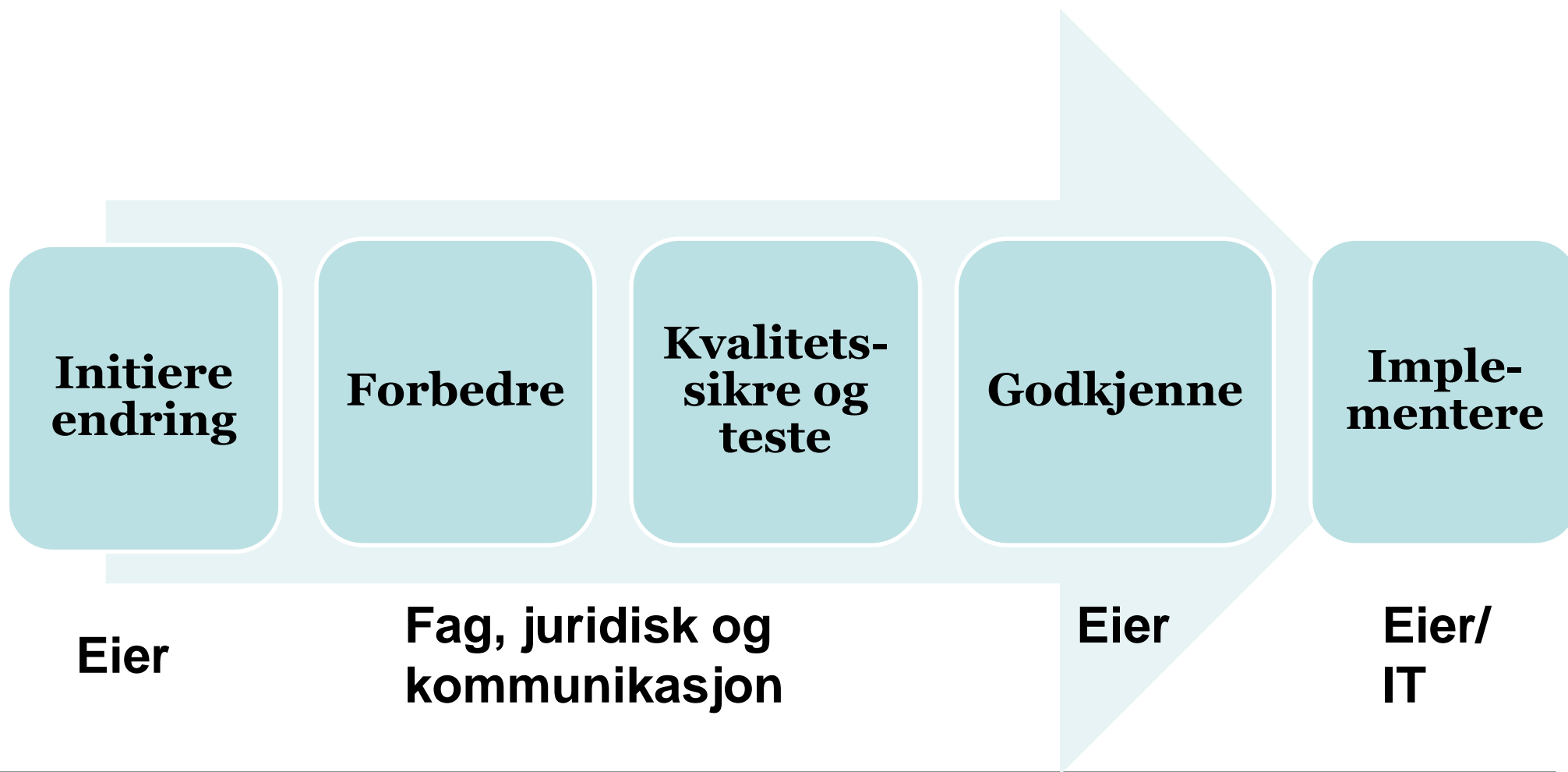


Brevene bød på mange utfordringer

- Hvem eier brevene?
- Hvem bestemmer hva?
- Når i prosessen skal hvem delta?
- Hvordan skal vi samarbeide?
- Hvor mange ulike personer bør delta?
- Hvorfor prioritere brev foran andre viktige oppgaver?



Rutine for endring av brev



Vellykkede grep 31.12.2012

- God oversikt; over 500 brev og skjemaer kartlagt
- 300 brev og 11 skjemaer forbedret, mange brev fjernet
- Tydelig ansvar og effektivt samarbeid på tvers – og vi turte levere
- Høyere selvbetjening – og et betydelig enklere språk
- Bedre rapportering og mer strategisk styringsdialog

Hva fikk vi ikke til?

- Prosjektet ikke tett nok koplet til prioriterte prosjekter og satsingsområder
- Manglet en forpliktende plan for gevinstrealisering
- Sterk forankring på toppen, men svakt nedover
- Prosjektet «overtok» ufrivillig formelt ansvar



Livet etter prosjektet

Veivalg fra prosjekt til linje

- Hvert forretningsområde ble ansvarlig for egne brev
- Ordningen med sentral koordinator med overordnet ansvar ble avvirket.
- Etter noen måneder innførte områdene egne koordinatore
- Ingen overordnet ansvarlig, flere med delansvar



De gode nyhetene

- I starten gikk brev utenom rutinen fordi «det haster», men det har gått seg til
- Kjerneteamet fungerer godt og førsteutkastene har blitt mye bedre
- Områdene har tatt mer ansvar enn da «prosjektet» styrte



Utfordringer

- Vanskelig å få ressurser til å implementere nye brev i saksbehandlingssystemet – andre viktige oppgaver blir prioritert
- Klarspråk er fortsatt for de få som jobber med det



Mangel på ledelse har konsekvenser

- Mistet pådriver- og motivatorrollen
- Mistet totaloversikt
- Mindre gjenbruk
- Ingen hovedansvarlig for resultater og gevinster



Konklusjoner

- Klarspråkledelse var avgjørende for å skape nødvendige rammebetingelser og løse floker på tvers
- Klarspråk fikk størst effekt når arbeidet ble koplet til prioriterte satsinger



Klarspråk handler om å
lage bedre tekster.

Klarspråkleddelse handler om å nå
strategiske mål – og å løse
samfunnsoppdraget.

