



Kristiansand
kommune

Språkprofil

Skriv og bli forstått



Innhold

Innledning

Språket er vårt viktigste arbeidsverktøy
v/kommunedirektør Camilla B. Dunsæd
Camilla Collett-sitat

Hva er klarspråk

Innbyggerne har rett til å forstå det vi skriver
Kan det bli for enkelt?

Slik skriver du klart

Still deg selv tre spørsmål før du skriver
Fem tips til godt innhold
Bruk et aktivt og direkte språk
Bruk ord som mottakeren forstår og forklar faguttrykk
Unngå metaforer og språklige bilder

Tegnsetting og rettskriving

Generelle råd
Kommaregler
Tankestrek og bindestrek
Tegnsetting i formell e-post
Usikker på hvilke tegn du skal bruke?
Stor eller liten forbokstav?
Forkortelser
Dato, klokkeslett, tall, beløp og telefonnummer
Orddeling og særskriving
Punktlistor
Praktisk grammatikk
La en kollega lese gjennom teksten

Vil du lære mer?

E-læringskurset "Den gylne pennen"
Tekstbasen
Om språkprofilen

Språket er vårt viktigste arbeidsverktøy

Det er en demokratisk rett å motta skriftlig informasjon fra det offentlige som alle kan forstå. I kommunen skriver vi hver dag vedtak, brev, e-poster, SMS-er, saksframstillinger, planer, strategier og tekster på nett.

Når mottakeren forstår budskapet i det vi skriver, skaper vi tillit. Vi sparer også tid når mottakeren forstår innholdet med en gang, og ikke trenger å ta kontakt for å få en forklaring.

Denne språkprofilen gir oss i Kristiansand kommune felles retningslinjer for hvordan vi skal skrive så folk forstår oss. Klarspråk er både et verktøy og et tankesett.

Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være helt frie for fagspråk. Det viktigste er at tekstene våre er tilpasset mottakeren. Noen ganger handler dette om å rydde opp og lage en logisk struktur.

I andre tekster handler det om å finne gode løsninger for å forene komplisert juss og klart språk.

Det er ikke enkelt å skrive kort, klart og lettfattelig, men vi må alle «bestræbe» oss på å forbedre oss, slik som min navnesøster Camilla Collett oppfordret til allerede i 1837 (se sitat på side 4).

Lykke til med skrivingen!

Camilla B. Dunsæd
kommunedirektør



Camilla Collett-sitat

Forfatter Camilla Collett, født i Kristiansand i 1813, var også opptatt av klart språk. Vi tolker i alle fall følgende sitat slik. Collett skrev dette til sin venninne Emilie Diriks i 1837:



«Jeg er ikke forskruet, og dog savne mine Breve en vis Naturlighed — det er ligesom man skammede sig for den simple, kunstløse Udtryksmaade!

Vi lider begge af denne Feil, Emilie. Lad os love hinanden at bestræbe os alvorlig for at forbedre den. Ser du, man maa kun altid skrive, som om man taledes, som om den Tiltalte stod og lyttede; vil man vælge og lede efter Udtryk, er det et slemt tegn».



Hva er klarspråk?

Med klarspråk mener vi et korrekt, klart og brukertilpasset språk. En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal.

Innbyggerne har rett til å forstå det vi skriver

Kristiansand kommune kommuniserer med innbyggerne på mange ulike måter. Vi gir informasjon om rettigheter, plikter og tjenester i kommunen. Vi sender brev, skriver saksdokumenter, planer og annet.

Når innbyggerne forstår innholdet i det vi skriver, kan de bedre ta vare på rettighetene sine, og de får økt tillit til kommunen.

Det er vårt ansvar at tekstene vi skriver er tilpasset mottakerne, slik at de ikke behøver å kontakte oss for å få en forklaring. Klarspråk bidrar til kvalitet i saksbehandling, i politiske prosesser og i øvrig kommunikasjon. Klarspråk og er med på å fremme demokratiet og rettssikkerheten.

Kan det bli for enkelt?

Klarspråk handler ikke om å skrive enkelt.

Klarspråk handler om å skrive tekster som er enkle å forstå.

Forenkling skal ikke føre til fattig og unyansert språk.

Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk.

Det viktige er at teksten er tilpasset mottakerne, slik at de

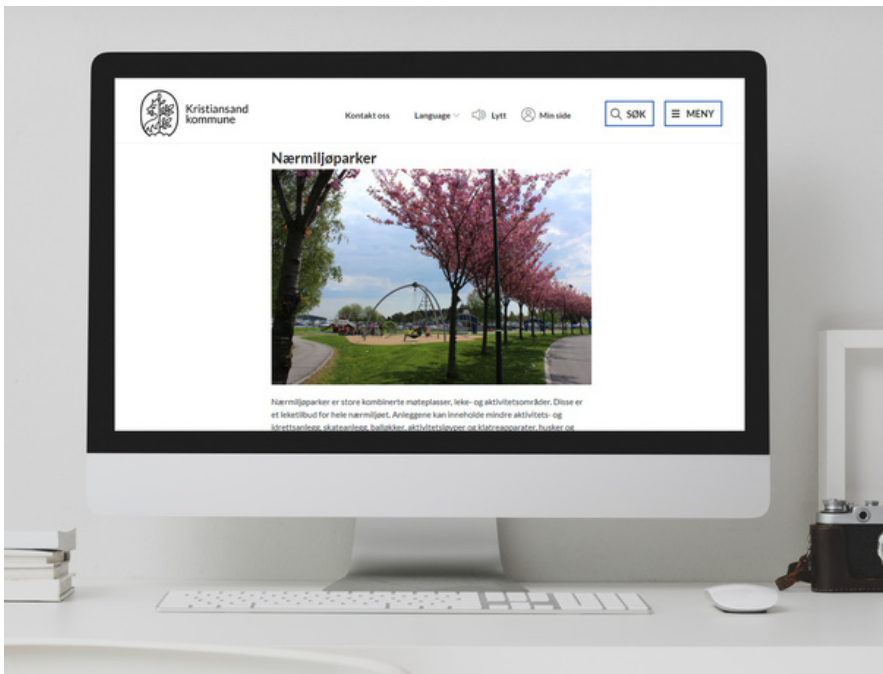
- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det de finner, til å gjøre det de skal.



Slik skriver du klart

Still deg selv tre spørsmål før du skriver

1. Hvem skriver jeg for?
Fagfolk, kolleger eller «alle andre»?
2. Hva slags budskap skal jeg formidle?
Er det et pålegg, et avslag eller en hyggelig nyhet?
3. Hva vil jeg at mottakeren skal vite eller gjøre etter å ha lest teksten min?



Fem tips til godt innhold

1. Bruk en god og informativ overskrift som forteller hva saken gjelder.
2. Skriv det som er viktigst for leseren først. Sorter resten av informasjonen etter viktighet, ikke kronologi.
3. I saksutredninger skriver du konklusjonen aller først, gjerne et sammendrag.
4. Formaliteter til slutt: Klagemulighet, kildehenvisninger, lovhjemler og så videre.
5. Skriv kort. Da sparer du plass, og mottakeren sparer tid.



Bruk et aktivt og direkte språk

Et aktivt språk tydeliggjør ansvar og roller og forteller hvem som gjør hva.

- Henvend deg direkte til leseren.
- Bruk en vennlig, høflig og inkluderende tone, selv om det er et avslag.
- Unngå kompliserte setninger med mange innskudd.
- Hvis du bruker henvisningsord som den, denne, det, dette, de, disse, må du gjøre det klart for mottakeren hva eller hvem du viser til.

 **Ikke skriv**

Det kan forventes et svar innen to dager fra e-posten er mottatt

Man får en frist på tre uker til å komme med uttalelser til forslaget.

Det skal gjennomføres en kartlegging.

Saker av stor viktighet.

Skriv heller 

Du får svar innen to dager.

Dere kan komme med innspill til forslaget innen <dato>.

Vi skal kartlegge...

Viktige saker.

Bruk ord som mottakeren forstår og forklar faguttrykk

- Forklar ord eller faguttrykk som du er usikker på om mottakeren kjenner, eller lag en ordliste som er lett tilgjengelig.
- Unngå vage og upresise ord.
- Bruk heller korte enn lange ord.

 Ikke skriv	Skriv heller 
Registrering i matrikkelen.	Registrering i eiendomsregisteret (matrikkelen).
Kommunen beregner et vederlag for tjenesten.	Du må betale en egenandel for tjenesten.
Vi anmoder om raskest mulig behandling, da høringen ved en inkurie blir sendt alt for sent.	Vi ber om at dere behandler saken så raskt som mulig, siden vi på grunn av en feil sender høringen altfor sent.

Unngå metaforer og språklige bilder

Metaforer og andre språklige bilder er problematiske fordi de stiller krav til at leseren kan tolke dem rett.

 Ikke skriv	Skriv heller 
å legge noe på is	å utsette
å komme på banen	å være aktiv når noe skjer, gjøre en innsats, bidra, delta
å legge inn årene	slutte, gi opp
grønn transport.	miljøvennlig transport.



Tegnsetting og rettskrivning

Kristiansand kommune følger Språkrådets regler og anbefalinger.

Generelle råd

- Sett punktum. Korte setninger er enklere å lese enn lange.
- Pass på tegnsettingen. Et tegn fra eller til kan endre meningen.
- Ikke stol på stavekontrollen.
- Les korrektur eller be en kollega om å lese gjennom teksten.
- Bruk ordbøker!

Alle dør karmene
i 1 etg er nymalt



Kommaregler



Husk at vi setter komma for at det skal bli lettere å lese, ikke for at det skal bli vanskeligere å skrive.

1. Det skal være komma mellom helsetninger som er bundet sammen med: og, eller, men, for.
Eksempel: Kristiansand kommune er en offentlig arbeidsplass, og vi har cirka 9 000 ansatte.
2. Det skal alltid være tegn foran men, enten komma eller punktum: Håndballaget fra Greipstad hadde vunnet fem kamper på rad, men ble slått av Finsland på søndag.
3. Det skal være komma etter en leddsetning som står først i en helsetning: Dersom du ikke har kjøpt billett, kommer du ikke inn.
4. Det skal være komma etter innskutt leddsetning (dette gjelder særlig som-setninger, også der ordet «som» er utelatt: De som har fått tilskudd i 2017, skal rapportere elektronisk.
5. Det skal være komma mellom sideordnede leddsetninger: Formålet med samlingen var å bli bedre kjent med hverandre, og få en oversikt over det videre arbeidet.

Flere kommuneregler finner du hos Språkrådet

Tankestrek og bindestrek

Det er viktig å skille mellom bindestrek og tankestrek siden dette er to forskjellige tegn med ulike bruksområder.

Bindestrek

Bindestrek binder sammen til ett ord, eller den står i stedet for et utelatt ord.

Eksempler:

- HMS-arbeidet
- Vest-Agder
- risiko- og sårbarhetsanalyse
- drifts- og vedlikeholdsavtale

Tankestrek

Bruk tankestrek ved

- innskudd og tilføyelser (med mellomrom på hver side:
59 søkere søkte om 2,6 millioner kroner – nå har politikerne fordelt pengene.
- sitat:
 - Det var mange kreative prosjekter i søkerbunken, sa hun.
- tall, tid og rom (uten mellomrom):
kl. 09.00–15.00, strekningen Søgne–Brennåsen–Kristiansand

Slik får du tankestrek på PC-tastaturet:

1. Hold CTRL-knappen nede og trykk på minus-tegnet på det numeriske tastaturet.
2. Hold Alt-knappen nede mens du skriver 0150 på det numeriske tastaturet.

Tegnsetting i formell e-post

Visste du at det kan oppfattes som uformelt eller til og med uhøflig å bruke forkortelsen Mvh. som hilsen i en formell e-post?

[Les mer om tegnsetting i formell e-post hos Språkrådet](#)

Usikker på hvilke tegn du skal bruke?

- Skal du bruke komma, tankestrek eller bindestrek?
- Når skal du bruke skråstrek?
- Hva med apostrof?
- Og når bruker vi semikolon?

[Svarene finner du hos Språkrådet](#)

The logo for Språkrådet, featuring the word "Språkrådet" in white sans-serif font on a dark blue rectangular background. To the right of the text are two small yellow dots arranged vertically.

Stor eller liten forbokstav?

Vi har tre grunnregler på norsk:

1. Egennavn skal ha stor forbokstav. Eksempler:
Rådhuskvartalet, Høllen, Haugenparken.
2. Fellesnavn skal ha liten forbokstav. Eksempler:
bystyret, avisa, muséet.
3. Starten på en setning skal ha stor forbokstav.

En tommelfingerregel ellers er at du skal bruke liten forbokstav. Hvis du er i tvil, er liten forbokstav ofte det riktige.

Institusjoner og organisasjoner

Institusjoner og organisasjoner med navn i to eller flere ledd har stor forbokstav bare i første ledd. Det gjelder også ledd etter egennavn.

- Kristiansand kommune
- Statens vegvesen
- Kristiansandsregionen brann og redning

Foretak og selskaper

Enkelte foretak og selskaper har imidlertid vedtatt en egen skrivemåte, og har stor forbokstav i begge ledd.

- Norsk Hydro
- Norsk Tipping
- Gjensidige Forsikring

Politiske råd, utvalg og komiteer

Politiske råd, utvalg og komiteer har liten forbokstav i løpende tekst.

- bystyret
- formannskapet
- helseutvalget
- by- og stedsutviklingsutvalget
- seniorrådet
- etikk-komiteen

Institusjoner og personer

Når stillingen/personen og institusjonen har samme navn, har stillingen/personen liten forbokstav og institusjonen stor forbokstav

- kommunedirektøren (stillingen/personen)
Eksempel: Ifølge kommunedirektøren i Kristiansand, skal alle ansatte bruke et klart og brukervennlig språk.
- Kommunedirektøren (institusjonen)
Eksempel: Dette spørsmålet vil Kommunedirektøren komme tilbake til i en politisk sak.
- statsforvalteren (stillingen/personen)
Eksempel: Stein A. Ytterdahl er statsforvalter i Agder.
- Statsforvalteren (institusjonen)
Eksempel: Planen er ikke i tråd med Statsforvalterens retningslinjer.

Titler og stillingsbetegnelser

Bruk liten forbokstav når du skriver titler og stillingsbetegnelser. Det gjelder også i stillingsannonser og når tittelen står under navn på visittkort og i brev eller e-postsignaturer.

- assistent
- enhetsleder
- kommunalsjef

E-postsignatur

I e-postsignaturen din skal du bruke liten forbokstav på tittel. Eksempel på riktig bruk av e-postsignatur.

Med vennlig hilsen

Kristian Sand

rådgiver | Kommunikasjon

Mobil.: (+47) 95 95 95 95 | Sentralbord (+47) 38 07 50 00

E-post: Kristian.Sand@kristiansand.kommune.no

Besøksadresse: Rådhuskvartalet Kristiansand



Kristiansand
kommune

Riktig oppsett av e-postsignatur finner du også i vår grafiske profil:

[Eksempel på riktig e-postsignatur for Kristiansand kommune](#)

Kommunalområder, enheter, avdelinger og annet

Vi skriver områder, enheter, avdelinger og annet med stor forbokstav for tydelighetens skyld, og fordi mange av disse kan oppfattes som egennavn.

- Det er Oppvekst som har ansvar for å gi et godt helhetlig tjenestetilbud for...
- Våre ansatte i By- og stedsutvikling har ansvar for utvikling og drift av...
- Fredag var Idrettsenheten på tur til flere av idrettsanleggene i kommunen

Lover og forskrifter

Skriv liten forbokstav i navn på lover og forskrifter (både kortform og fullform). Unntaket er Grunnloven, som alltid skal ha stor forbokstav.

- forvaltningsloven
- plan- og bygningsloven
- forskrift 7. april 2006 nr. 402 om offentlige anskaffelser
- kommuneloven

Les flere skriveregler om stor eller liten forbokstav hos Språkrådet.

Forkortelser

Når du skriver hele ord blir teksten lettere å lese og forstå. Forkortelser gir ofte dårlig flyt. Dette gjelder for både overskrifter og løpende tekst.

Noen ganger kan det likevel være hensiktsmessig å bruke forkortelser, for eksempel i tabeller eller for å unngå gjentakelser av lange navn.

Forklar alltid forkortelser første gang de brukes, for eksempel: pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT).

[Les mer om forkortelser hos Språkrådet her](#)

Forkortelser har som hovedregel punktum		Forkortelser for mål, vekt og mynt har ikke punktum
bl.a. = blant annet	et. = etasje	cm = centimeter
ca. = cirka	jf. = jamfør	dl = desiliter
dvs. = det vil si	md. = måned	g = gram
e.l. = eller lignende	nr. = nummer	kg = kilo
el. = eller	pga. = på grunn av	km = kilometer
ev. = eventuelt	evt. = etter vår tidsregning	kr = kroner
		m = meter

Dato, klokkeslett, tall, beløp og telefonnummer

Dato

- Bruk både bokstaver og tall for dato i løpende tekst: 7. mai 2017.
- Ordet «den» brukes når du ikke oppgir måneden: Du får lønn den 12. hver måned.
- Dersom årstall er utelatt, skal det være punktum etter både dag og måned når det skrives med tall: 5.6. eller 05.06.

Klokkeslett

Bruk fire siffer i klokkeslett med punktum mellom time og minutter: kl. 07.10.

Hele timer kan også skrives slik: kl. 07–14.

Bruk helst ikke uttrykksmåten «fra kl. 13–15». Hvis du skriver «fra», må du også ha med «til»: Åpent fra kl. 13 til kl. 15. Eller skriv: Åpent kl. 13–15.

- Bruk tankestrek (–), ikke bindestrek (-), når du oppgir tidsrommet.

Tall

- Små tall skriver vi som regel med bokstaver. Vi regner tall til og med tolv som små. Unntatt ved nummerert referanse og som kapittel eller lovparagraf.

Eksempler: Fem tomater og to egg. Ti manns styrke og tolv manns vett.

Vedtaket er fattet etter forvaltningslovens § 5 pkt. 2.3.

- Vi bør bruke enten tall eller bokstaver i samme setning eller avsnitt.

Eksempler: Tre jenter – ni, femten og atten år gamle.

De var 3, 17 og 23 år.

- Store tall ordner vi i grupper på tre og tre siffer. Det skal ikke være punktum noe sted.

Vi kan bruke forkortelser der det er hensiktsmessig.

2 500 000 passasjerer eller 2,5 millioner passasjerer.

4 500 000 kroner eller 4,5 mill. kroner

2 500 biler NOK eller nkr brukes bare når det er viktig å presisere valutaen.

I tekster med mange tall – der tallene er hovedsaken – bør vi vanligvis skrive alle tall med siffer, f.eks. i tabeller, matematiske utgreiinger o.l.

Telefonnummer

Nummer til fasttelefon og mobil skrives i grupper på to og to siffer.



99 92 23 33



38 18 33 33

Unntak:

Telefonnummer i 8xx-serien skal skrives i tre grupper med tre + to + tre siffer.

800 22 222



Tre, fire og femsifrede nummer skrives uten mellomrom:

02012

[Les mer om tall, tid, dato og telefonnummer hos Språkrådet](#)

Orddeling og særskriving

Orddeling og særskriving er to ulike måter å dele ord på.

Orddeling

Vi kaller det orddeling når det ikke er plass til et helt ord på slutten av en linje og vi deler ordet med bindestrek.

[Regler for orddeling finner du hos Språkrådet](#)

Særskriving

Ordet særskriving blir ofte brukt om særskrivingsfeil, som er når vi skriver et sammensatt ord i to ord. På norsk kan vi danne et ord ved å sette sammen to eller flere ord. Slike sammensetninger skal skrives i ett ord.

Ikke stol på stavekontrollen i Word ved sammensatte ord.

 Ikke skriv:	Skriv slik: 
Sukker biter	Sukkerbiter
Lamme lår	Lammelår
Gammel ost	Gammelost
Avdelingsleder møte	Avdelingsledermøte
Lunsj boks	Lunsjboks

[Sjekk bokmålsordboka om du er i tvil](#)

Punktlistor

Punktlistor er en god måte å få fram viktig informasjon på. De viktigste reglene for punktlistor:

- Punktene i en punktliste skal ha samme språklige form. Punktene kan bestå av enten helsetninger, setningsdeler eller enkeltord.
- Når punktene er fullstendige setninger, skal det være stor forbokstav og punktum til slutt:
 - Søknadsfristen er 15. januar.
 - Søknader må sendes inn elektronisk via vår søknadsportal.
- Når punktene ikke er fullstendige setninger, skal det ikke være stor forbokstav og punktum til slutt:
 - fag og fagkoder
 - eksamensform
 - forberedelsestid og varighet
 - tillatte hjelpemidler

Det skal bare være kolon etter innledningsordene hvis vi ville brukt kolon i vanlig, løpende tekst.

Praktisk grammatikk

Lurer du på når du skal bruke da eller når? De eller dem? Å eller og?

[Svarene finner du hos Språkrådet.](#)

La en kollega se gjennom teksten til slutt

Det er fort gjort å overse egne feil, selv om du er påpasselig med å se gjennom teksten du har skrevet. En god måte å kvalitetssikre teksten din på, er å få noen andre til å lese gjennom det du har skrevet.

Det er lurt med rutiner for hvordan du sjekker egen tekst. Her er et forslag:

- Er teksten luftig med kortfattede avsnitt som gjør den lett å lese?
- Se etter unødige lange setninger og sett punktum.
- Har du skrevet en tekst som er lett for leserne å forstå?
- Er teksten lengre enn den trenger å være?
- Les teksten høyt for deg selv.
- Be en kollega lese gjennom teksten.



Vil du lære mer om klarspråk?

Du som er ansatt i Kristiansand kommune kan melde deg på kurs i klarspråk via kursportalen på Innafor.

Ta ev. kontakt med kommunikasjonsenheten på e-post: post.kommunikasjon@kristiansand.kommune.no

Finn gode tekster i tekstbasen

I tekstbasen på [nettsiden Klarspråk](#) finner du gode eksempler på tekster fra kommunesektoren.

Her kan du søke på nøkkelord og få opp tekster fra andre kommuner som har jobbet med språket. Tekstene viser før- og etterversjon.

Ønsker du mer påfyll?

Flere skriveråd finner du på nettstedet

www.klarspråk.no

Den gylne pennen – e-læringskurs i klarspråk

Hvem skriver vi egentlig for i kommunen?

Og hvordan kan vi skrive så mottakerne forstår?

Med e-læringskurset "Den gylne pennen" får du en innføring i de viktigste klarspråkteknikkene.



Kurset er gratis og du kan ta kurset på egenhånd eller sammen med andre her: [Den gylne pennen](#)

Kristiansand – en klarspråkkommune

Kristiansand kommune jobber aktivt med språket for å bli en god klarspråkkommune.

Språkprofilen er utarbeidet av kommunikasjonsenheten i kommunen. Den bygger hovedsaklig på Språkrådets anbefalinger for rettskriving og klarspråk. Vi har også blitt inspirert av andre kommuners språkprofiler.

På kommunens nettside har vi laget en temaside om klart språk med nyttige lenker, råd og tips om klarspråk og rettskriving. Mellom annet har vi listet opp riktig skrivemåte for gater og veier i Kristiansand kommune, og navn og titler som brukes i kommunen.

Språksidene våre finner du her:

www.kristiansand.kommune.no/klarsprak

Språkprofilen oppdateres ved behov.
Siste versjon vil alltid være tilgjengelig på våre nettsider.



Kristiansand
kommune

Postboks 4
4685 Nodeland
Tlf: 38 07 50 00
www.kristiansand.kommune.no

Utarbeidet av Kommunikasjonsenheten
September 2020/Rev. 3