

RAPPORT

# GEVINSTER AV KLART SPRÅK I NORSKE KOMMUNER





## Forord

På oppdrag for KS har Menon Economics tallfestet gevinster av klart språk i norske kommuner.

Prosjektet har vært ledet av Simen Pedersen, med Maja Olderskog Albertsen, Bjørn Ingeberg Fesche og Iselin Kjelsaas som prosjektmedarbeidere. Elise Grieg har kvalitetssikret de statistiske analysene og Siri Vikøren har kvalitetssikret språket.

Arbeidet er gjennomført i perioden fra november 2020 til november 2022. Våre kontaktpersoner hos KS har vært Anna Holm Vågsland og Marianne Bugge Nordberg. Heidi Bunæs Eklund i NTB Arkitekst har bistått kommunene med omskrivingene av utvalgte tekster til klart språk.

Vi takker KS for et spennende oppdrag og et godt samarbeid. Vi ønsker også å rette en stor takk til ansatte i kommunene Bergen og Tønsberg som har vært på tilbudssiden. Deres innsats har vært avgjørende for at vi har greid å måle effekter og gevinster av klart språk.

Forsidefoto av skiltbruk i Sandvika er tatt av Bjørn Lyster.

---

November 2022

Simen Pedersen  
Prosjektleder  
Menon Economics

# Innhold

<b>SAMMENDRAG</b>	<b>3</b>
<b>1. BAKGRUNN OG PROBLEMSTILLINGER</b>	<b>6</b>
1.1. Bakgrunn	6
1.2. Problemstillinger	6
<b>2. METODISK TILNÆRMING</b>	<b>8</b>
2.1. Kriterier for tekster som egner seg for omskriving og måling av effekt	8
2.2. Valg av tekster som skulle omskrives	9
2.3. Beskrivelse av metoder som kan anvendes til måling av effekter og gevinster	10
<b>3. GEVINSTER AV KLART SPRÅK I NORSKE KOMMUNER</b>	<b>11</b>
3.1. Mulige gevinster av klart språk	11
3.2. Verdien av klart språk	12
<b>4. FAKTURAER TIL MOTTAKERE AV HELSE- OG OMSORGSTJENESTER I TØNSBERG KOMMUNE</b>	<b>14</b>
4.1. Begrunnelse for valget med å omskrive fakturaer i Tønsberg	14
4.2. Beskrivelse av fakturaprosessen	15
4.3. Omskriving av faktura til klart språk	16
4.4. Effektmåling	17
4.5. Gevinstberegning	19
<b>5. SØKNAD OM KOMMUNAL BOSTØTTE I BERGEN KOMMUNE</b>	<b>21</b>
5.1. Begrunnelse for valget med å omskrive bostøtteskjema i Bergen	21
5.2. Beskrivelse av prosessen om å søke om kommunal bostøtte	22
5.3. Omskriving av elektronisk søknadsskjema om kommunal bostøtte	24
5.4. Effektmåling	26
5.5. Gevinstberegning	29
<b>6. AVSLUTTENDE KOMMENTAR</b>	<b>31</b>
<b>REFERANSELISTE</b>	<b>33</b>
<b>VEDLEGG 1 – SPESIELT OM EFFEKTMÅLINGEN</b>	<b>34</b>
V1.1 Fakturaer i Tønsberg	34
V1.2 Bostøtteskjema i Bergen	35

## Sammendrag

*Den nye språkloven trådte i kraft 1. januar 2022. I den reviderte loven ble det innført en egen klarspråkparagraf: Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa. Helt siden 2015 har KS arbeidet med et prosjekt for klar og tydelig kommunikasjon i kommunal sektor, basert på Språkrådets retningslinjer for klart språk. De overordnede målene med klart språk er å bidra til tidsbesparelser gjennom økt forståelse, både på saksbehandler- og brukersiden, fremme tillit og trygghet blant innbyggere, og bidra til rettssikkerhet og demokrati.*

*Kvalitativt er det godt etablert at klart språk har positive effekter, både for innbyggere og saksbehandlere. For mange kommuner kan det imidlertid være vanskelig å prioritere klarspråkprosjekter med uklare gevinster. Forutsatt at klart språk i kommunal sektor fører til en rekke ønskelige utfall, er det hensiktsmessig å motivere kommuner til å gjennomføre slike prosjekter gjennom å belyse og kvantifisere gevinstene på saksbehandlersiden. Gevinstene ønskes derfor i dette tilfellet først og fremst kartlagt på saksbehandlersiden. Disse gevinstene er selvsagt også viktig å kartlegge i seg selv, siden en gevinst i kommunal saksbehandling er en gevinst for hele samfunnet.*

*Basert på omskrivninger av to kommunale tekster som retter seg mot mottakere av kommunale tjenester, finner vi at klart språk utløser gevinster i norske kommuner. Gevinstene vi har identifisert er relativt sikre samtidig som de er relativt beskjedne i størrelse. Verdien av klart språk er størst hvis omskrevne tekster kan deles mellom kommuner og gjenbrukes.*

### Vi har lyktes med å kvantifisere gevinster av klart språk

Formålet med prosjektet er å måle effekten av omskriving til klart språk på saksbehandleres tidsbruk til ulike oppgaver. Vi har forsøkt å identifisere sammenhenger mellom omskriving til klart språk og nedgang i saksbehandleres tidsbruk, såfremt slike sammenhenger finnes. Det betyr at vi har forsøkt å bevise statistisk at det er en årsakssammenheng mellom årsak (omskrivning til klart språk) og virkning (nedgang i antall henvendelser / tidsbruk til saksbehandler). De identifiserte årsakssammenhengene (effekten av klart språk) er så verdsatt i kroner (gevinsten av klart språk). Gevinstberegningen bygger på omskriving av følgende tekster til klart språk:

- Fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg kommune
- Kommunalt bostøtteskjema i Bergen kommune

Vi har avgrenset gevinstmålingen til spart tidsbruk blant sentralbordmedarbeidere i Tønsberg og saksbehandlere av kommunal bostøtte i Bergen. Det er verdt å nevne at mottakere av helse- og omsorgstjenester og søkere på kommunal bostøtte også har spart tid og fått en raskere saksbehandling. Disse gevinstene kan ha resultert i økt tillit til de to kommunene.

Tidsbesparelsene til saksbehandlere kommer av at teksten ble misforstått før omskriving til klart språk. Misforståelsene bidrar til at saksbehandlere må jobbe mer med saken enn de måtte gjøre hvis teksten ikke ble misforstått. Det kan for eksempel skyldes at brukere som misforstår teksten ringer kommunens sentralbord eller sender inn en mangelfull søknad. For å kunne måle effekten kvantitativt trenger vi data som fanger opp saksbehandlerens merarbeid ved misforståelser før og etter omskriving til klart språk. Det er en stor fordel om teksten som omskrives er mye brukt og ofte misforstått, slik at man har et solid statistisk grunnlag å bygge målingen på. Det må også være mulig å måle kommunens kostnader ved misforståelser.

## Omskriving av fakturaer i Tønsberg bidrar til 2,5 færre henvendelser per dag

Omskriving til klart språk av fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg ser ut til å bidra til at flere forstår innholdet i fakturaene. Færre misforståelser av fakturaen bidrar sannsynligvis til færre telefonhenvendelser til kommunens sentralbord. Vi anslår at effekten av omskriving til klart språk utgjør 2,5 færre henvendelser til sentralbordet per dag. Det tilsvarer 550 færre henvendelser til kommunens sentralbord per år. Nedgangen i antall telefonhenvendelser til sentralbordet utgjør en årlig gevinst på 35 000 kroner. Omskriving av faktura til klart språk påvirker sannsynligvis også omfanget av e-poster som sendes til sentralbordet, at virksomhetene som leverer tjenester til brukerne, sparer tid og at færre fakturaer går til inkasso. Det betyr at vår verdsetting kun omfatter en del av gevinstene innenfor helse og omsorg. Arbeidet med å forbedre helse- og omsorgsfakturaene har også gitt gevinster på andre tjenesteområder. Det kan også gi ytterligere gevinster hvis omskrevet faktura deles med andre kommuner.

Som et regneeksempel er det interessant å stille seg spørsmålet hva gevinstpotensialet ville vært hvis en stor del av landets mottakere av kommunale helse- og omsorgstjenester har en faktura lik den Tønsberg hadde før omskriving. Hvis vi antar at gevinstpotensialet for Tønsberg er 35 000 kroner for om lag 2 300 tjenestemottakere, tilsvarer det cirka 15 kroner per tjenestemottaker. I 2021 var det nesten 380 000 personer som mottok tjenester fra den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Legger vi til grunn av 100 000 personer i året mottar en uklar faktura i dag, er gevinstpotensialet knyttet til omskriving av disse fakturaene 1,5 millioner kroner hvert år.

## Omskriving av bostøtteskjemaet i Bergen reduserer omfanget av mangelfulle søknader med 4 prosentpoeng

Omskriving av kommunalt bostøtteskjema i Bergen til klart språk bidrar til at mangelfulle bostøttesøknader har gått ned. Flere søkere forstår hva de skal fylle ut i skjemaet og hvilken dokumentasjon som må legges ved søknaden. Færre misforståelser av fakturaen bidrar sannsynligvis til at saksbehandlerne sender ut færre mangelbrev til søkere med ufullstendige bostøttesøknader. Vi anslår at effekten av omskriving til klart språk utgjør 4 prosentpoeng færre utsendte mangelbrev. Det tilsvarer 194 færre utsendte mangelbrev per år. Nedgangen i antall utsendte mangelbrev utgjør en årlig gevinst på 12 000 kroner. I tillegg vil søkere av kommunal bostøtte:

- bruke mindre tid på bostøttesøknader, både gjennom å redusere sin tidsbruk på utfylling av søknadsskjema og færre telefonsamtaler med saksbehandlere
- få en raskere avklaring om man får innvilget kommunal bostøtte (konsekvensen er større forutsigbarhet og mindre bekymringer)

Omskrivingen til klart språk kan gjennom disse virkningene bidra til bedre kundeopplevelser og økt tillit til Bergen kommune. Vår verdsetting omfatter derfor kun en del av gevinstene som er realisert og kan realiseres. Fordi kun et fåtall kommuner tilbyr en kommunal bostøtte, er den direkte gjenbruksverdien av dette eksempelet begrenset. Siden kommunal bostøtte er utbredt i større og sentrale byer og tettsteder, som typisk har høye boutgifter, er det imidlertid mange søkere som kan nyte godt av omskriving av bostøtteskjemaet til klart språk.

## Avsluttende kommentarer

Gevinstene vi har verdsatt vurderes som relativt beskjedne for kommunen som gjennomfører omskrivingen. For Tønsberg kommune har vi beregnet den årlige gevinsten til 35 000 kroner. For Bergen kommune er den årlige gevinsten beregnet til 12 000 kroner. Disse to gevinstene utgjør kun en del av det totale gevinstbildet. Det er grunn til å tro at omskrivingene også bidrar til gevinster for søkere og tjenestemottakere i kommunene i form av spart tid og mindre frustrasjon. På sikt kan det bidra til økt tillit til kommunen.

Når tekstene først er skrevet om til klart språk, er kostnaden av å dele dem liten. Det betyr at verdien av klart språk er størst hvis omskrevne tekster kan deles og gjenbrukes. Det kan handle om deling mellom tjenesteområder i kommuner og mellom kommuner. For eksempel ville gevinstene av å omskrive fakturaer til helse- og omsorgs-området bli større hvis flere tjenesteområder tok i bruk den samme fakturaen. Gevinsten ville blitt enda større hvis Tønsberg delte den omskrevne fakturaen med andre kommuner. For at nye gode standardtekster skal virke, må kommunen uansett jobbe med skrivekulturen, og en av måtene for å få til endring i skrivekulturen, er å jobbe direkte med tekst. Det beste ville naturligvis vært hvis skrivekulturen var så god at man skrev klart språk fra starten av. Skriver man klart fra start er det ikke behov for omskriving.

Deling og gjenbruk av omskrevne tekster mellom kommunale avdelinger og på tvers av kommunegrenser kan være avgjørende for at omskriving til klart språk lønner seg i et samfunnsøkonomisk perspektiv. Det kan være begrensede incentiver til å skrive om tekster til klart språk. Det kan bidra til at dårlige tekster, som er lønnsomme å omskrive, ikke blir omskrevet. En løsning på dette problemet kan være at kommuner samarbeider om klarspråkarbeidet. En annen løsning er at støtteordningen som kommunene kan søke på videreføres og videreutvikles. Videreutviklingen kan eksempelvis omfatte at man prioriterer gode klarspråkprosjekter i utvalgte kommuner i færre kommuner, fremfor å spre innsatsen på mange kommuner. Formålet med innsatsen kan rettes mot å realisere og dokumentere gevinster av arbeidet – for deretter å spre omskrevne tekster og kunnskap til andre kommuner for å hente ut gjenbruksverdien. Uansett vil det være verdifullt om én aktør tar ansvaret for å identifisere omskrevne tekster og deler disse tekstene med andre kommuner. KS har allerede tatt den rollen gjennom å etablere en tekstbase. Tekstbasen består av tekster fra kommuner som har arbeidet med klart språk. Tekstbasen er et fint initiativ, men det er gode argumenter for at arbeidet bør prioriteres og systematiseres mer. En mulighet er at KS og nasjonale myndigheter tar et større ansvar for felles standardtekster der delings- og gevinstpotensialet er stort. Formålet kan være å gjøre det enklere for hver kommune å ta i bruk maler. Fordelen vil være at det i mindre grad enn i dag opp til hver enkelt kommune og at kommunale tekster i større grad vil være skrevet i klart språk.

# 1. Bakgrunn og problemstillinger

Det er bred enighet om at klart språk utløser gevinster for samfunnet, men at gevinstene er vanskelige å måle. Ambisjonen for dette prosjektet er å anslå effekten av omskriving til klart språk i form av tidsbesparelser for saksbehandlere i norske kommuner. For første gang skal effekter av klart språk i norske kommuner måles og prissettes.

## 1.1. Bakgrunn

Den nye språkloven trådte i kraft 1. januar 2022. I den reviderte loven ble det innført en egen klarspråkparagraf (Språkløva, 2022, § 9): *Offentlege organ skal kommunisere på eit klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.*

Siden 2015 har KS jobbet med et program for klar og tydelig kommunikasjon i kommunal sektor, basert på Språkrådets retningslinjer for klarspråk. De overordnede målene med klart språk er å bidra til tidsbesparelser gjennom økt forståelse, både på saksbehandler- og brukersiden, fremme tillit og trygghet blant innbyggere og bidra til rettssikkerhet og demokrati. KS sitt *Program for klarspråk i kommunesektoren* er følgeevaluert. Evalueringen (Oslo Economics, 2021) konkluderer blant annet med at:

- Klarspråk har vært, og er fortsatt, en relevant tematikk i kommune-Norge.
- Programmet har bidratt til kursing i klart språk av 800 kommuneansatte i 300 kommuner.
- Et bedre språk i kommunene har gitt effekter som vanskelig kan tallfestes.
- *Program for klarspråk i kommunesektoren* er en samfunnsøkonomisk lønnsom satsing.

KS-prosjektet er inspirert av et liknende prosjekt gjennomført i staten fra 2009 til 2012. Følgeevalueringen av effekter av klarspråk i staten (Dahle og Ryssevick, 2013) viste beskjedne, men positive effekter både på brukernes opplevelse av den statlige kommunikasjonen og de ansattes egne holdninger rundt kommunikasjon. Difis sammenstilling av eksempler<sup>1</sup> på bruk av klarspråk i stat og kommune konkluderer med at klart språk bidrar til å fornye, forenkle og forbedre offentlig forvaltning.

### Boks 1.1 Hva menes egentlig med begrepet klarspråk?

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

Kilde: Språkrådet

## 1.2. Problemstillinger

Kvalitativt er det godt etablert at klart språk har positive effekter for innbyggere og saksbehandlere. For mange kommuner kan det imidlertid være vanskelig å prioritere klarspråkprosjekter med uklare gevinster. Gitt at klart språk i kommunal sektor fører til en rekke ønskelige utfall, er det hensiktsmessig å motivere kommuner til å

<sup>1</sup> URL [Lastet ned 26. mai 2022]: <https://www.digdir.no/media/1126/download>

gjennomføre slike prosjekter gjennom å belyse og kvantifisere gevinstene på saksbehandlersiden. Disse gevinstene er selvsagt også viktig å kartlegge i seg selv, siden en gevinst i kommunal saksbehandling er en gevinst for hele samfunnet. Derfor ønsker KS å kartlegge gevinster for saksbehandlere i denne rapporten.

Ambisjonen for dette prosjektet har vært å estimere saksbehandlers tidsbesparelser fra omskriving til klart språk og å kronefeste tidsbesparelsen. For første gang er effekten av klart språk kartlagt på en robust og entydig måte. Problemstillingene som besvares er:

- Hvilke gevinster kan arbeid med klart språk gi?
- Hvor store er gevinstene av klarspråkarbeidet?



## 2. Metodisk tilnærming

Basert på dialog med sju kommuner har Menon identifisert to kommunale tekster som er egnet for å skrives om, og der effekten av omskrivingen kan måles. Vi valgte ut fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg kommune og søknadsskjema for kommunal bostøtte i Bergen kommune.

Vår tilnærming for å kvantifisere effektene og beregne gevinstene av klart språk har bestått av fire aktiviteter:

1. Identifisere eksempler på tekster som er egnet for omskriving til klart språk og der effekten av dette kan måles.
2. Designe et opplegg som sikrer tilgang til nødvendige data for å måle effekt av omskriving til klart språk.
3. Skrive om tekstene til klart språk.
4. Måle effekten av omskrivingen til klart språk.

Menon Economics hadde ansvaret for aktivitet 1, 2 og 4. Aktivitet 3 ble gjennomført av KS, representanter fra kommunene og NTB Arkitekt.

I dette kapittelet gjennomgår vi vår tilnærming for å identifisere tekster som kan omskrives. Vi gir også en beskrivelse av hvilke tekster som ble valgt ut til omskriving og begrunnelsen for valgene som er tatt. Vi har også valgt å gi en kort innføring i måling av effekter og gevinster.

### 2.1. Kriterier for tekster som egner seg for omskriving og måling av effekt

En grunnleggende forutsetning for en vellykket effektmåling av klart språk i kommunesektoren er å finne tekster som egner seg for effektmåling. I det følgende diskuterer vi noen overordnede kriterier som bør være til stede for at det skal være mulig å gjennomføre relevante effektmålinger av klart språk:

- *Ofte misforstått.* For at det skal være en effekt av å skrive om en tekst til klart språk, bør teksten være en som ofte misforstås. Hvis tekstene sjelden misforstås, er potensialet for effekt av klart språk lavt og vanskeligere å måle.
- *Tilstrekkelig mye brukt (volum).* Det er en verdi for effektmålingen at vi har så mange observasjoner som mulig. Jo flere observasjoner vi har, desto sikrere kan vi konkludere om effekt. Tekstene bør derfor være mye brukt av innbyggere, næringsliv og/eller andre aktører i kommunen. Ved at tekstene er mye brukt, sikrer vi tilstrekkelig med observasjoner. Det betyr at det er en fordel å gjennomføre målingen i kommuner med mange innbyggere.
- *Tilstrekkelig med gode data.* Skal man gjennomføre en kvantitativ studie, må man ha mikrodata over hvor ofte en tekst misforstås. Dataene kan allerede være samlet inn eller man må rigge et opplegg for at dataene høstes.
- *Det bør være mulig å korrigere for andre forhold som påvirker misforståelsene.* Det er en verdi for effektmålingen at vi kontrollerer for andre forhold som antas å påvirke omfanget av misforståelser av teksten. Det kan for eksempel handle om data over antall ganger man har møtt teksten tidligere (læringseffekt) og alder på den som skal lese og forstå teksten.
- *Mulig å måle kostnader.* Misforståelser av tekst må utløse konkrete handlinger som det er mulig å måle tidsbruken ved, ettersom tid er en kostnad. To konkrete eksempler på kostnadsdrivende aktiviteter som kan reduseres i omfang ved klart språk er formulering og utsendelse av mangelbrev og tid benyttet til telefonhenvendelser.

- *Generaliserbar*. Tekstene bør være brukt av flere kommuner slik at effektmålingen oppleves som relevant for flere kommuner enn bare kommunen(-e) effektmålingen gjøres for. I tillegg er det en fordel om tekstene som velges ut er de samme på tvers av kommunene som inkluderes.

Vi har vært opptatt av å ivareta disse forholdene i dialogen med utvalgte kommuner og KS i valg av tekster som skal skrives om og måles effekten av.

Utover kravene til tekstene har vi vært nødt til å stille krav til kommunene som eier tekstene som skal omskrives. Det har vært avgjørende at de har mulighet til å sette av tilstrekkelig med ressurser til møter, omskriving, implementering og datainnsamling/oversending av data.

## 2.2. Valg av tekster som skulle omskrives

Arbeidet med å identifisere tekster som kunne omskrives startet med at vi fikk oversendt en liste over kommuner og kontaktpersoner som KS visste var ivrige og engasjerte i klart språk. Vi gikk i dialog med syv kommuner og identifiserte egnede tekster i to kommuner, som Tabell 2.1 viser. Med utgangspunkt i kriteriene som ble gjennomgått i delkapittel 2.1 valgte vi å skrive om følgende to tekster: fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg kommune og søknadsskjema til kommunal bostøtte i Bergen kommune. Begge tekstene tilfredsstiller de fleste kriteriene. Unntakene er at det ikke er mulig å kontrollere for læringseffekter for fakturaene i Tønsberg.

**Tabell 2.1** Oversikt over kommuner vi inngikk i dialog med og utfallet av dialog

Kommune	Tekst til omskriving	Utfall	Årsak til at teksten var uegnet:
Tønsberg	Fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester	Teksten var egnet	-
Bergen	Søknadsskjema for kommunal bostøtte	Teksten var egnet	-
Oslo	Parkeringsbøter	Teksten var uegnet	Vi har vurdert at det er høy risiko for at mottakere klager på parkeringsbøter uavhengig av forståelsesgrad (noe som har kommet i veien for tidligere målinger). I tillegg er brukerreisen lang og mangesidig, og det er uklart hvordan en effektmåling skal implementeres uten å bli for omfattende.
Sarpsborg	Bekymringsmelding fra barnevern til familier	Teksten var uegnet	Vår hypotese er at det oppleves dramatisk å få et slikt brev, og at det kanskje er gode grunner til å ta kontakt med kommunen selv om brevet gjøres vennligere og enklere å forstå.
Ålesund	Informasjon til innbyggere om vannmåling	Det var ikke mulig å måle effekt	Omskrivingen var allerede gjennomført og det fantes ikke historiske data.
Stavanger	Ingen konkret tekst	Kunne ikke prioritere arbeidet	Vi hadde dialog, men kommunen ønsket ikke å prioritere arbeidet nå.

Nordre Follo	Ingen konkret tekst	Kom ikke frem til en konkret tekst	Vi hadde dialog, men kom ikke frem til et konkret eksempel.
--------------	---------------------	------------------------------------	---

Kilde: Menon Economics

### 2.3. Beskrivelse av metoder som kan anvendes til måling av effekter og gevinster

Formålet med prosjektet er å måle effekten av omskriving til klart språk på saksbehandlers tidsbruk til ulike oppgaver. Vi har forsøkt å identifisere kausale sammenhenger mellom omskriving til klart språk og nedgang i saksbehandlers tidsbruk, såfremt slike sammenhenger finnes. Det betyr at vi har forsøkt å bevise statistisk at det er en sann årsakssammenheng mellom årsak (omskrivning til klart språk) og virkning (nedgang i antall henvendelser / tidsbruk til saksbehandler).

Gullstandard innenfor effektmåling er randomiserte kontrollstudier. I slike studier lar man det være helt tilfeldig hvilke mottakere som møter omskrevne tekster og hvilke som møter ikke-omskrevne tekster (kontrollgruppen). Deretter sammenlikner man saksbehandlers tidsbruk knyttet til omskrevne tekster og ikke-omskrevne tekster. Metoden for å måle effekt av omskriving av de to tekstene til klart språk avhenger av datatilgangen. I dette prosjektet var det ikke mulig å designe randomiserte kontrollstudier av tre årsaker. For det første har det ikke vært mulig å tilpasse kommunenes IT-systemer slik at tilfeldig utvalgte mottakere møter én tekst, mens øvrige mottakere møter en annen tekst. For det andre krever en slik tilnærming at vi kan måle saksbehandlers tidsbruk ved å følge opp mottakeren som har mottatt omskrevet tekst og ikke-omskrevet tekst, hver for seg. For at det skal være mulig, må vi ha en unik saksidentifikasjon på saker med omskrevne og ikke-omskrevne tekster som saksbehandler fører tidsbruk på. Det har ikke vært mulig. For det tredje oppleves det som etisk problematisk å bevisst la mottakere møte dårlige tekster. Vi kunne derfor ikke gjennomføre effektmålingene som randomiserte kontrollstudier selv om det er den foretrukne metoden fra et faglig perspektiv.

Det nest beste alternativet er at man implementerer omskrevet tekst til alle brukerne samtidig. Effekten identifiseres ved at man sammenligner tidsbruken til saksbehandlere før og etter omskrivingen. Utfordringen ved denne metoden er at det kan være andre forhold enn omskrivingen som påvirker saksbehandlers tidsbruk. Vanlig praksis er da å forsøke å kontrollere for alle forholdene som antas å påvirke saksbehandlers tidsbruk slik at effekten isoleres. Den største metodiske utfordringen ved en slik tilnærming er at det ikke er sikkert at man har tilgang til data over alle forhold som kan påvirke saksbehandlers tidsbruk. Det er derfor en fare for at effekten man er ute etter å isolere blir over- eller undervurdert. Omskriving av søknadsskjemaet for kommunal bostøtte i Bergen er i denne kategorien.

Det tredje beste alternativet ligner mye på det nest beste alternativet med ett unntak, at det ikke finnes data til å kontrollere for forhold som kan påvirke saksbehandlers tidsbruk. Det er derfor enda større fare for at effekten blir over- eller undervurdert. Omskriving av faktura til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg er i denne kategorien.

Uavhengig av metode vil de identifiserte effektene representere et *anslag* på den reduserte tidsbruken som klart språk bidrar til. Ved å sette en kroneverdi på saksbehandlers arbeidstid, kan man anslå gevinsten i kroner - per sak, per måned og per år. Som vi kommer tilbake til i kapittel 3, utgjør spart saksbehandlingstid én av flere gevinster som kan realiseres ved omskriving til klart språk.

### 3. Gevinster av klart språk i norske kommuner

Omskriving av tekst til klart språk kan utløse gevinster for kommunen, mottakere av tjenester, innbyggere i kommunen og samfunns. Samfunnsgevinster som økt tillit, forbedret rettsikkerhet og forbedret lokaldemokrati er naturligvis vanskelig å måle og henger tett sammen med hvilken informasjon som deles. Spart tidsbruk i kommunen og for mottakere av tjenester er mer håndfast og lettere å måle.

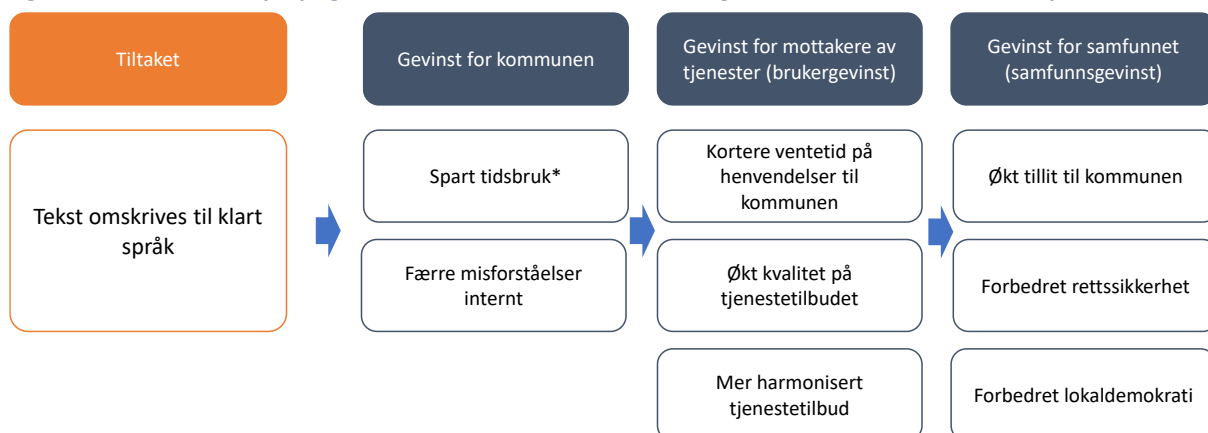
#### 3.1. Mulige gevinster av klart språk

Før vi går nærmere inn på måling av effekt på tidsbruk i kommunene, er det nyttig å ha en oversikt over mulige gevinster som kan realiseres av klart språk. I det generaliserte eksempelet under har vi sett for oss at en kommunal tekst blir omskrevet til klart språk. Med kommunale tekster mener vi eksempelvis brev, fakturaer, nettsider og søknadsskjemaer.

Uklart språk kan bidra til misforståelser blant innbyggere i kommunen som søker om tjenester, mottar brev og fakturaer og leser på nettsider. Misforståelsen kan gjøre at de velger å ikke ta kontakt med kommunen, slik at de ikke mottar tjenesten de har rett på. Det kan også gjøre at de tar kontakt med kommunen via telefon eller brev for å oppklare. Det utløser unødvendig tidsbruk for dem selv og kommunen. Det kan også være at de ikke oppgir riktig informasjon i søknader og brev, som utløser økt tidsbruk og saksbehandling. Siden mottakere av kommunale tjenester kan være i en sårbar situasjon, kan uklart språk ut mot innbyggerne bidra til å forsterke ulikheter i samfunnet.

Om en kommunal tekst blir skrevet om til klart språk, kan det påvirke effektiviteten i kommunen, utløse brukergevinster og samfunnsgevinster. Kommunens gevinster kan omfatte færre misforståelser blant ansatte og spart tid. Det kan for eksempel bidra til at de ansatte i større grad forstår meningsinnholdet når de har behov for å lese seg opp på tidligere saker. Klart språk i kommunale tekster kan dermed bidra til spart tid og bedre kvalitet på tjenestene kommunen tilbyr. Spart tid kan også påvirkes av at det er færre uklarheter ut mot mottakere av tjenestene som kommunen tilbyr.

Figur 3.1 Eksempel på gevinster som kan utløses av omskriving av en kommunal tekst til klart språk



\*Det er omskriving til klart språk sin effekt på spart tidsbruk i kommunen vi anslår i denne studien.

Klart språk kan også resultere i samfunnsgevinster som økt tillit til kommunen og offentlig sektor, forbedret rettsikkerhet og forbedret lokaldemokrati. Et eksempel på at klart språk kan bidra til økt tillit til kommunen kan

være tydelig formidling av covid-regler. Spesielt hvis reglene er inngripende kan innbyggerne føle at kommunen misbruker makten, og at kommunen burde forstå at uklare regler bidrar til ulike tolkninger og unødvendig smitte/begrensinger.

Lett tilgjengelig og lett forståelig informasjon om rettigheter bidrar til at alle innbyggere, uavhengig av deres ressurser, kan få tjenestene de har krav på. Det kan for eksempel handle om at dokumentasjonen av saksgangen i en barnevernssak er klar og derfor kan benyttes som bevis i en retts sak dersom det en gang skulle bli nødvendig.

Klart språk kan også styrke lokaldemokratiet. Oslo Economics (2020) skriver at klart språk innebærer å ikke skjule eller utnytte makten i språket. På den måten bidrar klart språk til medborgerskap og deltakelse i demokratiet. Klart språk kan bidra til å tydeliggjøre hvorfor man kutter i tjenester som innbyggere er opptatt av eller bidra til tydelighet rundt hva prioriteringer går på bekostning av. Klart språk kan derfor være et middel for å oppnå større åpenhet i lokalsamfunnene. Økt åpenhet kan skape lokalpolitisk engasjement, gi nærstående trygghet om at den man er glad i blir godt tatt vare på og gi større mulighet til å si ifra når noe ikke er greit.

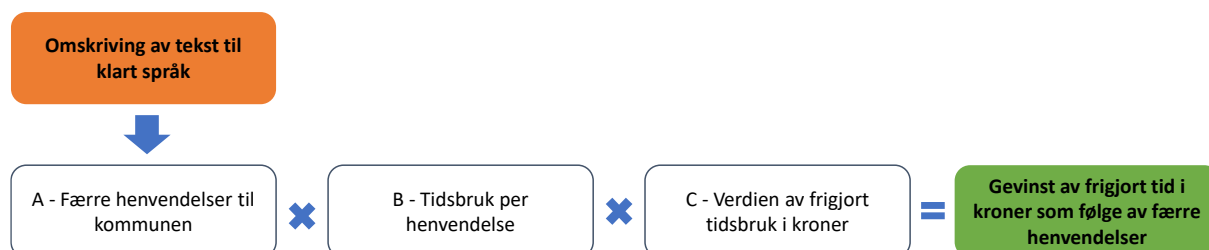
Selv om klart språk utløser gevinster, må man regne med at det finnes klarspråktiltak som koster mer enn verdien av gevinstene de utløser. Satsing på klart språk krever ressurser, og med et fastsatt budsjett kan det gå på bekostning av andre oppgaver. Det er derfor viktig at man målrettet bygger opp kompetanse for å sørge for at tekstene er gode første gang så de slipper å skrives om og prioriterer omskriving av tekster som er mye brukt. Flere av gevinstene internt i kommunen, som spart tid, vil sannsynligvis ikke realisere seg selv. For at tidsgevinstene av klart språk skal realiseres, er det en forutsetning at ansvarlige ledere forpliktes til å frigjøre tid som kan benyttes til andre oppgaver eller nedbemanner.

### 3.2. Verdien av klart språk

I kapittel 4 og 5 gjennomgår vi to konkrete eksempler på omskriving av kommunale tekster til klart språk. Formålet er å vise hvilke gevinster klart språk kan gi på spart tidsbruk i kommunen. Figur 3.2 viser hvordan vi beregner gevinsten av klarspråkarbeid i kroner, satt opp som et regnestykke.

Klart språk kan bidra til færre henvendelser til kommunen og/eller redusert tidsbruk per henvendelse. I våre eksempler er det enighet om at omskrivingen til klart språk ikke påvirker tidsbruk per henvendelse. Hvis det hadde vært tilfelle, hadde regnestykket sett annerledes ut.

Figur 3.2 Regnestykke: Fra klarspråkomskrivning av tekst til gevinst av frigjort tid som følge av færre henvendelser til kommunen



Kilde: Menon Economics

Den første størrelsen vi må sette tall på er færre henvendelser til kommunen (A). Siden det potensielt er flere forhold som kan påvirke omfanget av henvendelser til kommuner, er dette den vanskeligste størrelsen å fastsette. Våre metoder for å fastsette tallet er ulike for de to eksemplene, og disse er nærmere beskrevet i delkapittel 4.3 og 5.3.

Tidsbruk per henvendelse (B) er en størrelse som er relativt lett å måle. Personer som mottar henvendelser kan sette på stoppeklokka og ta tiden. Gjennomsnittlig tidsbruk vil være et godt anslag på denne størrelsen. Hvis klarspråkomskrivingen hadde bidratt til redusert tidsbruk per henvendelse, måtte vi målt tidsbruken per henvendelse før og etter omskriving og anslå tidsforskjellen.

Verdien av frigjort tidsbruk i kroner (C) kan anslås basert på faktiske lønnskostnader til dem som mottar henvendelser. I Boks 3.1 gjennomgås vårt anslag. Vi anslår at en spart time til en kundesentermedarbeider og en saksbehandler i gjennomsnitt er verdt 375 kroner for norske kommuner. Siden lønnsforhandlingene i kommunesektoren i stor grad er sentraliserte, er det grunn til å tro at lokale variasjoner i dette anslaget er relativt lavt.

### **Boks 3.1 Anslått verdi av en spart kundesentermedarbeider- og saksbehandlerstime i norske kommuner**

Lønnsstatistikken til Statistisk sentralbyrå for 2021 forteller oss at gjennomsnittlig månedslønnen til en heltidsansatt kundesentermedarbeider i kommunal sektor er 43 100 kroner før skatt og en saksbehandler innen sosiale ytelser er 44 000 kroner før skatt. Det tilsvarer en bruttoårslønn på henholdsvis 517 200 kroner og 528 000 kroner og en brutto timelønn på henholdsvis 296 og 302 kroner. Siden timelønnene er så like legger vi til grunn 300 kroner per time. Vi er opptatt av å finne verdien av spart tid for kommunen, er det ikke relevant å trekke fra skatt. Kommunens kostnader av en medarbeider omfatter mer enn lønn. Kommunen må dekke pensjonsinnbetalinger, arbeidsgiveravgift og sosiale kostnader. For å finne den samlede prisen som kommunen betaler for arbeidskraften er det vanlig praksis å legge på 25 prosent på bruttolønnen. Ved å legge på 25 prosent tilsvarer det en timelønn på cirka 375 kroner. Siden dette er fanger opp prisen norske kommuner i gjennomsnitt betaler for en time arbeid av en kundesentermedarbeider og saksbehandler innen sosiale ytelser, er det et godt anslag på kroneverdien av å frigjøre én time for disse ansattgruppene.

*Kilde: Statistisk sentralbyrå (tabell 11418)*

## 4. Fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester i Tønsberg kommune

Omskriving av fakturaer til klart språk ser ut til å bidra til at flere forstår innholdet i fakturaene. Økt forståelse bidrar sannsynligvis til færre telefonhenvendelser til kommunens sentralbord. Vi anslår at nedgangen i antall henvendelser utgjør 2,5 henvendelser per dag. Det tilsvarer 550 færre henvendelser til kommunens sentralbord per år. Nedgangen i antall telefonhenvendelser til sentralbordet utgjør en årlig verdi på 35 000 kroner. Omskriving av faktura til klart språk påvirker sannsynligvis også omfanget av e-poster som sendes til sentralbordet, at virksomhetene som leverer tjenester til brukerne sparer tid og at færre fakturaer går til inkasso. Det er viktig å påpeke at Tønsberg kommune ikke fikk endret på den delen av fakturaen som fakturaleverandøren hadde ansvaret for. Vår verdsetting omfatter dermed kun en del av gevinstene som er realisert og kan realiseres. Arbeidet med å forbedre fakturaene kan også gi gevinster på andre tjenestoområder. Det kan også gi ytterligere gevinster hvis omskreven faktura deles med andre kommuner.

### 4.1. Begrunnelse for valget med å omskrive fakturaer i Tønsberg

Representantene i Tønsberg kommune var tydelig på at de ønsket å prioritere måling av effekter av klart språk. Da det ble nevnt at fakturaene til mottakere av helse- og omsorgstjenester ofte misforstås, ble det klart at fakturaene tilfredsstillt nesten alle kriteriene vi hadde fastsatt for valg av tekst til omskriving. Tabell 4.1 oppsummerer hvilke kriterier Tønsbergs fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester tilfredsstillt. Under tabellen gis en mer detaljert beskrivelse.

Tabell 4.1 Tønsbergs fakturaer vurdert opp mot vurderingskriterier for tekster som egner seg for omskriving

Kriterium	Tilfredsstillt
Teksten er ofte misforstått	Ja
Teksten er tilstrekkelig mye brukt	Ja
Tilstrekkelig gode data for å fange opp omfanget av misforståelser	Ja
Mulig å kontrollere for forhold som kan påvirke omfang av misforståelser	Nei
Mulig å måle kommunens kostnader ved misforståelser	Ja
Gir verdi for andre kommuner	Ja

*Ofte misforstått.* I dialog med leder for sentralbordet i kommunen kom det klart frem at de daglig mottok mange telefoner og e-poster fra brukere som ikke forsto hvorfor de hadde fått faktura. Det kom også klart frem at omfanget av fakturaene som gikk til inkasso var betydelig høyere enn for andre tjenestoområder i kommunen.

*Tilstrekkelig mye brukt (volum).* I dialog med regnskapsrådgivere i kommunen kom det frem at det månedlig sendes ut mellom 2 000 og 2 600 fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester.<sup>2</sup> Fakturaene sendes ut mellom den 8. og 28. hver måned.

<sup>2</sup> Unntaket er desember og januar måned. Fakturaer for januar og desember sendes normalt sett ut i desember. Det er derfor nesten dobbelt så mange fakturaer i desember og et lite antall fakturaer som sendes ut i januar.

*Tilstrekkelig med gode data.* Det fantes ikke data over antall henvendelser om fakturaene til kommunen. I dialog med leder for sentralbordet bestemte vi at alle saksbehandlere som var tilknyttet sentralbordet skulle telle antall henvendelser via telefon som de fikk om fakturaer til helse- og omsorgsområdet.<sup>3</sup> Saksbehandlerne ble instruert til å skille på generelle henvendelser om fakturaene og henvendelser om fakturaer som hadde gått til inkasso. På denne måten skapte vi et datasett som muliggjør effektmåling. Vi undersøkte også muligheten for å koble henvendelsene til data over utsendte fakturaer, men det var ikke mulig. En slik kobling ville eksempelvis bidratt til at vi kunne studert nærmere om det var samme personer som henvendte seg til kommunen og/eller om det var førstegangsmottakere fakturaen var mest uklar for.

*Det bør være mulig å korrigere for andre forhold som påvirker misforståelsene.* Som nevnt kan omfanget av henvendelser forklares av om det er første gang mottakeren betaler en faktura, alder, mental tilstand, språkutfordringer og en rekke andre forhold. Disse dataene finnes ikke i systematiserte datasett. Konsekvensen av manglende data er at vi ikke får kontrollert for andre forhold som kan påvirke omfanget av henvendelser til kommunen. Det er derfor usikkert om effekten vi identifiserer representer den sanne effekten av omskrivingen til klart språk. Nedgang i utsendte fakturaer eller endret sammensetning av mottakerne kan eksempelvis påvirke omfanget av henvendelser til kommunen om fakturaene.

*Mulig å måle gevinsten i kroner.* Basert på dialog med leder for sentralbordtjenesten i Tønsberg har vi mottatt anslag på gjennomsnittlig tidsbruk per telefonsamtale. Siden vi allerede har anslått verdi av en spart kundesentermedarbeidertime i norske kommuner (se Boks 3.1), kan vi beregne gevinsten i kroner per måned og år.

*Generaliserbar.* Å ta betalt for helse- og omsorgstjenester er vanlig praksis i norske kommuner og regulert gjennom Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester. Eksempelet fra Tønsberg er derfor i prinsippet relevant for alle norske kommuner, så lenge fakturaene ikke allerede er omskrevet til klart språk.

## 4.2. Beskrivelse av fakturaprosessen

Mellom den 4. og 29. hver måned sendes helse- og omsorgsfakturaene ut til mottakerne. Betalingsfristen er normalt 30 dager etter datoen fakturen er sendt ut. Hvis ikke fakturen betales, sendes det ut et inkassovarsel. Dersom mottaker av faktura ikke overholder betalingsfristen på minst 14 dager, vil saken bli overført til inkasso. Når en sak er overført til inkasso, vil mottaker motta en betalingsoppfordring. Mottakeren gis en frist på 14 dager til enten å betale eller å komme med innsigelser mot kravet. Dersom dette ikke blir gjort, kan saken gå videre til rettslig inndrivning av den ubetalte regningen og inkassogebyrer.

Sentralbordet i kommunen er førstelinje for alle henvendelser som rettes mot kommunen, på e-post og telefon. Sentralbordet har åpningstider fra klokken 9 til klokken 15 alle hverdager. Innenfor gjeldende åpningstid er det én til tre ansatte som bemanner sentralbordet. Ved henvendelse om fakturaer undersøkes det raskt hva som er uklart og åpenbare uklarheter ryddes opp i. Hvis det fortsatt er uklart, videresendes henvendelsen til den enheten som kan gi konkrete svar på hvorfor fakturen er som den er.

---

<sup>3</sup> Effektmålingen av omskriving av fakturaene til klart språk fanger derfor ikke opp gevinsten som knytter seg til færre e-poster til kommunen.



### 4.3. Omskriving av faktura til klart språk

Omskrivingen av fakturaene til mottakere av helse- omsorgstjenestene ble gjennomført av Tønsberg kommune, KS og NTB Arkitektst. Resultatet av omskrivingen er vist i Bilde 4.1. Hovedgrepene ved omskrivingen var å:

- gjøre den viktigste informasjonen i fakturaen (beløp, forfallsdato, kontonummer og KID-nummer) mer tilgjengelig, slik at fakturaen er lettere å forstå
- være tydelig på at henvendelser skal rettes mot virksomheten som mottakeren har fått tjenesten fra, slik at ikke sentralbordet blir et fordyrende mellomledd
- tydeliggjøre at man kan finne mer informasjon på kommunens nettsider, slik at mottakeren kan finne ut mer selv
- være tydelig på hva man betaler for, slik at det er lettere for mottakeren å ha tiltro til at fakturaen er riktig
- sørge for at beskrivelsen av tjenesten som flettes inn fra kommunens systemer, har mottakerens perspektiv – for eksempel ved å endre:
  - *Salg av krykker* til *Kjøp av krykker*.
  - *Garasje. Midtløkken* til *Leie av garasje, Midtløkken*.

Det er også verdt å nevne at alle unødvendige detaljer som skaper forvirring for mottakeren, er fjernet.

Bilde 4.1 Illustrasjon av hvordan fakturaene i Tønsberg så ut før og etter omskriving til klart språk

**A – Før omskriving til klart språk**

BESKRIVELSE	PRIS	ANTALL ENHET	BELØP MVA
DIVERSE FAKTURA Test av kredittering i eordre	1,00	1,00	1,00

**B – Etter omskriving til klart språk**

Beskrivelse av tjenesten	Antall	Enhetspris	Mva.	Beløp

**Beløp å betale: 1 000 kr**

Kilde: Tønsberg kommune og NTB Arkitektst

Hele omskrivingen ble ikke implementert. Det var bare språkendringene kommunen selv styrte over, slik som «beskrivelse av tjenesten», som kom med i den nye versjonen. Det betyr at vi ikke fikk endret den delen av fakturaen som fakturaleverandøren hadde ansvar for. Omskrivingen ble delvis implementert for alle helse- og omsorgsfakturaer fra 1. august 2021.

#### 4.4. Effektmåling

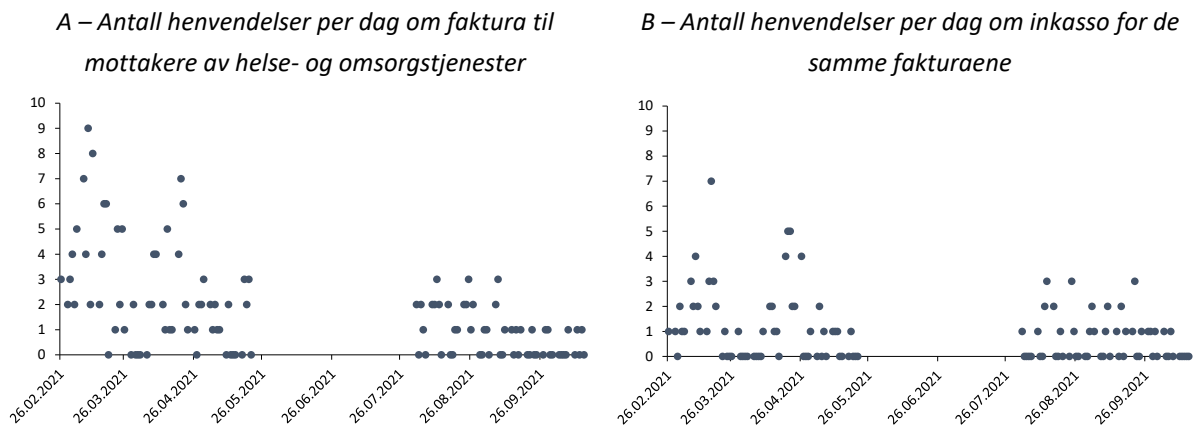
Vår hypotese har vært at omskriving av faktura til klart språk bidrar til færre henvendelser til sentralbordet om fakturaene. Det er en gevinst, siden det ikke skal være nødvendig med henvendelser til sentralbordet om faktura. Informasjon sentralbordet kan gi, bør ligge åpent på kommunens nettsider. Spørsmål utover dette kan kun besvares godt av virksomheten som brukeren har fått tjenesten fra. Derfor har omskrivingen potensial til å effektivisere sentralbord ved at de får mindre telefonhenvendelser om disse fakturaene. Det er også verdt å nevne at vi også kartlegger omfanget av henvendelser som knytter seg til inkasso for de samme fakturaene. Omskrivingen til klart språk kan påvirke omfanget av fakturaer som går til inkasso ved at det er lettere for flere å godta regningen når det er klart hva fakturaen er en betaling for. Det kan være at saken uansett ville gått til inkasso, men at omskrivingen kan bidra til at mottakeren går rett til dem som kan svare på spørsmål. Det er disse to effektene vi forsøker å måle.

Reduksjon i telefonhenvendelser til sentralbordet er én av flere gevinster kommunen kan realisere. De andre gevinstene som kommunen kan realisere, men som vi ikke har hatt grunnlag til å måle er færre:

- E-poster til sentralbordet, siden omskrivingen bidrar til mindre uklarheter og presisering om at mottakeren skal ta kontakt med virksomheten de har mottatt tjenester fra ved spørsmål
- Henvendelser til virksomheten personene har mottatt tjenester fra, fordi de mest vanlige spørsmålene skal svares ut på kommunens nettsider
- Fakturaer til inkasso

Utvikling i antall henvendelser til sentralbordet om fakturaene er vist i Figur 4.1A og antall henvendelser om inkasso for de samme fakturaene er vist i Figur 4.1B. Figurene viser at vi har samlet inn data for månedene mars, april og mai før omskriving av faktura til klart språk og månedene august og september etter omskriving. På grunn av ferieavvikling og potensiell nedgang i fakturaomfang valgte vi i samråd med leder for sentralbordet å ikke telle antall henvendelser i juni og juli 2021. Klarspråkendringene ble implementert før 1. august 2021. Figurene viser et fall i begge henvendelser, som gir en indikasjon på at omskrivningen til klart språk har bidratt til en reduksjon i henvendelser via telefon til sentralbordet.

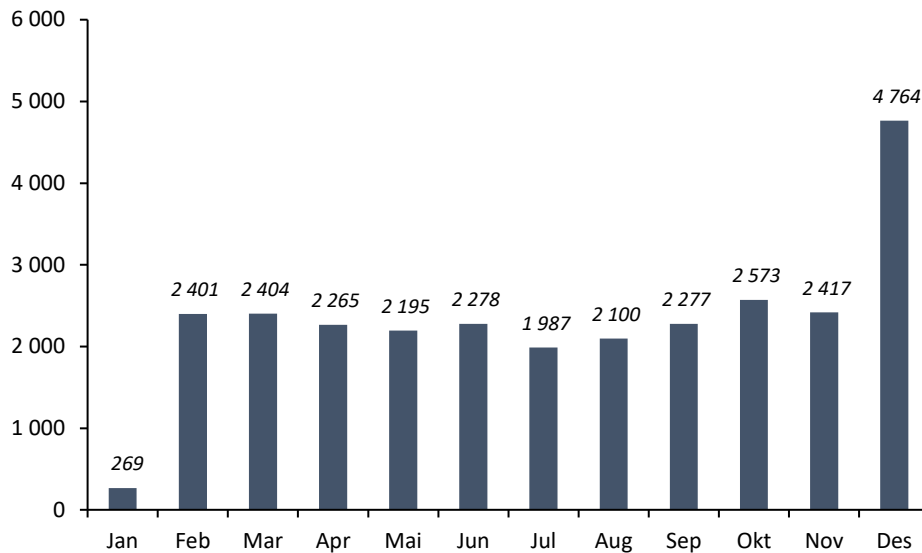
**Figur 4.1** Antall telefonhenvendelser til sentralbordet i Tønsberg kommune per dag



Kilde: Sentralbordet i Tønsberg kommune

Nedgangen i henvendelser kan skyldes omskrivingen til klart språk, nedgang i antall utsendte fakturaer eller endret sammensetning av de som mottok faktura. Som nevnt har vi ikke datagrunnlag for å undersøke om endrede kjennetegn ved fakturamottakerne kan forklare nedgangen. Vi har imidlertid fått tilgang til omfanget av fakturaer på helse- og omsorgsområdet fra regnskapsavdelingen i Tønsberg. Som vi ser fra Figur 4.2, er omfanget av utsendte fakturaer om lag det samme for de fem månedene vi har data for. Basert på at omfanget av fakturaer holder seg relativt stabilt fra måned til måned, er det grunn til å tro at store deler av nedgangen i henvendelser ikke skyldes en nedgang i antall fakturaer.

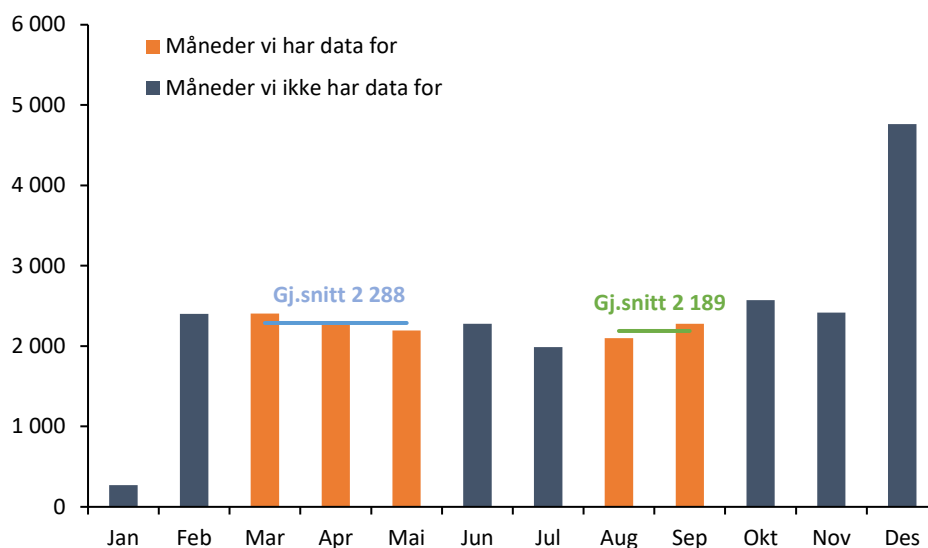
**Figur 4.2** Månedlig omfang av utsendte fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester



Kilde: Regnskapsavdelingen i Tønsberg kommune, bearbeidet av Menon Economics

Figur 4.3 viser at det er en marginal nedgang i utsendte fakturaer for månedene etter omskriving. Nedgangen utgjør 101 fakturaer. Det tilsvarer en nedgang på 4,4 prosent i fakturaomfanget i månedene fra mars til april til månedene august og september.

Figur 4.3 Månedlig omfang av utsendte fakturaer til mottakere av helse- og omsorgstjenester



Kilde: Regnskapsavdelingen i Tønsberg kommune, bearbejdet av Menon Economics

Det er sannsynlig at store deler av nedgangen i henvendelser vi observerer i Figur 4.1A og Figur 4.1B skyldes omskriving til klart språk. Basert på statistisk analyse, nærmere forklart i vedlegg V1.1, finner vi at nedgangen i antall fakturaer etter omskriving er 2,6 henvendelser per dag. Tallet inkluderer både antall henvendelser om faktura og antall henvendelser om inkasso.

En delforklaring på nedgangen i antall henvendelser kan være nedgang i omfang av utsendte fakturaer, på 4,4 prosent. Hvis vi nedjusterer 2,6 henvendelser per dag med 4,4 prosent, ender vi på 2,5 henvendelser per dag. Vår vurdering er at det er sannsynlig at anslaget på 2,5 henvendelser per dag representerer effekten av klart språk.

#### 4.5. Gevinstberegning

Hvis vi antar at nedgangen på 2,5 henvendelser per dag ene og alene kan tilskrives omskrivingen av fakturaen til klart språk, kan vi anslå hva det tilsvarer i spart tid og kostnad for Tønsberg kommune.

Vi starter med å anslå spart tid per år. I løpet av et år er det cirka 220 normale arbeidsdager. Multipliserer vi nedgangen på 2,5 henvendelser per dag med 220 dager, får vi 550 færre henvendelser til kommunens sentralbord per år. Basert på innspill fra lederen for sentralbordet, antar vi at en gjennomsnittlig henvendelse tar om lag 10 minutter. Vi medregner da tidsbruken ved å svare på henvendelsen, gjennomføre nødvendig etterarbeid og at man blir forstyrret med oppgaven man holdt på med når telefonen ringte. 550 henvendelser på 10 minutter hver tilsvarer en tidsbesparelse på 91 timer og 40 minutter per år.

Verdien av disse sparte timene og minuttene kan vi finne ved å legge til grunn en timespris på 375 kroner, som dokumentert i Boks 3.1. Vi finner da at den årlige verdien av å redusere tidsbruken på en unødvendig oppgave er om lag 35 000 kroner per år. Helse- og omsorgstjenester utgjorde nesten 28 000 fakturaer i 2021. Det innebærer at kommunen sparer litt over 1,25 krone per faktura. Kommunen sendte ut totalt 168 000 fakturaer i 2021. Hvis omfanget av misforståelser er like stort for disse fakturaene og man tok i bruk omskrevet faktura, ville den årlige besparelsen vært 210 000 kroner per år. Da er naturlig å anta at effektene hadde vært større dersom man fikk omskrevet hele fakturaen til klart språk.

Som et regneeksempel er det interessant å stille seg spørsmålet hva gevinstpotensialet ville vært hvis en stor del av landets mottakere av kommunale helse- og omsorgstjenester har en faktura lik den Tønsberg hadde før omskriving. Hvis vi antar at gevinstpotensialet for Tønsberg er 35 000 kroner for om lag 2 300 tjenestemottakere, tilsvarer det cirka 15 kroner per tjenestemottaker. I 2021 var det nesten 380 000 personer som mottok tjenester fra den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Legger vi til grunn av 100 000 personer i året mottar en uklar faktura i dag, er gevinstpotensialet knyttet til omskriving av disse fakturaene innen helse og omsorg 1,5 millioner kroner hvert år.

## 5. Søknad om kommunal bostøtte i Bergen kommune

Omskriving til klart språk av det elektroniske bostøtteskjemaet i Bergen bidrar til færre mangelfulle bostøttesøknader. Flere søkere forstår hva de skal fylle inn i det elektroniske skjemaet og hvilken dokumentasjon som må legges ved søknaden. Vi anslår at effekten av omskriving av det elektroniske bostøtteskjemaet til klart språk utgjør 194 færre utsendte mangelbrev per år, tilsvarende en årlig gevinst på 12 000 kroner. I tillegg vil søkere av kommunal bostøtte:

- bruke mindre tid på bostøttesøknader, både gjennom å redusere sin tidsbruk på utfylling av søknadsskjema og færre telefonsamtaler med saksbehandlere
- få en raskere avklaring om man får innvilget kommunal bostøtte (konsekvensen er større forutsigbarhet og mindre bekymringer)

Omskrivingen til klart språk kan gjennom disse virkningene bidra til bedre kundeopplevelser og økt tillit til Bergen kommune.

### 5.1. Begrunnelse for valget med å omskrive bostøtteskjema i Bergen

Representantene i Bergen kommune var tydelige på at de ønsket å sette av tid til å tilrettelegge for måling av effekter av klart språk. Vi fikk tidlig vite at utfylling av bostøtteskjemaet misforstås relativt ofte. Det resulterer i at kommunen må bruke tid på å sende mangelbrev til de som har sendt inn en mangelfull bostøttesøknad. Flere trodde også at uklarheter om hvem som har rett til hva resulterer i flere avviste søknader enn nødvendig. Når det i tillegg ble klart at Bergen kommune har etablert en søknadsdatabase med detaljert informasjon om søkerne, var det ikke tvil om at omskriving av bostøtteskjema i Bergen var egnet. Tabell 5.1 oppsummerer hvilke kriterier omskriving av bostøtteskjema tilfredsstiller. Under tabellen gis en mer detaljert beskrivelse.

Tabell 5.1 Bergens bostøtteskjema vurdert opp mot vurderingskriterier for tekster som egner seg for omskriving

Kriterium	Tilfredsstilt
Teksten er ofte misforstått	Ja
Teksten er tilstrekkelig mye brukt	Ja
Tilstrekkelig gode data for å fange opp omfanget av misforståelser	Ja
Mulig å kontrollere for forhold som kan påvirke omfang av misforståelser	Ja
Mulig å måle kommunens kostnader ved misforståelser	Ja
Gir verdi for andre kommuner	Ja

*Ofte misforstått.* Bergen kommunes boligetat utførte i 2021 en kundeundersøkelse (Bergen kommune, 2021). Av respondentene som hadde søkt digitalt, mente 28 prosent at det ikke var enkelt å søke digitalt. Årlig sendes det inn rundt 1 100 mangelfulle søknader om bostøtte, grunnet manglende dokumentasjon eller feil i søknaden. Rundt 50 søknader i året får avslag. Dette er eksempler på at de kommunale bostøttesøknadene misforstås ofte og har forbedringspotensial. Ofte har brukere misforstått hva som skal sendes inn, og noen misforstår også om de har rett på bostøtte eller ikke.

*Tilstrekkelig mye brukt (volum).* Årlig kommer det om lag 6 000 bostøttesøknader om bostøtte i Bergen kommune. Fra og med 2020 har over 4 000 av de om lag 6 000 søknadene vært elektroniske søknader.<sup>4</sup> En stor andel av disse kommer i april-mai og oktober-november. Datasettet vi har tilgang til inneholder data fra 1. januar 2017 til 15. juni 2022.

*Tilstrekkelig med gode data.* Vi har fått tilgang til detaljerte og anonymiserte data på søknader på kommunal bostøtte, hvor det fremkommer detaljert informasjon om søknadene som er sendt og hver enkelt søker. Vi vet for eksempel hvilke søknader som var mangelfulle og som dermed utløste mangelbrev. Dette gir et godt analysegrunnlag for å si noe om utviklingen i mangelfulle søknader før og etter omskriving til klart språk. Når det kommer til kommunens kostnader ved misforståelser, foreligger det ingen statistikk. For å anslå tidsbruken til de ansatte ved behandling av søknader kartla vi faktisk tidsbruk med hjelp fra saksbehandlerne i Bergen kommune. Saksbehandlerne noterte ned hvor lang tid de brukte på å behandle søknader, utforme mangelbrev og utforme avvisningsbrev for tilfeldige bostøttesøknader. Karleggingen pågikk i perioden fra 8. april til 16. juni 2021 og omfattet 323 tilfeldige bostøttesøknader.<sup>5</sup> Saksbehandlerne rapporterte også utfallet av sakene de målte tidsbruken på. På denne måten fikk vi saksbehandlerne til å etablere et datasett over tidsbruk for mangelfulle, avviste og innvilgede søknader.

*Det bør være mulig å korrigere for andre forhold som påvirker misforståelsene.* Datasettet inkluderer informasjon om søkers alder, om personen har flyktningbakgrunn og om søknaden ble sendt inn elektronisk eller ikke. Siden vi kan knytte søknader på ulike tidspunkter til samme søker, genererte vi en variabel som fanger opp antall søknader vedkommende har sendt inn tidligere. Det gjør det mulig å kontrollere for at det kan være lettere for søker å fylle ut skjemaet riktig når vedkommende har søkt tidligere.

*Mulig å måle gevinsten i kroner.* Siden vi har tilgang til tidsbruk per søknad og anslått verdi av en time spart for kundesentermedarbeider i norske kommuner, kan vi beregne gevinsten i kroner.

*Generaliserbar.* Erfaringene vi har gjort oss for bostøtteskjema har direkte relevans overfor andre kommuner som har kommunal bostøtte. Pedersen mfl. (2020) konkluderer med at noen kommuner opererer med en kommunal bostøtte som et supplement til den statlige bostøtten. Hvor mange kommuner som har en ordning for kommunal bostøtte, finnes det ingen oversikt over. Et googlesøk forteller oss at Oslo, Bergen, Bærum, Stavanger, Lillestrøm og Bodø har etablert en kommunal bostøtte. Det virker altså som at kommunal bostøtte er utbredt i større og sentrale byer og tettsteder, som typisk har høye boutgifter. Erfaringene og lærdommen fra omskrivingen av bostøtteskjemaet i Bergen kan også gi merverdi til utforming og omskriving av kommunale søknadsskjema på andre områder.

## 5.2. Beskrivelse av prosessen om å søke om kommunal bostøtte

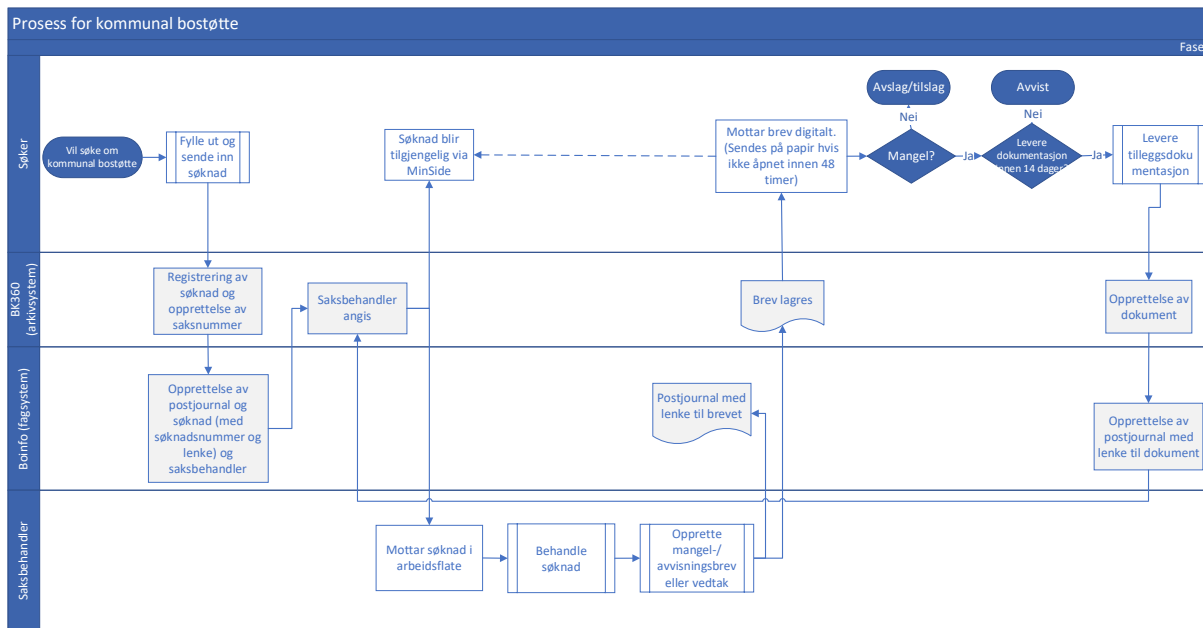
Kommunal bostøtte i Bergen kommune er en økonomisk støtteordning som er tilgjengelig for alle som bor i en kommunal bolig i kommunen. For å få innvilget kommunal bostøtte må man søke. Det kan søkes elektronisk eller på papir. For å få innvilget kommunal bostøtte stilles det krav til inntekt, husleie, formue og at man bor i boligen selv. Det fattes vedtak for opptil ett år av gangen, så søkere må søke minst én gang i året. For søkere med usikker inntektssituasjon vil vedtaksperioden være kortere. Søknadsprosessen er illustrert i Figur 5.1.

---

<sup>4</sup> Som følge av covid-19 og innstramningene har man opplevd at søkerne i større grad søker elektronisk.

<sup>5</sup> De ansatte som hadde mindre enn 100 prosent stilling målte tiden på (50 ganger stillingsandel) antall saker. Eksempelvis ville en saksbehandler med 50 prosent stilling måle tiden på behandling av 25 bostøttesøknader.

Figur 5.1      **Prosess for kommunal bostøtte i Bergen kommune**



Kilde: Menon Economics, basert på innspill fra ansatte i Bergen kommune

Søknaden kan sendes inn digitalt eller på papir, og søkeren laster opp eller legger ved dokumentasjon som etterspørres i søknaden. Alternativt ettersender søker dokumentasjon via «Min Side».

Når søknaden er sendt inn, registreres den på personen som sender inn. Søknaden blir registrert og tildelt et saksnummer i arkivsystemet BK360. Saken får deretter tildelt postjournal, søknadsnummer i fagsystemet Boinfo. Deretter tildeles saken saksbehandler i arkivsystemet BK360. Søknaden blir så tilgjengelig for søker på «Min Side», og for saksbehandler i deres arbeidsflate.

Saksbehandlers oppgave er å behandle søknaden. Saksbehandler vurderer om søknad skal avvises, om det mangler informasjon/dokumentasjon eller om det er informasjon nok til å fatte vedtak. Hvis det mangler informasjon til å fatte vedtak, ber saksbehandler om ytterligere opplysninger. I de fleste saker er vurderingen gjort på 1–5 minutter. I noen saker kreves det et dypdykk i saken, og kanskje må flere se på saken før man vet om det kan fattes vedtak eller om man må be om mer opplysninger/dokumentasjon. Ved behov for ytterligere opplysninger gjøres det en vurdering av om opplysningene kan hentes inn fra Husbanken, NAV eller andre samarbeidspartnere som introduksjonsenteret, eller via telefon. Dersom det ikke er mulig å innhente informasjonen fra andre kilder, sendes det ut et mangelbrev til søker.

Når brev for vedtak, mangel eller avvisning er opprettet, sendes dette digitalt via SvarUT-tjenesten. Søker mottar brevet straks det er sendt i digital postkasse eller Altinn. Dersom søker ikke har aktivisert digital postkasse eller Altinn, eller de ikke åpner brevet digitalt i løpet av 48 timer, sendes brevet automatisk ut per post.

Søker har 14 dager fra de mottar brevet til å ta kontakt med Boligetaten før søknaden avvises. Herfra kan prosessen ta fire vendinger:

- Søker tar ikke kontakt. Søknaden avvises.
- Søker kontakter Boligetaten via telefon og avklarer behov for ytterligere dokumentasjon eller opplysninger. Søker får eventuelt ny frist til å levere dokumentasjon eller nytt mangelbrev ved behov.
- Søker leverer fysisk eller sender inn etterspurt dokumentasjon på papir.



- Søker sender inn dokumentasjon via «Min Side»

Ved innsending av dokumentasjon gjentas prosessen fra saksbehandler, som igjen vurderer om tilstrekkelig dokumentasjon foreligger til å fatte vedtak, eventuelt hva som mangler av dokumentasjon. Deretter fattes eventuelt vedtak om bostøtte eller avvisning av søknad.

### 5.3. Omskriving av elektronisk søknadsskjema om kommunal bostøtte

Omskrivingen av det elektroniske søknadsskjemaet om kommunal bostøtte ble gjennomført av Bergen kommune, KS og NTB Arkitektst. Siden søknadsskjemaet før og etter omskriving består av mange skjermbilder, har vi valgt å ikke dokumentere hele omskrivingen. Vi viser imidlertid eksempler som gir et inntrykk av hva omskrivingen innebærer. Hovedgrepene ved omskrivingen var å:

- omformulere uklar tekst til klar tekst
- fjerne unødvendig tekst
- legge til forklaring der ord kan ha flere betydninger
- tydeliggjøre hvem som får søke i innledningen av søknaden, slik at det er lettere for leser å forstå om personen kan søke på kommunal bostøtte
- kutte ned informasjon som presenteres per side i søknadsskjema
- fjernet alternativet om å ettersende dokumentasjon
- bruke en vennligere tone

Et eksempel på tydeligere omskriving der mindre informasjon presenteres av gangen er den første siden av søknaden, som vises i Bilde 5.1. Eksempelet viser at mengden av informasjon og utfyllingsfelder per skjermbilde ble redusert. Hva man skal fylle ut i de ulike feltene ble konkretisert, slik at det ikke skal misforstås. Formuleringene i skjemaet ble også utformet i en vennligere tone og formulert på en måte som direkte henvendte seg til søker. Det ble også presisert hvilke kriterier man må oppfylle for å ha rett på kommunal bostøtte og hva som trengs av dokumentasjon for å få søknaden behandlet.

Bilde 5.1

## Eksempel på omskriving av kommunalt bostøtteskjema – om personlige opplysninger

## A – Før omskriving til klart språk (én side)

## Personlige opplysninger

Det er kun leietakere i kommunalt disponerte boliger som kan søke om kommunal bostøtte. Boligen må være tildelt av Boligetaten (utleiebolig) eller Forvaltningsenheten (omsorgsboliger) Framleie gir ikke rett til kommunal bostøtte.

Det er den personen i husstanden som er hovedperson på leiekontrakten som må være hovedperson på søknaden om bostøtte, men alle andre som bor i leiligheten må også oppgis.

Du søker samtidig om statlig bostøtte fra Husbanken.

Fødselsnummer (11 siffer)

[Redacted]

Fornavn/evt mellomnavn \*

Kjartan

Etternavn \*

Kvilekval

Adresse \*

[Redacted]

Postnr \*

[Redacted]

Poststed

[Redacted]

Telefon

[Redacted]

E-post (benyttes for kvittering til avsender) \*

[Redacted]

Trenger dere tolk? <sup>?</sup>

Ja

Nei

Hvilket språk? \*

[Redacted]

< Forrige

✕ Avbryt

✓ Lagre utkast

Neste >

## B – Etter omskriving til klart språk (side 1 av 2)

## Viktig informasjon

Du kan søke om bostøtte hvis du oppfyller disse kriteriene:

- Du leier en leilighet eller et hus som du har fått tildelt av kommunen.
- Du bor i boligen selv og leier den ikke ut til andre (fremleie).
- Du er den personen som har signert leiekontrakten.

Når du søker bostøtte fra kommunen, søker du også om statlig bostøtte fra Husbanken.

Du må dokumentere inntektene dine i søknaden. Du kan enten laste opp digitale dokumenter eller ta et bilde av lønsslipper, utbetalinger fra NAV og lignende. Finn det gjerne fram allerede nå.

< Forrige

✕ Avbryt

✓ Lagre utkast

Neste >

## C - Etter omskriving til klart språk (side 2 av 2)

## Personlige opplysninger

Fødselsnummer (11 siffer) \*

[Redacted]

Fornavn \*

Kjartan

Etternavn \*

Kvilekval

Adressen du søker om bostøtte til \*

[Redacted]

Postnummer \*

[Redacted]

Poststed \*

[Redacted]

Telefon

[Redacted]

E-post (for å sende deg kvittering på søknaden) \*

[Redacted]

Trenger du tolk? <sup>?</sup>

Ja

Nei

Hvilket språk skal tolken oversette til? \*

[Redacted]

< Forrige

✕ Avbryt

✓ Lagre utkast

Neste >

Kilde: Bergen kommune

Et annet eksempel omfatter veiledningstekstene som dukker opp når man holder musepekeren over spørsmålstegn (med sirkel rundt), se eksempel i Bilde 5.1C etter spørsmålet: *Trenger du tolk?* Veiledningstekstene er generelt forkortet og tydeliggjort. Et konkret eksempel på dette er vist i Bilde 5.2. Bildet viser veiledningstekst til spørsmålet: Trenger du tolk? – før og etter omskriving til klart språk. Som vi ser fra figuren, har veiledningsteksten blitt halvert i omfang uten at teksten har endret meningsinnhold. Gjennom formuleringen «Svarer du ja her,

skaffer kommunen tolk» får man et inntrykk av at kommunen er på tilbudssiden for å sikre en god brukeropplevelse.

**Bilde 5.2** Eksempel på veiledningstekster i det kommunale bostøtteskjemaet i Bergen – før og etter omskriving til klart språk

*A – Før omskriving*

**Veiledning**  
Svar ja dersom det er nødvendig å innkalle tolk ved en evt samtale med saksbehandler. Vedtak blir sendt ut på norsk. Svar nei dersom du snakker norsk eller har andre som du ønsker skal hjelpe deg ved en evt samtale med saksbehandler

*B – Etter omskriving*

**Veiledning**  
Vil du ha tolk hvis saksbehandleren trenger å snakke med deg? Svarer du Ja her, skaffer kommunen tolk.

*Kilde: Bergen kommune*

Det omskrevde skjemaet ble implementert i den elektroniske søknadsløsningen den 3. november 2021 klokka 14:30.<sup>6</sup>

## 5.4. Effektmåling

Vår hypotese har vært at omskriving av den elektroniske bostøttesøknaden til klart språk bidrar til færre mangelfulle og avviste søknader. Dette fordi søkerne i større grad forstår om de har rett på bostøtte og hvilken dokumentasjon de må samle inn før man får søknaden behandlet. Forventningen er at tydelig informasjon innledningsvis bidrar til at søkere som ikke har rett på bostøtte i mindre grad søker, slik at det blir færre avviste søknader. Vi forventer også at tydelighet rundt hvilken informasjon som skal legges ved søknaden bidrar til færre mangelfulle søknader. Færre mangelfulle og avviste søknader om kommunal bostøtte forventes å resultere i spart tid, både for saksbehandlere og søkere.

Før omskriving inneholdt søknadsskjemaet et avkrysningsalternativ om å ettersende dokumentasjon, se Bilde 5.3. Dette avkrysningsfeltet er fjernet i omskrevet søknadsskjema. Vår hypotese har vært at dette avkrysningsalternativet legitimerte innsendelse av mangelfulle søknader. Fjerning av avkrysningsalternativet i omskrevet søknad forventes derfor å bidra til færre mangelfulle søknader. Færre mangelfulle søknader er en gevinst for kommunen, både fordi saksbehandler slipper å sende ut mangelbrev og fordi saksbehandler slipper å sette seg inn i saken to eller flere ganger. Man kan også se for seg at omskrivingen til klart språk gjennom de overnevnte virkninger bidrar til bedre kundeopplevelser og økt tillit til Bergen kommune.

---

<sup>6</sup> Det er ikke mulig å skille mellom når på dagen en søknad ble sendt inn. Søknader som ble sendt den 3. november 2021 inngår derfor ikke analysen.

Vedlegg \* Ettersendes \*

Velg fil Ingen fil valgt

[Legg til](#)

Kilde: Bergen kommune

Bostøttefornying sendes ut to ganger i året, i april og oktober. Dette er en påminnelse til eksisterende mottakere av bostøtte om at de må søke på nytt. I 2021 ble 1 037 søknader sendt inn i perioden april–mai og 2 202 søknader sendt inn i perioden oktober–november. De øvrige bostøttesøknadene er jevnt fordelt over de andre månedene i året. Totalt mottar kommunen om lag 6 000 bostøttesøknader årlig.

I datasettet vi har fått tilgang på har vi både data på mangelfulle og avviste søknader. Datasettet inneholder søknader sendt inn fram til og med 15. juni 2022. Det betyr at vi har søknader fra en periode på 7,5 måneder etter at teksten ble skrevet om 3. november 2021. Før omskriving har vi data for alle søknader som er sendt inn i perioden fra 1. januar 2017 til 3. november 2021.

Årlig avvises 50–60 søknader (av totalt over 6 000 innsendte søknader). I perioden etter omskriving har Bergen kommune mottatt kun 39 søknader som ble avvist. Søknadene som kom i april–mai 2022 som skal avvises har enda ikke blitt avvist. Årsaken til det er at søker har tid på å respondere på mangelbrev. Dette har gjort at vi for avviste søknader kun har data fra 3. november 2021 til 17. april 2022. Siden andelen søknader som avvises er veldig lav, har vi dermed ikke tilstrekkelig med data til å gi et meningsfylt svar på effekten omskrivingen har hatt på avviste søknader. En slik effektmåling kan være mulig å gjøre på et senere tidspunkt når flere søknader har blitt ferdigbehandlet. Det betyr at effektmålingen vi har gjennomført er avgrenset til effekten av omskrivingen av bostøtteskjemaet til klart språk på utstedte mangelbrev.

Tabell 5.2 viser utviklingen i antall bostøttesøknader per år og mangelbrev årlig, både totalt og for elektroniske søknader. Årsaken til at vi også viser delmengden for elektroniske søknader er at det er det elektroniske søknadsskjemaet som er omskrevet. Det er lik andel mangelbrev for totalt antall søknader og elektroniske søknader, både før og etter omskriving. Det er verdt å merke seg at omfanget av elektroniske søknader har økt mye fra 2019. Årsaken er sannsynligvis covid-19, som har ført til at færre søkere møtte opp for å fylle ut søknaden fysisk. Vi ser også at andel mangelbrev til de elektroniske søknadene falt betydelig fra 2021 til 2022. Det indikerer isolert sett at effekten av omskrivingen har vært en reduksjon i antall mangelbrev. Samtidig observerer vi at andelen mangelbrev er tilnærmet identisk for totalt antall søknader og elektroniske søknader, som taler for at reduksjonen ikke nødvendigvis er en effekt av omskrivingen. Dersom reduksjonen var en effekt av omskrivingen av de elektroniske søknadene, skulle man forventet at andelen mangelbrev for totalt antall søknader (herav papirbaserte søknader) skulle være høyere enn for elektroniske søknader.

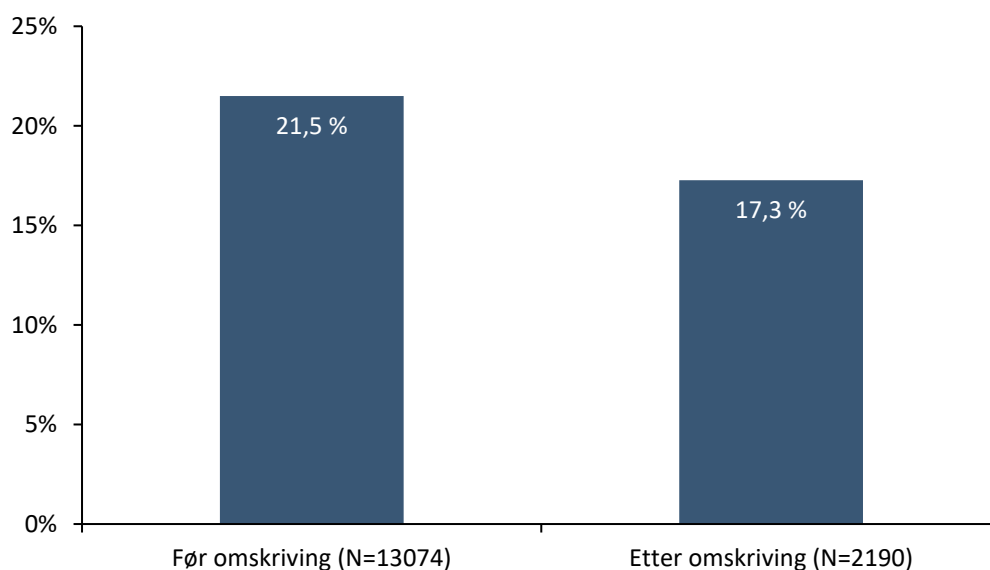
Tabell 5.2 Utvikling i bostøttesøknader og mangelbrev for totalt antall søknader og elektroniske søknader

År	Antall søknader, totalt	Antall mangelbrev, totalt	Andel mangelbrev totalt, i prosent	Antall elektroniske søknader	Antall mangelbrev for elektroniske søknader	Andel mangelbrev for elektroniske søknader, i prosent
2017	6 120	1 211	23	422	97	23
2018	5 761	1 108	25	1 805	462	26
2019	5 838	1 119	22	2 512	565	22
2020	6 165	1 099	20	4 297	873	20
2021	6 259	1 110	20	4 590	921	20
2022*	2 090	332	16	1 638	270	16

\*Dataene for 2022 inkluderer data for perioden fra 1. januar til 15. juni. Kilde: Bergen kommune, bearbejdet av Menon Economics

Andelen av elektroniske søknader som mottok mangelbrev før og etter omskrivingen er vist i Figur 5.2. Figuren viser at det er en høyere andel elektroniske søknader om kommunal bostøtte som har utløst mangelbrev før omskrivingen enn etter omskriving.

Figur 5.2 Andel av totalt antall elektroniske søknader som mottok mangelbrev, før og etter omskriving til klart språk 3 november 2021, i prosent



Kilde: Bergen kommune, bearbejdet av Menon Economics

Vi har også gjennomført en statistisk analyse for å måle effekten av omskriving på reduksjon i mangelbrev. Metoden for hvordan vi har gjennomført de statistiske testene er dokumentert i vedlegg V1.2. Kort oppsummert har vi satt opp en enkel lineær regresjonsmodell. I modellen forsøker vi å forklare variasjon i om en elektronisk søknad mottok et mangelbrev eller ikke, med fire forklaringsvariabler. Utfallet som skal forklares er om søknaden har fått mangelbrev eller ikke. Denne variabelen tar verdien 1 hvis mangelbrev er sendt ut og verdien 0 hvis mangelbrev ikke ble sendt ut. En slik størrelse blir ofte omtalt som en dummy-variabel.

Vi forsøker å forklare variasjonen i utfallsvariabelen med følgende forklaringsvariabler:

- Antall søknader – Antall søknader den spesifikke søkeren har sendt inn tidligere, i perioden fra 1. januar 2017 til tidspunktet gjeldende søknad sendes på.
- Flyktningdummy – En variabel som forteller om søker har flyktningbakgrunn eller ikke. Variabelen tar verdien 1 dersom søkeren har flyktningbakgrunn og 0 hvis søker ikke har flyktningbakgrunn.
- Alder på søker – Søkers alder på søknadstidspunktet.
- Klarspråkdummy – Variabelen tar verdien 1 hvis bostøtteskjemat er omskrevet og verdien 0 hvis bostøtteskjemat ikke er omskrevet

I det følgende gjennomgår vi hvorfor de fire variablene er inkludert i den statistiske analysen:

*Antall søknader.* Vår hypotese har vært at sannsynligheten for å sende inn en mangelfull søknad reduseres med antall søknader søker har sendt inn tidligere. Det betyr at det kan være en form for læringseffekt som vi bør kontrollere for i den statistiske analysen.

*Flyktningedummy.* Personer med flyktningbakgrunn kan ha større språklige og kulturelle utfordringer med å fylle ut bostøtteskjemat på riktig måte enn personer uten flyktningbakgrunn. Vi har derfor valgt å kontrollere for om søker har flyktningbakgrunn eller ikke.

*Alder.* Vår hypotese har vært at søkere med høy alder øker sannsynligheten for at søknaden er mangelfull. Det kan handle om at eldre mennesker ikke har like gode forutsetninger for å fylle ut elektroniske søknader som yngre søkere.

*Klarspråkdummy.* Variabelen som tar som nevnt verdien 1 hvis bostøtteskjemat er omskrevet og verdien 0 hvis bostøtteskjemat ikke er omskrevet. Variabelen fanger opp effekten av omskrivingen på sannsynligheten for at søknaden er mangelfull.

Resultatet av den statistiske analysen er at omskrivingen til klart språk har en negativ påvirkning på sannsynligheten for at søknaden er mangelfull. Denne sannsynlighetsreduksjonen er anslått til å være 4 prosentpoeng. Det er det samme som å si at vi forventer 4 prosentpoeng færre mangelfulle søknader. Estimert effekt for de tre andre forklaringsvariablene er omtalt i vedlegg V1.2.

Vår metode bygger på forutsetningen om at vi får kontrollert for alle forhold som påvirker omfanget av mangelbrev. Vi har imidlertid vært avgrenset til å kontrollere for forhold vi har data for. Det er derfor en risiko for at vi har utelatt viktige forklaringsvariabler i analysen. Det taler for at vårt anslag for effekt er forbundet med usikkerhet, og at den sanne effekten kan være lavere eller høyere.

## 5.5. Gevinstberegning

Gevinsten av omskrivingen som vi har grunnlag for å regne på, er nedgangen i mangelfulle søknader og tidsbruken kommunen frigjør fordi man slipper å saksbehandle så mange mangelfulle søknader.

Vi har anslått at omskrivingen av det elektroniske bostøtteskjemat til klart språk reduserer sannsynligheten for at søknaden er mangelfull med 4 prosentpoeng. Dette betyr at vi antar at 4 prosentpoeng færre av de elektroniske søknadene på kommunal bostøtte i Bergen kommune vil få mangelbrev som følge av omskrivingen, alt annet likt. På bakgrunn av dette kan vi anslå hva det tilsvarer i spart tid og kostnad for Bergen kommune.

Vi starter med å anslå spart tid per år. Før omskrivingen var om lag 21,5 prosent av de elektroniske søknadene mangelfulle. En nedgang på 4 prosentpoeng betyr da at man etter omskrivingen forventer at om lag 17,5 prosent av alle elektroniske søknader om kommunal bostøtte vil få mangelbrev. I perioden fra 3. november 2021 til 15. juni 2022 fikk 17,3 prosent av de innsendte søknadene mangelbrev.

I 2021 mottok kommunen totalt 4 590 elektroniske søknader om kommunal bostøtte. Før omskriving ville man forvente at 986 av disse ville motta et mangelbrev. Etter omskriving forventer man nå i henhold til vår modell 792 mangelfulle søknader. Det tilsvarer en reduksjon på 194 mangelfulle søknader og mangelbrev.

I kartlegging av tidsbruk, hos saksbehandlere i kommunen, som er nærmere omtalt i delkapittel 5.1, fant vi at en mangelfull søknad i gjennomsnitt tar 7 minutter å behandle og sende brev om. Når søker så sender inn korrekt dokumentasjon eller sender feil, gjentas prosessen for saksbehandler. Det vil naturligvis også gå med litt tidsbruk for saksbehandler med å sette seg inn i saken, etterarbeid ol. Vi antar derfor at saksbehandler sparer 10 minutter på å behandle én mangelfull søknad mindre. 194 mangelfulle søknader på 10 minutter hver tilsvarer en tidsbesparelse på 32 timer og 20 minutter på ett år med 4 690 søknader.

Antall søknader totalt holder seg ganske stabilt. Elektroniske søknader har steget betydelig siden 2019, men det er ingen grunn til å tro at dette vil falle igjen. Trolig vil det stige noe, men det er fortsatt slik at noen vil være avhengige av å sende søknad på papir også i framtiden. Uten grunnlag for å si noe om hvor mye andelen elektroniske søknader vil stige, antar vi derfor at i et gjennomsnittlig år framover vil det være om lag 4 590 elektroniske søknader. Årlig sparte timer er derfor anslått til 32 timer og 20 minutter.

Verdien av disse sparte timene og minuttene kan vi finne ved å legge til grunn en timespris på 375 kroner, som dokumentert i Boks 3.1. Vi finner da et den årlige verdien av å redusere tidsbruken på en unødvendig oppgave til om lag 12 000 kroner per år for kommunen. Behandling av bostøttesøknader, herav utsendelse av mangelbrev, er en relativ enkelt oppgave. Det er grunn til å tro at behandling av søknader innenfor andre kommunale områder kan være mer komplekse og derigjennom vil det være mer tid å spare på omskriving til klart språk.

## 6. Avsluttende kommentar

Gevinstene vi har verdsatt vurderes som relativt beskjedne for kommunen som gjennomfører omskrivningen. For Tønsberg kommune har vi beregnet den årlige gevinsten til 35 000 kroner. For Bergen kommune er den årlige gevinsten beregnet til 12 000 kroner. Disse to gevinstene utgjør kun en del av det totale gevinstbildet. Det er grunn til å tro at omskrivingene også bidrar til gevinster for søkere og tjenestemottakere i kommunene i form av spart tid og mindre frustrasjon. På sikt kan det bidra til økt tillit til kommunen.

Når tekstene først er skrevet om til klart språk, er kostnaden av å dele dem liten. Det betyr at verdien av klart språk er størst hvis omskrevne tekster kan deles og gjenbrukes. Det kan handle om deling mellom tjenesteområder i kommuner og mellom kommuner. For eksempel ville gevinstene av å omskrive fakturaer til helse- og omsorgs-området bli større hvis flere tjenesteområder tok i bruk den samme fakturaen. Gevinsten ville blitt enda større hvis Tønsberg delte den omskrevne fakturaen med andre kommuner. For at nye gode standardtekster skal virke, må kommunen uansett jobbe med skrivekulturen, og en av måtene for å få til endring i skrivekulturen, er å jobbe direkte med tekst. Det beste ville naturligvis vært hvis skrivekulturen var så god at man skrev klart språk fra starten av. Skriver man klart fra start er det ikke behov for omskriving.

Deling og gjenbruk av omskrevne tekster mellom kommunale avdelinger og på tvers av kommunegrenser kan være avgjørende for at omskriving til klart språk lønner seg i et samfunnsøkonomisk perspektiv. Det kan være begrensede incentiver til å skrive om tekster til klart språk. Det kan bidra til at dårlige tekster, som er lønnsomme å omskrive, ikke blir omskrevet. En løsning på dette problemet kan være at kommuner samarbeider om klarspråkarbeidet. En annen løsning er at støtteordningen som kommunene kan søke på videreføres (se Boks 6.1) og videreutvikles. Videreutviklingen kan eksempelvis omfatte at man prioriterer gode klarspråkprosjekter i utvalgte kommuner i færre kommuner, fremfor å spre innsatsen på mange kommuner. Formålet med innsatsen kan rettes mot å realisere og dokumentere gevinster av arbeidet – for deretter å spre omskrevne tekster og kunnskap til andre kommuner for å hente ut gjenbruksverdien.

### Boks 6.1 Støtteordning til kommuner i programperioden

I perioden fra 2015 til 2021 har KS jobbet med et program for klar og tydelig kommunikasjon i kommunal sektor, basert på Språkrådets retningslinjer for klarspråk. I løpet av programperioden har KS delt ut 5,74 millioner kroner i støtte til rundt 100 kommuner. KS ga tilskudd til prosjekter med stor gjenbruksverdi og prosjekter for at kommuner skulle komme i gang med klarspråk.

Uansett vil det være verdifullt om én aktør tar ansvaret for å identifisere omskrevne tekster og deler disse tekstene med andre kommuner. KS har allerede tatt den rollen gjennom å etablere en tekstbase. Tekstbasen består av tekster fra kommuner som har arbeidet med klart språk. Tekstbasen er et fint initiativ, men det er gode argumenter for at arbeidet bør prioriteres og systematiseres mer. En mulighet er at KS og nasjonale myndigheter tar et større ansvar for felles standardtekster der delings- og gevinspotensialet er stort. Formålet kan være å gjøre det enklere for hver kommune å ta i bruk maler. Fordelen vil være at det i mindre grad enn i dag opp til hver enkelt kommune og at kommunale tekster i større grad vil være skrevet i klart språk.

Vi har også blitt utfordret av KS på behovet for videre forskning på tematikken. Vi har kommet frem til at det kan være nyttig å se nærmere på:



- **Videreføring av effektmålinger i Tønsberg og i Bergen.** Som et forslag til videre arbeid er det spennende å følge Bergen-eksemplet over tid og også, i tillegg til å se om Tønsbergs faktura kan bli helt klarspråket hvis fakturaleverandøren endrer malen som de har sagt at de skal gjøre.
- **Tilsvarende forskning på mer komplekse saksområder.** Vår hypotese er at det finnes mer komplekse saksområder i norske kommuner der det sendes et stort volum av mangelbrev som tar betydelig lengre tid å behandle av saksbehandlere. Et konkret saksområde som peker seg frem er plan- og bygningsaker i store kommuner.
- **Mer forskning på brukereffekter av klart språk.** I vår studie har vi satt søkelys på gevinster av klart språk for kommunene, ikke for brukere/tjenestemottakere. I videre forskning er det interessant å få mer kunnskap om betydningen av klart språk ut fra brukernes/tjenestemottakernes perspektiv.

## Referanseliste

Bergen kommune (2021): *Kundeundersøkelse Boligetaten – rapport*, 2. mars 2021.

Dahle M. & Ryssevik J. (2013): *Klart vi kan! En evaluering av effektene av prosjektet «Klart språk i staten»*, ideas2evidence rapport 11/2013.

Oslo Economics (2021): *Evaluering av Program for klart språk i kommunesektoren: Sluttevaluering*, OE-rapport 2021-28.

Pedersen S., Westberg N. B., Johnsen P. F., Albertsen M. O. & Kjelsaas I. (2020): *Utredning av bostøtten med fokus på brukereffekter*, Menon-publikasjon 106/2020.

Språkløva (2022): *Lov om språk*, LOV-2021-05-21-42. URL [nedlastet 26. mai]:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-05-21-42>

## Vedlegg 1 – Spesielt om effektmålingen

I denne delen gjennomgår vi resultater fra de statistiske analysene som er gjennomført av tilgjengelig data-materiale for å måle effekt av klart språk. Det sikrer også at arbeidet vårt er etterprøvbart.

### Boks V1.1 Sentrale begreper for å forstå resultatene fra den økonometriske modellen

**Koeffisienter og lineære regresjoner.** En koeffisient er et tall, en konstant eller en funksjon som står som faktor i et matematisk uttrykk<sup>7</sup>. I resultatene vises koeffisienten først som et tall, med tilhørende p-verdi i parentes. Vi har valgt å benytte lineære regresjoner i våre analyser. En slik modell forutsetter at en enhetsøkning i forklaringsvariabelen gir en endring tilsvarende forklaringsvariabelens *koeffisient* i utfallsvariabelen. Det vil eksempelvis si at hvis koeffisienten knyttet til (den naturlige logaritmen til) befolkningsstørrelse er 0,02, tilsier 1 prosent høyere befolkning at total lovoppfyllelse øker med 0,02 prosentpoeng forutsatt at og øvrige variabler er like. Denne virkningen forutsettes å være lineær, dvs. at den er lik uavhengig av om endringen skjer fra et lavt til et litt høyere eller fra et høyt til et litt høyere nivå. Modellteknisk kan det å benytte lineær regresjon for en utfallsvariabel som teoretisk ikke kan være under 0 eller over 1 være problematisk, ettersom modellen teoretisk kunne predikert under null eller over 100 prosent lovoppfyllelse. Vi har imidlertid gjennomført tester som tilsier at dette ikke er et problem i praksis i dette tilfellet. På bakgrunn av dette og at det er langt enklere å tolke resultatene fra lineære regresjoner enn eksempelvis de fra logistiske regresjoner, velger vi å benytte lineære regresjoner.

**P-verdi.** Hver koeffisient har en tilhørende p-verdi, oppgitt i parentes bak koeffisienten. P-verdien er et mål på hvor usikker koeffisienten er. Mer konkret måler den sannsynligheten for at koeffisientene ble målt til den rapporterte størrelsen dersom det ikke fantes et forhold mellom variablene. En p-verdi på 0,05 kan dermed løst defineres som at det er fem prosent sannsynlighet for at vi har målt en koeffisient forskjellig fra null, dersom det i realiteten er sant at det ikke finnes noen sammenheng mellom forklaringsvariabelen og vår total-indikator. Jo lavere p-verdien er, jo sikrere er resultatene. I våre tabeller har vi markert mulige, men usikre resultater ( $p < 0.1$ ) med ett plusstegn, noe sikrere resultater ( $p < 0.05$ ) med to plusstegn, og relativt sikre resultater ( $p < 0.01$ ) med tre plusstegn. Koeffisienter som ikke er markert med plusstegn er svært usikre, og vi legger heller ikke vekt på disse resultatene.

**Justert- $R^2$**  er et mål på hvor stor del av variasjonen i utfallsvariabelen som forklares av forklaringsvariablene (og en konstant). Ujustert- $R^2$  vil mekanisk øke dersom man legger flere forklaringsvariabler, også dersom disse ikke i realiteten øker modellens forklaringskraft. Vi benytter justert- $R^2$  heller enn ujustert- $R^2$ , da førstnevnte gjør fratrukk for den mekaniske økningen i forklaringskraft av å legge til flere forklaringsfaktorer.

### V1.1 Fakturaer i Tønsberg

Den statistiske modellen som er brukt for å måle effekten av å skrive om fakturaer til klart språk i Tønsberg er en lineær regresjonsmodell med én forklaringsvariabel. Vi forklarer antall henvendelser per dag til sentralbordet

<sup>7</sup> URL: <https://snl.no/koeffisient - matematikk> [Lastet ned 25. februar 2022]

med et konstantledd og en dummyvariabel. Dummyvariabelen tar verdien 1 hvis fakturaen er omskrevet og verdien 0 hvis fakturaen ikke er omskrevet. Vi kaller dummyvariabelen for klarspråkdummy.

Tabell V1.1 viser estimerte koeffisienter når vi forklarer henvendelser per dag med et konstantledd og klarspråkdummy. Som vi ser er begge de estimerte koeffisientene statistisk signifikante på mindre enn én prosent. Resultatene tilsier at det ved en faktura uten klart språk mottar sentralbordet 4,1 henvendelser per dag. Omfanget av henvendelser per dag reduseres med 2,6 henvendelser per dag når fakturaen er omskrevet til klart språk. Dette er med andre ord å regne som effekten av klart språk på henvendelser til sentralbordet per dag.

**Tabell V1.1** Estimerte sammenhenger (med p-verdier i parentes) mellom antall henvendelser til sentralbordet om helse- og omsorgsfakturaer per dag og klarspråkdummy\*

	Modellen
Konstantledd	4,1 <sup>+++</sup> (0,000)
Klarspråkdummy	-2,6 <sup>+++</sup> (0,000)
R <sup>2</sup> -justert	0,212
Antall observasjoner	105

\* Hvis de estimerte koeffisientene innebærer at p-verdien er mindre eller lik én prosent (0,01), er de tilegnet tre plusser (+++), hvis p-verdien er mindre eller lik 5 prosent (0,05), er de tilegnet to plusser (++) og tilegnet et pluss (+) hvis p-verdien tilfredsstillende 10 prosent-nivå (0,1). Kilde: Menon Economics

Som nevnt i kapittel 4 kan omfanget av henvendelser påvirkes av mange forhold. Siden vi ikke har data over disse forholdene er estimatene forbundet med usikkerhet.

## V1.2 Bostøtteskjema i Bergen

Som forklart i kapittel 5.4 har vi valgt oss ut fire forklaringsvariabler som vi mener er relevante for å forklare variasjon i om en søknad blir mangelfull eller ikke. En viktig første sjekk av forklaringsvariablene er en sjekk av om de korrelasjonen mellom variablene.

Korrelasjon er et statistisk mål på hvor mye to målbare størrelser henger sammen med hverandre. Sammenhengen kan være reell eller tilfeldig, samt positiv eller negativ. Perfekt positiv korrelasjon vil si at korrelasjonen er lik 1, og perfekt negativ korrelasjon innebærer at korrelasjonen er lik -1. For eksempel betyr en positiv korrelasjon mellom høyde og vekt at høye folk ofte er tyngre enn lave folk. Før vi går nærmere inn på resultater er det nyttig å ha en oversikt over korrelasjonen mellom de fem forklaringsvariablene. Årsaken til at det er interessant er at det kan eksistere lineære sammenhenger mellom forklaringsvariablene, som gjør de sammenhengene vi har som formål å estimere upålitelige. Det betyr at de estimerte sammenhengene, som følge av korrelasjon mellom forklaringsvariablene, avviker fra sannheten. Hvis problemet er at to forklaringsvariabler korrelerer kan en løsning på problemet være å se bort fra én av dem eller legge til et samspillsledd<sup>8</sup>. Som vi ser fra Tabell V2.1 er det verken veldig høye (nærme 1) eller veldig lave (nærme -1) korrelasjoner mellom forklaringsvariablene. Vi kan dermed bekrefte at vi ikke har et problem med korrelasjon mellom forklaringsvariablene.

<sup>8</sup> Samspillsledd er i denne sammenhengen et uttrykk for produktet av to identifiserte forklaringsvariabler.

**Tabell V2.1 Korrelasjonsmatrise mellom forklaringsvariablene**

	Antall tidligere søknader	Flyktningedummy	Alder på søker	Klarspråkdummy
Antall tidligere søknader (teller)	1,000			
Flyktningedummy	0,301	1,000		
Alder på søker (alder)	-0,138	-0,299	1,000	
Klarspråkdummy	0,274	0,027	-0,073	1,000

Kilde: Menon Economics

Fra korrelasjonsmatrisen kan vi se at den sterkeste positive korrelasjonen er mellom antall søknader sendt tidligere og flyktningedummy. Korrelasjonen mellom disse to variablene er lik 0,3. Tommefingerregelen er at høye korrelasjoner er et problem hvis den er høyere enn 0,7 eller lavere enn -0,7. Vi kan derfor slå fast at korrelasjonen mellom tellevariabelen og dummyvariabelen for personer med flyktningbakgrunn er for lav til å utgjøre et problem. Korrelasjonen er lav mellom alle forklaringsvariablene.

For å beregne effekten av omskriving av søknadsskjemaene til kommunal bostøtte på omfanget av mangelfulle søknader har vi gjennomført en lineær regresjonsanalyse. Denne metoden forsøker å finne en lineær sammenheng mellom den avhengige variabelen (i dette tilfellet om søknaden er mangelfull eller ikke) og de fire forklaringsvariablene.

#### Modell for effekten av omskriving på mangelfulle søknader

For å måle behandlingseffekten av omskrivingen til klart språk satte vi opp følgende sammenheng for å teste effekten av behandlingen på om en søknad ville bli mangelfull:

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 \times teller_i + \beta_2 \times flyktningedummy_i + \beta_3 \times alder_i + \beta_4 \times klarspråkdummy + \varepsilon_i$$

Der  $y_i$  er en dummyvariabel<sup>9</sup> for om søknaden  $i$  var mangelfull eller ikke.  $\beta_0$  er et konstantledd, mens  $\beta_1 - \beta_4$  representerer sammenhenger mellom de fire forklaringsvariablene og deres estimerte påvirkning på sannsynligheten for at søknaden blir mangelfull.  $\varepsilon_i$  er feilledd.

Tabell V2.2 viser estimerte sammenhenger mellom de ulike forklaringsvariablene og sannsynligheten for at bostøttesøknadene er mangelfulle. Alle forklaringsvariablene er vurdert til å være statistisk signifikante på 1 prosent nivå. Det betyr at vi med stor sikkerhet kan si at det er sammenheng mellom forklaringsvariablene og omfanget av mangelfulle søknader. Klarspråkdummen er signifikant negativ som betyr at omskrevet søknad bidrar til å redusere sannsynligheten for mangelfull søknad med 4,1 prosent.

**Tabell V2.2 Estimerte sammenhenger mellom antall henvendelser til sentralbordet om helse- og omsorgsfakturaer per dag og klarspråkdummy og p-verdier \***

	Modellen
Konstantledd	0,261 <sup>+++</sup> (0,000)
Antall tidligere søknader (teller)	-0,005 <sup>+++</sup> (0,000)
Flyktningedummy	0,103 <sup>+++</sup>

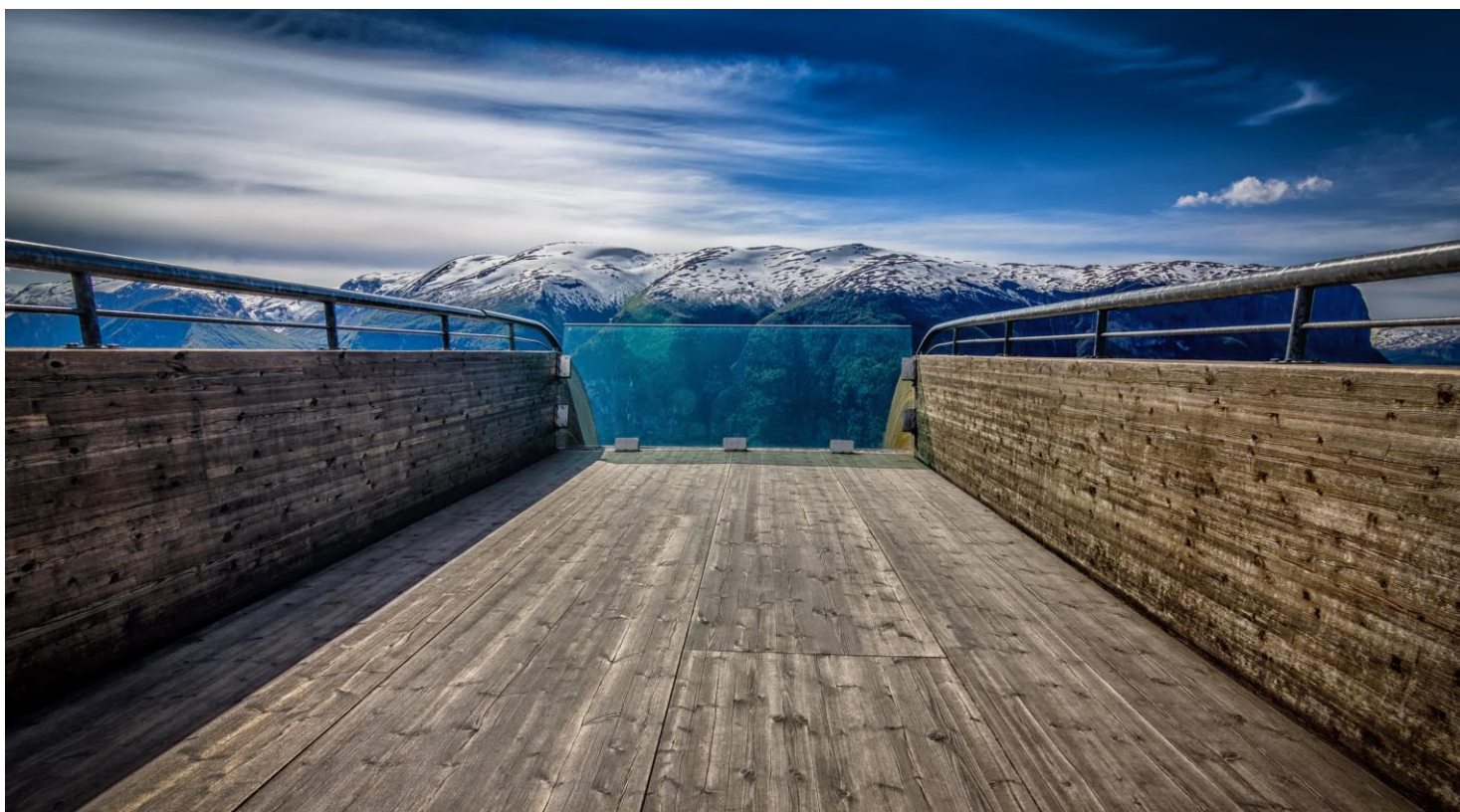
<sup>9</sup> En variabel som tar verdien 1 eller 0. Her betyr verdien 1 at søknaden er mangelfull, og 0 at den ikke er det.

	(0,000)
Alder	-0,002 <sup>+++</sup>
	(0,000)
Klarspråkdummy	-0,041 <sup>+++</sup>
	(0,000)

<b>R<sup>2</sup>-justert</b>	<b>0,021</b>
<b>Antall observasjoner</b>	<b>15 259</b>

\* Hvis de estimerte koeffisientene innebærer at p-verdien er mindre eller lik én prosent (0,01), er de tilegnet tre plusser (+++), hvis p-verdien er mindre eller lik 5 prosent (0,05), er de tilegnet to plusser (++) og tilegnet et pluss (+) hvis p-verdien tilfredsstillende 10 prosent-nivå (0,1). Kilde: Menon Economics

De tre andre forklaringsvariablene er også statistisk signifikante. Tellervariabelen, som måler antall ganger vedkommende har fylt ut skjemaet tidligere, viser at det er lavere sannsynlighet for å gjøre feil hvis man har erfaring med å fylle ut bostøtteskjemaet. Om søker har flyktningbakgrunn øker sannsynligheten for å gjøre feil. Basert på at søknadsskjemaet er utformet på norsk er det derfor grunn til å tro at personer med flyktningbakgrunn har større språklige og kulturelle utfordringer med å fylle ut skjemaet. Vi finner at alder på søker øker sannsynligheten for at søknaden er riktig fylt ut, men hadde forventet det motsatte. En forklaring på dette funnet kan være at yngre søkere har mer begrensede forutsetninger for å fylle ut skjema riktig enn de eldre søkerne. Yngre søkere kan eksempelvis i større grad slite med rus og psykiatri, mens de eldre i større grad kan få hjelp til å fylle ut søknadsskjemaene. Eldre bostøttesøkerne kan ha lengre erfaring med å fylle ut søknadsskjemaet. Selv om det allerede er kontrollert for i antall tidligere søknader er denne variabelen lik antall innsendte søknader fra 1. januar 2017. Aldersvariabelen kan således fange opp dem som har søkt på kommunal i mange år før det.



Menon Economics analyserer økonomiske problemstillinger og gir råd til bedrifter, organisasjoner og myndigheter. Vi er et medarbeidereiet konsultentselskap som opererer i grenseflatene mellom økonomi, politikk og marked. Menon kombinerer samfunns- og bedriftsøkonomisk kompetanse innenfor fagfelt som samfunnsøkonomisk lønnsomhet, verdsetting, nærings- og konkurranseøkonomi, strategi, finans og organisasjonsdesign. Vi benytter forskningsbaserte metoder i våre analyser og jobber tett med ledende akademiske miljøer innenfor de fleste fagfelt. Alle offentlige rapporter fra Menon er tilgjengelige på vår hjemmeside [www.menon.no](http://www.menon.no).

+47 909 90 102 | [post@menon.no](mailto:post@menon.no) | Sørkedalsveien 10 B, 0369 Oslo | [menon.no](http://menon.no)